ANALISIS LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN BERDASARKAN ISO 9001:2015 DI PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

NELLI AGUSTIN BR ZEGA
NIM. 210503023

Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi Ilmu Perpustakaan

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2026 M/1448 H

ANALISIS LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN BERDASARKAN ISO 9001:2015 DI PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

Nelli Agustin Br Zega
210503023

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing

Drs. Khatib A. Latief, MLIS
NIP. 196502111997031002

Disetujui Oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan

Mukhtaruddin, M.LIS.
NIP. 197711152009121001

SKRIPSI

ANALISIS LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN BERDASARKAN ISO 9001:2015 DI PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Telah Diuji Oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan **Dinyatakan Lulus** Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 19 Juni 2026 M
4 Muharram 1448 H
Di Darussalam-Banda Aceh

DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,	Sekretaris,
Drs. Khatib A. Latief, MLIS	**Nurul Rahmi, S.IP., M.A**
NIP. 196502111997031002	**NIP. 199207312023312039**
Penguji I,	**Penguji II,**
Nurrahmi, S.Pd.I, M.Pd	**Zikrayanti, S.IP., M. LIS.**
NIP. 19790222200s3122001	**NIP. 198411242023212019**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Syarifuddin, M.Ag, Ph.D
NIP. 197801011997031005

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	:	Nelli Agustin Br Zega
NIM	:	210503023
Prodi	:	Ilmu Perpustakaan
Fakultas	:	Adab dan Humaniora
Judul Skripsi	:	Analisis Layanan Sirkulasi Perpustakaan Berdasarkan ISO 9001:2015 di Perpusakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain;
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data;
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 31 Juli 2026
Yang Menyatakan,

Nelli Agustin Br Zega
NIM. 210503023

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji dan syukur tak henti-hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Analisis Layanan Sirkulasi Perpustakaan Berdasarkan ISO 9001:2015 Di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**". Shalawat beserta salam penulis persembahkan kepada Nabi Besar yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang berilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun bagian dari syarat untuk mencapai gelar sarjana di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Proses penyusunan skripsi ini penuh dengan tantangan dan berbagai pembelajaran. Karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang istimewa kepada Bapak Arman Zega dan Mamak Raida Br Banurea tercinta yang selalu berjuang tanpa lelah demi pendidikan tinggi dan terima kasih atas segala doa, pengorbanan, dukungan, dan kasih sayang yang tidak pernah putus kepada penulis. Selanjutnya terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., S.S., M.A. selaku dosen penasehat akademik dan Bapak Drs. Khatib A. Latief, MLIS selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mendampingi penulis dengan sabar sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih yang sebesar-besarnya juga kepada Ibu Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd. dan Ibu Zikrayanti, S.IP., M.LIS. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, memberikan kritik, saran, serta masukan yang sangat berharga sehingga skripsi ini

dapat diselesaikan dengan lebih baik. Tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Mukhtarudin, S.Ag., M.LIS, sebagai Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan, serta seluruh Dosen dan civitas akademik Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh atas ilmu dan dukungan selama masa kuliah.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada abang, kakak, adik, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada sahabat-sahabat yang selalu menemani, memberikan arahan, saran, semangat, serta setia mendengarkan keluh kesah penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan karya ilmiah ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya dalam bidang Perpustakaan. *Aamiin ya rabbal alamin.*

Banda Aceh, 10 Juni 2026
Penulis,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **vii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 5
E. Penjelasan Istilah 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI **9**
A. Kajian Pustaka 9
B. Analisis 12
C. Konsep Layanan Sirkulasi Perpustakaan 21
D. Standar *International Organization For Standardization* (ISO) 9001:20015 dan Relevansinya dalam Layanan Perpustakaan 43

BAB III METODE PENELITIAN **71**
A. Rancangan Penelitian 71
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 71
C. Fokus Penelitian 72
D. Subjek dan Objek Penelitian 73
E. Teknik Pengumpulan Data 75
F. Teknik Analisis Data 78

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **80**
A. Gambaran Umum Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh 80
B. Deskripsi Hasil Penelitian 81
1. Kesesuaian Layanan Sirkulasi dengan ISO 9001:2015 82
2. Kualitas Layanan Sirkulasi 99
3. Kompetensi Pustakawan Layanan Sirkulasi 101
4. Tata Kelola dan Proses Administrasi Layanan Sirkulasi 104
C. Pembahasan 107

BAB V PENUTUP **111**
A. Kesimpulan 111
B. Saran 112
DAFTAR PUSTAKA **113**
LAMPIRAN **117**

DAFTAR TABELss

Tabel 3. 1 Pedoman Wawancara 76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wwancara

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Adab dan Humaniora

Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 4. SK Bimbingan Skripsi

Lampiran 5. Dokumentasi

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup

جامعة الرانري
AR-RANIRY

ABSTRAK

Penelitian ini memberikan pemahaman bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada layanan sirkulasi perpustakaan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah menerapkan layanan sirkulasi sesuai dengan sebagian besar persyaratan ISO 9001:2015 melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pemanfaatan sistem otomasi perpustakaan, serta pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan yang terstruktur mampu mendukung kepuasan pemustaka dan menciptakan proses pelayanan yang lebih efektif. Namun, penelitian juga mengungkap adanya beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet, peningkatan antrean pada jam sibuk, serta belum optimalnya pelatihan terkait ISO 9001:2015 bagi pustakawan. Kondisi tersebut menjadi bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan, terutama pada aspek kompetensi sumber daya manusia dan penguatan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan gambaran bahwa implementasi ISO 9001:2015 tidak hanya berfungsi sebagai standar mutu, tetapi juga menjadi pedoman dalam mewujudkan layanan sirkulasi perpustakaan yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.

Kata Kunci: Layanan Sirkulasi, Perpustakaan, ISO 9001:2015.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan universitas berfungsi sebagai unit pendukung utama dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam menyediakan sumber informasi yang berkualitas bagi sivitas akademika. Melalui berbagai koleksi dan layanan yang tersedia, perpustakaan berperan penting dalam mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.[1] Layanan mendasar yang berinteraksi langsung dengan pemustaka adalah layanan sirkulasi perpustakaan, yang meliputi peminjaman, pengembalian, perpanjangan bahan pustaka, dan pengawasan administrasi pemustaka. Layanan sirkulasi bertindak sebagai titik akses utama untuk koleksi, sehingga kualitas pelaksanaannya sangat penting untuk pemustakaan sumber informasi yang efektif di perpustakaan.[2]

Secara teoritis, layanan sirkulasi perpustakaan dituntut untuk dikelola berdasarkan prinsip pelayanan prima, efisiensi proses, kejelasan prosedur, serta orientasi pada kepuasan pemustaka. Selain kelengkapan koleksi perpustakaan, elemen non-fisik yang secara langsung mempengaruhi pengalaman pemustaka digunakan untuk mengukur kualitas layanan sirkulasi. Kemampuan perpustakaan untuk segera menanggapi permintaan pemustaka tercermin dalam kecepatan layanannya. Ketepatan peminjaman dan pengembalian koleksi berkaitan dengan ketepatan layanan. Penerapan proses layanan yang seragam oleh setiap karyawan

[1] Masruri, Anis. "Perpustakaan Sebagai Public Relations dalam Mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi." *Journal of Information and Library Review* 1.1 (2023).

[2] Niswah, Choirun, and Rabial Kanada. "Pelaksanaan Layanan Sirkulasi Bahan Pustaka Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan." *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* 4.3 (2025): 4881-4887.

setiap saat disebut sebagai konsistensi layanan. Keramahan staf, lingkungan yang nyaman di ruang layanan, dan akses cepat ke informasi layanan adalah contoh layanan yang nyaman.[3]

Untuk menjamin penyampaian layanan yang konsisten, efisien, dan berfokus pada pemustaka, pengelolaan layanan sirkulasi perpustakaan memerlukan sistem manajemen yang terorganisir. Pada kenyataannya, kejelasan metode layanan, kompetensi staf, ketepatan waktu layanan, akurasi administrasi, serta peninjauan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan semuanya berdampak pada kualitas layanan di samping kelengkapan koleksi. Akibatnya, perpustakaan membutuhkan standar manajemen mutu yang dapat mengatur seluruh proses layanan secara sistematis.[4] Salah satu standar manajemen mutu yang banyak diterapkan dalam organisasi pelayanan adalah ISO 9001:2015.

ISO 9001:2015 merupakan standar internasional Sistem Manajemen Mutu yang menekankan fokus pada pemustaka, pendekatan proses, kepemimpinan, pengambilan keputusan berbasis bukti, serta perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks perpustakaan, standar ini bertujuan memastikan layanan sirkulasi berjalan sesuai prosedur yang jelas, terdokumentasi, terukur, dan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka secara konsisten.[5] ISO 9001:2015 juga menekankan pentingnya evaluasi kinerja dan perbaikan berkelanjutan. Dalam layanan sirkulasi

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[3] Sitorus, Rahmatullaily, and Nurhayani Nurhayani. "Emosional Quality Service Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan." *Journal of Education Research* 4.3 (2023): 1360-1368.

[4] Astuti, A., Nurlaelah Misbah, and Fadli Mangenre. "Penerapan manajemen layanan sirkulasi dalam meningkatkan kepuasan pemustaka perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone." *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 14.2 (2024): 178-187.

[5] Kadir, Abdul, Edi Jusriadi, and Andi Jaman. "Pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dan kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja pegawai di SMK Pelayaran Katangka Makassar." *Jurnal Tadbir Peradaban* 3.3 (2023): 252-263.

perpustakaan, evaluasi dapat dilakukan melalui monitoring pelayanan, pengukuran kepuasan pemustaka, pengelolaan data statistik layanan, serta tindak lanjut terhadap keluhan pemustaka. Melalui evaluasi tersebut, perpustakaan dapat mengetahui kekurangan layanan dan melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk meningkatkan mutu pelayanan.[6]

Berdasarkan data statistik UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, jumlah kunjungan pemustaka pada tahun 2025 mencapai 22.000 orang. Tingginya intensitas pemustakaan layanan sirkulasi tersebut menuntut tersedianya layanan yang cepat, akurat, dan konsisten. Namun, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada 19 Januari 2026 ditemukan bahwa pada jam-jam tertentu terjadi antrean pemustaka di bagian sirkulasi yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama. Selain itu, masih ditemukan gangguan jaringan internet yang menghambat proses peminjaman dan pengembalian koleksi sehingga petugas harus melakukan pencatatan secara manual. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kesesuaian layanan sirkulasi dengan standar manajemen mutu ISO 9001:2015.[7]

UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sebagai perpustakaan universitas, perpustakaan sangat penting bagi upaya intelektual komunitas akademik. Karena layanan sirkulasi terkait erat dengan peminjaman dan pengembalian koleksi, layanan ini termasuk layanan yang paling banyak digunakan

[6] Kholid, Rozali. "Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin." *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan* 24.2 (2022): 127-148.

[7] Hasil observasi awal peneliti di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 19 Januari 2026.

pemustaka. Namun, berdasarkan pengamatan awal, sejumlah kondisi seperti variasi kecepatan layanan, konsistensi yang kurang ideal dalam penerapan prosedur layanan, dan kebutuhan akan evaluasi layanan berkelanjutan ditemukan yang menunjukkan perlunya penguatan sistem manajemen kualitas layanan. Selain itu, perlu diperiksa seberapa baik dokumentasi layanan, pengendalian proses, dan pengukuran kepuasan pemustaka sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015.

Berdasarkan kesenjangan antara konsep ideal layanan sirkulasi dan ISO 9001 dengan praktik layanan di lapangan, muncul permasalahan utama mengenai sejauh mana layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah menerapkan prinsip-prinsip ISO 9001 secara sistematis dan berkelanjutan. Aspek-aspek implementasi prosedur, pengendalian mutu, perencanaan layanan, serta penilaian dan peningkatan layanan sirkulasi semuanya dibahas dalam isu ini. Karena layanan sirkulasi merupakan wajah utama perpustakaan dan memiliki dampak langsung pada kepuasan pemustaka dan reputasi institusi, maka penting untuk mengkaji isu ini. Diharapkan bahwa analisis layanan sirkulasi berdasarkan ISO 9001 akan memberikan pandangan objektif tentang kondisi layanan saat ini.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis mengenai tingkat kesesuaian layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh terhadap prinsip ISO 9001:2015. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui penerapan fokus pada pemustaka, kejelasan SOP layanan, evaluasi kinerja, dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul "Analisis Layanan Sirkulasi Perpustakaan Berdasarkan ISO 9001:2015 di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana kesesuaian layanan sirkulasi berdasarkan ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh?.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis kesesuaian layanan sirkulasi berdasarkan ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan kajian ilmu perpustakaan, khususnya terkait penerapan standar ISO 9001 dalam peningkatan kualitas layanan sirkulasi. Penelitian ini juga diharapkan memperkaya literatur mengenai manajemen mutu pelayanan perpustakaan serta menjadi acuan konseptual bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan secara praktis dapat menjadi acuan bagi perpustakaan dalam membangun dan mengelola layanan sirkulasi agar sesuai dengan standar mutu *International Organization for Standardization* (ISO) 9001. Temuan penelitian ini diharapkan membantu perpustakaan dalam menyusun prosedur kerja yang lebih terukur, meningkatkan kinerja pustakawan.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

E. Penjelasan Istilah

1. Analisis

Analisis merupakan proses mengkaji, menelaah, dan menilai suatu objek atau permasalahan secara sistematis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam. Analisis dalam penelitian ini diartikan sebagai proses mengidentifikasi kesesuaian layanan sirkulasi perpustakaan dengan prinsip dan persyaratan ISO 9001:2015.[8] Adapun aspek yang dianalisis meliputi konteks organisasi (klausul 4), kepemimpinan (klausul 5), perencanaan (klausul 6), dukungan (klausul 7), operasional (klausul 8), evaluasi kinerja (klausul 9), dan peningkatan (klausul 10).

2. Layanan Sirkulasi Perpustakaan

Layanan sirkulasi perpustakaan adalah bagian perpustakaan yang menangani peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi buku untuk dipinjam. Selain itu, juga mencakup administrasi lain seperti pendaftaran anggota baru dan penagihan denda jika terjadi keterlambatan pengembalian.[9] Layanan sirkulasi adalah kegiatan perpustakaan yang mencakup peminjaman, pengembalian, perpanjangan masa pinjam, penagihan keterlambatan, serta pengawasan terhadap penggunaan koleksi UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Layanan ini bertujuan untuk mengatur peredaran koleksi agar dapat dimanfaatkan secara tertib, efektif, dan efisien oleh pemustaka.[10] Layanan sirkulasi

---

[8] Hildawati, Hildawati, et al. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif & Aplikasi Pengolahan Analisa Data Statistik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

[9] Arnilah, Arnilah, and Rani Kurnia Vlora. "Sistem Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang." *DE FACTO: Journal Of International Multidisciplinary Research* 2.1 (2024): 11-22.

[10] Astuti, A., Nurlaelah Misbah, and Fadli Mangenre. "Penerapan manajemen layanan sirkulasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone." *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 14.2 (2024): 178-187.

merupakan layanan yang mengatur peredaran koleksi perpustakaan melalui kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan masa pinjam, pengelolaan keanggotaan, serta administrasi lainnya yang berkaitan dengan penggunaan koleksi. Layanan sirkulasi menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan perpustakaan karena berhubungan langsung dengan pemanfaatan koleksi oleh pemustaka.[11] Layanan sirkulasi perpustakaan dalam penelitian ini merupakan objek penelitian yang dianalisis berdasarkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, meliputi aspek Konteks Organisasi, Kepemimpinan, Perencanaan, Dukungan, Operasional, Evaluasi Kinerja, dan Peningkatan.

3. *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015

ISO 9001:2015 adalah panduan bagi organisasi (perusahaan, instansi pemerintah, hingga perpustakaan) untuk memastikan bahwa mereka secara konsisten menyediakan produk atau layanan yang memenuhi persyaratan pemustaka dan peraturan yang berlaku, dan berupaya meningkatkan kepuasan pemustaka secara berkelanjutan. ISO 9001 adalah standar internasional yang menetapkan persyaratan untuk Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System*/QMS). Standar ini diterbitkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO) dan merupakan bagian dari seri ISO 9000. ISO 9001 menjadi standar yang paling banyak digunakan di dunia karena fokusnya pada kualitas, konsistensi, dan kepuasan pemustaka.[12] ISO 9001:2015 dalam penelitian ini

[11] Rezky, Nadia. "Peran Layanan Sirkulasi dalam Mendukung Kebutuhan Informasi Mahasiswa di Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Jurnal Baitul Hikmah* 18.1 (2026): 60-68.

[12] Purwanto, Agus, et al. "Peningkatan Kualitas Produk dengan Pelatihan ISO 9001: 2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Packaging di Tangerang." *Journal of Community Service and Engagement* 1.02 (2021): 28-34.

didefinisikan sebagai tingkat penerapan persyaratan Sistem Manajemen Mutu pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang dianalisis berdasarkan Klausul 4 (Konteks Organisasi), Klausul 5 (Kepemimpinan), Klausul 6 (Perencanaan), Klausul 7 (Dukungan), Klausul 8 (Operasional), Klausul 9 (Evaluasi Kinerja), dan Klausul 10 (Peningkatan).

BAB II
KAJIAN PUSTAKA & LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan bagian penting dalam penelitian yang berisi uraian mengenai teori, konsep, hasil penelitian terdahulu, serta berbagai pendapat para ahli yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Berikut kajian pustaka pada penelitian ini:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Savira Suaida dan Rika Jufriazia Manita pada tahun 2023 dengan judul "Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif *Total Quality Management* (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok".[1] Persamaan penelitian adalah sama-sama memiliki variabel layanan sirkulasi perpustakaan, selain itu menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian adalah lokasi dan subjek penelitian.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Rizal Bagus Nur Achmad dan Yeffry Handoko Putra pada tahun 2021 berjudul "Analisa Keberlanjutan Terhadap Kebijakan dalam Pemanfaatan ISO".[2] Persamaan penelitian adalah sama-sama memiliki variabel layanan sirkulasi perpustakaan, selain itu menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian adalah lokasi dan subjek penelitian.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Abdul Haris, Samino, Eko Purnomo dan Yuli Siyamto pada tahun 2022 berjudul "Pengelolaan Layanan Perpustakaan

[1] Suaida, Savira. "Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok." *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam* 2.1 (2023): 31-40.

[2] Putra, Yeffry Handoko, and Rizal Bagus Nur Achmad. "Analisa Keberlanjutan Terhadap Kebijakan Dalam Pemanfaatan ISO." *Jurnal Tata Kelola dan Kerangka Kerja Teknologi Informasi* 7.1 (2021): 11-20.

dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa SD Al Firdaus Surakarta".[3] Persamaan penelitian adalah sama-sama memiliki variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka, selain itu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian adalah lokasi dan subjek penelitian.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Chusnul Chatimah Asmad1 , Abdul Rahman Rahim dan Andi Jam'an pada tahun 2019 berjudul "Pengaruh ISO 9001: 2015, motivasi, dan kompetensi terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Hasanuddin".[4] Persamaan penelitian adalah sama-sama memiliki variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka, selain itu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian adalah lokasi dan subjek penelitian.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Adhitya Surya Pratama, Roemintoyo dan Sri Sumarni pada tahun 2022 berjudul "Analisis Pengelolaan Perpustakaan Sekolah (Studi Kasus Pada Perpustakaan SMK Negeri 2 Surakarta)".[5] Persamaan penelitian adalah sama-sama memiliki variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka, selain itu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian adalah lokasi dan subjek penelitian.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Retma Inayati Fachriz, Yusro Edy Nugroho dan Annisa Dwi Cahyaningtyas pada tahun 2022 berjudul "Layanan

---

[3] Haris, Abdul, et al. "Pengelolaan Layanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa SD Al Firdaus Surakarta." *Jurnal Keilmuan dan Keislaman* (2022): 62-71.

[4] Asmad, Chusnul Chatimah, Abdul Rahman Rahim, and Andi Jaman. "Pengaruh ISO 9001: 2015, motivasi, dan kompetensi terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Hasanuddin." *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 7.2 (2019): 113-130.

[5] Pratama, Adhitya Surya, and Sri Sumarni. "Analisis Pengelolaan Perpustakaan Sekolah (Studi Kasus Pada Perpustakaan Smk Negeri 2 Surakarta)." *Indonesian Journal Of Civil Engineering Education* 4.2 (2019).

Peminjaman dan Pengembalian Otomatis Berbasis Self Service di UPT Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang".[6] Persamaan penelitian adalah sama-sama memiliki variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka, selain itu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian adalah lokasi dan subjek penelitian.

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Aminah Azkia pada tahun 2023 berjudul "Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Pada Perpustakaan SMK Negeri 4 Banjarmasin".[7] Persamaan penelitian adalah sama-sama memiliki variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka, selain itu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian adalah lokasi dan subjek penelitian.

Kedelapan, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Farhan Azfa dan Riri Hilmatus Solihah pada tahun 2022 berjudul "enerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dalam Mendukung dan Menunjang Pemasaran Produk".[8] Persamaan penelitian adalah sama-sama memiliki variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka, selain itu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian adalah lokasi dan subjek penelitian.

Kesembilan, penelitian yang dilakukan oleh Akmala Zulfa Azhari dan Nur Prima Waluyowati pada tahun 2024 berjudul "Analisis Implementasi Sistem

---

[6] Fachriz, Retma Inayati, Yusro Edy Nugroho, and Annisa Dwi Cahyaningtyas. "Layanan Peminjaman dan Pengembalian Otomatis Berbasis Self Service di UPT Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang." *Jurnal Penelitian Pendidikan* 39.2 (2022): 87-92.

[7] Azkiya, Aminah. "Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 pada Perpustakaan SMK Negeri 4 Banjarmasin." (2023).

[8] Solihah, Riri Hilmatus, and Muhammad Farhan Azfa. "Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dalam mendukung dan menunjang pemasaran produk." *Journal of Information Systems and Management (JISMA)* 2.4 (2023): 15-24.

Manajemen Mutu Berdasarkan Iso 9001:2015".[9] Persamaan penelitian adalah sama-sama memiliki variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka, selain itu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian adalah lokasi dan subjek penelitian.

Kesepuluh, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Al Fatih Paramayodha dan Arfeni Nabila pada tahun 2026 berjudul "Model Experiential Learning Dalam Kegiatan Bakti Santri Berbasis Implementasi SNI ISO 9001:2015 Dan SNI ISO 21001:2018 Di Lembaga Pendidikan Islam".[10] Persamaan penelitian adalah sama-sama memiliki variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka, selain itu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian adalah lokasi dan subjek penelitian.

B. Analisis

1. Pengertian Analisis

Secara umum, analisis adalah suatu proses berpikir yang dilakukan untuk mengkaji, menguraikan, dan menelaah suatu objek, peristiwa, data, atau permasalahan ke dalam bagian-bagian yang lebih kecil dan terperinci. Proses tersebut dilakukan secara sistematis agar setiap bagian dapat dipahami dengan baik, baik dari segi karakteristik, fungsi, maupun hubungan antarbagian sehingga diperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai objek yang diteliti.[11] Menurut

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[9] Azhari, Akmala Zulfa, and Nur Prima Waluyowati. "Analisis implementasi sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001: 2015." *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi* 2.3 (2023): 677-690.

[10] Paramayodha, Muhammad Al Fatih, and Arfeni Nabila. "Model Experiential Learning dalam Kegiatan Bakti Santri Berbasis Implementasi SNI ISO 9001: 2015 dan SNI ISO 21001: 2018 di Lembaga Pendidikan Islam." *AZKIA: Journal of Islamic Education in Asia* 3.1 (2026): 19-30.

[11] Taufiq, Muhammad, and Ananta Vidya. *Analisis Sistem Informasi (Konsep, Metodologi, dan Pendekatan)*. Ananta Vidya, 2023.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa atau penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya serta penelaahan hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman secara keseluruhan.[12]

Secara khusus, pengertian analisis menurut para ahli dapat dijelaskan sebagai berikut. Menurut Komaruddin (2001), analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga dapat diketahui tanda-tanda, hubungan, dan fungsi masing-masing komponen tersebut.[13] Menurut Harahap (2004), analisis merupakan proses memecahkan atau menguraikan suatu unit menjadi bagian-bagian yang lebih kecil agar hubungan antarbagian dapat dipahami dengan baik.[14] Menurut Nana Sudjana (2016), analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga susunan dan makna dari keseluruhan dapat dipahami.[15] Sementara itu, Moleong (2018) menyatakan bahwa analisis merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan kesimpulan.[16] Adapun

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[12] Samudra, Bintang Aji. *Analisis Kesulitan Belajar Blended Learning Pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Di SMK Negeri 1 Pacitan*. Diss. STKIP PGRI PACITAN, 2022.

[13] Djafar, Chece. "Analisis Kesantunan Berbahasa dalam Diskusi Kelas Siswa X SMA Negeri 3 Luwu Utara pada Pembelajaran Bahasa Indonesia." *DEIKTIS: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra* 3.3 (2023): 182-189.

[14] Syarifatunnisa, Siti Auliya, and Kamini Lestari. "Analisis Laporan Keuangan Menggunakan Metode Common Size Dan Trend Untuk Mengukur Kinerja Keuangan Pada Pt. Hutama Karya 2020-2022." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11.12. C (2025): 380-391.

[15] Damanik, Andreani Tesalonika. *Analisis Kesulitan Belajar Membaca Permulaan Pada Siswa Kelas 1 SD Pelajaran Bahasa Indonesia Di SD Negeri 101990 Bangun Purba Tahun Ajaran 2021/2022*. Diss. Universitas Quality, 2022.

[16] Wulandari, Sri. "Implementasi Pembelajaran Aspek Kognitif Mengenal Lambang Bilangan pada Anak Usia Dini di Sentra Persiapan." *ABNA Journal of Islamic Early Childhood Education* 1.2 (2020).

Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.[17]

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan proses mengkaji, menguraikan, dan menafsirkan suatu data atau permasalahan secara sistematis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan menghasilkan suatu kesimpulan.

2. Tujuan Analisis

Menurut Fahriana Nurrisa dan Dina Hermina secara umum, tujuan analisis adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai suatu objek, peristiwa, data, atau permasalahan melalui proses pengkajian dan penguraian secara sistematis.[18] Menurut Dewi Kurniasih dan Yudi Rusfiana analisis bertujuan untuk mengidentifikasi bagian-bagian penting, mengetahui hubungan antarbagian, menemukan penyebab dan akibat dari suatu permasalahan, serta menghasilkan informasi yang akurat sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.[19]

Menurut Rida Haniyah Siregar dan Meyniar Albina secara khusus, tujuan analisis dalam penelitian adalah untuk mengolah, menafsirkan, dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh sehingga dapat menjawab rumusan

[17] Zebua, Jeliman Netral, et al. "Analisis Penerapan Manajemen Talenta Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Pada UPTD SD Negeri 070989 Hilinaa Kota Gunungsitoli." *Innovative: Journal of Social Science Research* 4.3 (2024): 1240-1252.

[18] Nurrisa, Fahriana, and Dina Hermina. "Pendekatan kualitatif dalam penelitian: Strategi, tahapan, dan analisis data." *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran| E-ISSN: 3026-6629* 2.3 (2025): 793-800.

[19] Kurniasih, Dewi, and Yudi Rusfiana. "Teknik analisa." (2021).

masalah dan mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Analisis dilakukan untuk menemukan makna dari data, mengidentifikasi pola atau hubungan tertentu, menguji kesesuaian antara teori dan fakta di lapangan, serta menarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.[20]

Menurut Zihnil Afif dkk analisis data bertujuan menghasilkan informasi yang relevan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan serta penyusunan rekomendasi penelitian.[21] Adapun tujuan analisis data dalam penelitian meliputi beberapa aspek berikut:

a. Menjawab Rumusan Masalah Penelitian

Tujuan utama analisis data adalah memberikan jawaban yang objektif terhadap rumusan masalah berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Seluruh data yang diperoleh melalui instrumen penelitian diolah menggunakan teknik analisis yang sesuai sehingga mampu menjelaskan fenomena yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi objek penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.[22]

b. Mendeskripsikan Karakteristik Data Penelitian

Analisis data bertujuan memberikan gambaran mengenai karakteristik data yang diperoleh, baik karakteristik responden maupun

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[20] Siregar, Rida Haniyah, and Meyniar Albina. "Menjelaskan cara menganalisis data dalam penelitian pendidikan." *Jurnal Media Akademik (JMA)* 3.6 (2025).

[21] Afif, Zihnil, et al. "Penelitian ilmiah (kuantitatif) beserta paradigma, pendekatan, asumsi dasar, karakteristik, metode analisis data dan outputnya." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3.3 (2023): 682-693.

[22] Waruwu, Marinu, et al. "Metode penelitian kuantitatif: Konsep, jenis, tahapan dan kelebihan." *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 10.1 (2025): 917-932.

variabel penelitian. Hal ini dilakukan melalui analisis deskriptif, seperti penyajian frekuensi, persentase, rata-rata, dan ukuran statistik lainnya. Deskripsi tersebut membantu peneliti memahami kondisi umum data sebelum dilakukan analisis yang lebih mendalam.[23]

c. Menguji Hipotesis atau Hubungan Antarvariabel

Pada penelitian kuantitatif, analisis data digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan teori. Pengujian dilakukan menggunakan teknik statistik yang sesuai untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan maupun pengaruh antarvariabel penelitian. Hasil pengujian menjadi dasar dalam menerima atau menolak hipotesis sehingga temuan penelitian memiliki dasar ilmiah yang kuat.

d. Menarik Kesimpulan yang Valid dan Objektif

Analisis data bertujuan menghasilkan kesimpulan yang didasarkan pada fakta empiris, bukan pada asumsi atau pendapat peneliti. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil pengolahan dan interpretasi data sehingga memiliki tingkat validitas yang tinggi. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademik serta menjadi jawaban atas tujuan penelitian.[24]

e. Memberikan Dasar dalam Penyusunan Rekomendasi

Hasil analisis data menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi atau saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait. Rekomendasi

[23] Afif, Zihnil, et al. "Penelitian ilmiah (kuantitatif) beserta paradigma, pendekatan, asumsi dasar, karakteristik, metode analisis data dan outputnya." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3.3 (2023): 682-693.

[24] Pakpahan, Andrew Fernando, et al. "Metodologi penelitian ilmiah." (2021).

جامعة الرانري
AR-RANIRY

tersebut disusun berdasarkan temuan penelitian sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, maupun perbaikan program yang berkaitan dengan objek penelitian.[25]

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan analisis adalah untuk mengolah dan menginterpretasikan data secara sistematis agar diperoleh informasi yang bermakna mengenai objek atau permasalahan yang diteliti. Melalui analisis, peneliti dapat menjawab rumusan masalah, menguji hipotesis atau hubungan antarvariabel, menarik kesimpulan yang valid dan objektif, serta menyusun rekomendasi sebagai dasar pengambilan keputusan berdasarkan bukti empiris.

3. Manfaat Analisis

Menurut Rachmat Hidayat dkk secara umum, analisis bermanfaat untuk membantu seseorang memahami suatu objek, data, atau permasalahan secara lebih mendalam dan sistematis. Analisis juga bermanfaat untuk mengidentifikasi hubungan antarbagian, menyederhanakan informasi yang kompleks agar lebih mudah dipahami, menemukan penyebab dan dampak suatu permasalahan, serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan yang tepat. Selain itu, analisis dapat membantu dalam menentukan alternatif solusi dan menyusun langkah-langkah perbaikan terhadap suatu permasalahan yang dihadapi.[26]

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[25] Syarifuddin, Syarifuddin, Rahmattullah Rahmattullah, and Akmaluddin Akmaluddin. "Efektifitas Pemustakaan Dana Bosp Pada Sekolah Dasar Negeri Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Berdasarkan Model Cipp Di Kabupaten Aceh Besar." *Visipena* (2024): 53-74.

[26] Hidayat, Rachmat, Rafika Amelia Fitri, and Dina Hermina. "Langkah Penelitian Manajemen Pendidikan: Penemuan Masalah, Telaah Pustaka, Persiapan Penelitian, Pengumpulan

Menurut Umar Sidiq dkk secara khusus, analisis dalam penelitian bermanfaat untuk mengolah, mengorganisasikan, dan menafsirkan data yang diperoleh dari lapangan sehingga menghasilkan informasi yang bermakna dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Analisis membantu peneliti dalam menemukan pola, mengidentifikasi fakta-fakta penting, menjawab rumusan masalah penelitian, serta menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian.[27]

Menurut Zihnil Afif dkk analisis data tidak hanya bertujuan menghasilkan informasi yang relevan, tetapi juga memberikan dasar dalam penarikan kesimpulan dan penyusunan rekomendasi penelitian.[28] Adapun manfaat analisis meliputi beberapa aspek berikut:

a. Membantu Memahami Permasalahan Penelitian

Analisis membantu peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai objek atau permasalahan yang diteliti. Dengan menganalisis data secara sistematis, peneliti dapat mengidentifikasi kondisi, karakteristik, serta faktor-faktor yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.[29]

b. Menghasilkan Informasi yang Akurat dan Objektif

Melalui analisis, data yang telah dikumpulkan diolah menjadi informasi yang lebih jelas, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Data, Analisis Data Dan Penyimpulan/Pemaknaan, Dan Pelaporan & Evaluasi Penelitian." *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi* 2.6 (2025): 509-523.

[27] Sidiq, Umar, Miftachul Choiri, and Anwar Mujahidin. "Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53.9 (2019): 1-228.

[28] Afif, Zihnil, et al. "Penelitian ilmiah (kuantitatif) beserta paradigma, pendekatan, asumsi dasar, karakteristik, metode analisis data dan outputnya." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3.3 (2023): 682-693.

[29] Septiana, Nyangfah Nisa, and Zulfatul Khoiriyah. "Metode penelitian studi kasus dalam pendekatan kualitatif." *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang* 10.04 (2024): 233-243.

Informasi tersebut menjadi dasar dalam menjelaskan fenomena penelitian secara ilmiah dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penafsiran data.[30]

c. Membantu Menarik Kesimpulan Penelitian

Analisis memberikan dasar yang kuat bagi peneliti dalam menyusun kesimpulan berdasarkan bukti empiris. Kesimpulan yang dihasilkan tidak didasarkan pada asumsi, tetapi berasal dari hasil pengolahan dan interpretasi data sehingga memiliki validitas yang tinggi.[31]

d. Menjadi Dasar Penyusunan Rekomendasi

Hasil analisis dapat dimanfaatkan untuk menyusun rekomendasi atau saran yang sesuai dengan temuan penelitian. Rekomendasi tersebut dapat menjadi masukan bagi lembaga, organisasi, maupun pihak terkait dalam melakukan perbaikan atau pengembangan kebijakan dan program.[32]

e. Mendukung Pengambilan Keputusan

Analisis menghasilkan informasi yang relevan dan dapat dipercaya sehingga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan yang

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[30] Wahono, Heru Totok Tri. "Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas." *Paradigma: Jurnal Filsafat, Sains, Teknologi, Dan Sosial Budaya* 30.5 (2024): 97-110.

[31] Hidayat, Rachmat, Rafika Amelia Fitri, and Dina Hermina. "Langkah Penelitian Manajemen Pendidikan: Penemuan Masalah, Telaah Pustaka, Persiapan Penelitian, Pengumpulan Data, Analisis Data Dan Penyimpulan/Pemaknaan, Dan Pelaporan & Evaluasi Penelitian." *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi* 2.6 (2025): 509-523.

[32] Dosinaeng, Wilfridus Beda Nuba, et al. "Pelatihan penelitian tindakan sekolah bagi kepala sekolah dalam pengembangan mutu pendidikan." *BERBAKTI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3.1 (2025): 28-39.

lebih tepat. Keputusan yang didasarkan pada hasil analisis umumnya lebih efektif karena didukung oleh data dan fakta yang telah diuji secara sistematis.[33]

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat analisis adalah membantu peneliti memahami permasalahan secara lebih mendalam, menghasilkan informasi yang akurat dan objektif, mempermudah penarikan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan, serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi dan pengambilan keputusan berdasarkan bukti empiris.

4. Metode Analisis

Secara umum, metode analisis merupakan cara atau prosedur yang digunakan untuk mengkaji, menguraikan, dan menafsirkan suatu data, informasi, atau permasalahan secara sistematis agar diperoleh pemahaman yang mendalam dan kesimpulan yang tepat.[34] Metode analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, seperti mengumpulkan data, mengelompokkan data, mengidentifikasi hubungan antarbagian, menafsirkan informasi, serta menarik kesimpulan berdasarkan hasil kajian. Pemilihan metode analisis disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai dan jenis data yang digunakan sehingga dapat dipertanggungjawabkan.[35]

Secara khusus, metode analisis dalam penelitian merupakan teknik yang digunakan peneliti untuk mengolah dan menafsirkan data yang diperoleh dari

---

[33] Wijiati, Luluk, et al. "Pengambilan Keputusan Berdasarkan Fakta dalam Sistem Manajemen Mutu di Sekolah." *AKADEMIK: Jurnal Pemustaka Humanis* 5.2 (2025): 1168-1182.

[34] Waruwu, Marinu. "Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan." *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan* 5.2 (2024): 198-211.

[35] Nurrisa, Fahriana, and Dina Hermina. "Pendekatan kualitatif dalam penelitian: Strategi, tahapan, dan analisis data." *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran| E-ISSN: 3026-6629* 2.3 (2025): 793-800.

lapangan agar dapat menjawab rumusan masalah penelitian.[36] Pada penelitian kualitatif, metode analisis umumnya menggunakan model analisis data yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Melalui tahapan tersebut, data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diorganisasikan secara sistematis sehingga menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan fenomena yang diteliti.[37]

C. Konsep Layanan Sirkulasi Perpustakaan

1. Pengertian dan Fungsi Layanan Sirkulasi

Secara teoritis, layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan utama perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Layanan ini mencakup kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan masa pinjam, serta pengelolaan administrasi keanggotaan perpustakaan. Layanan sirkulasi berfungsi untuk memastikan koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan secara efektif dan tertib oleh pemustaka.[38] Menurut Lasa H.S., layanan sirkulasi adalah kegiatan perpustakaan yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, perpanjangan masa pinjam, penagihan keterlambatan, serta pengawasan terhadap pemustakaan koleksi perpustakaan.[39]

جامعة الرانري
AR-RANIRY

---

[36] Siregar, Rida Haniyah, and Meyniar Albina. "Menjelaskan cara menganalisis data dalam penelitian pendidikan." *Jurnal Media Akademik (JMA)* 3.6 (2025).

[37] Qomaruddin, Qomaruddin, and Halimah Sa'diyah. "Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman." *Journal of Management, Accounting, and Administration* 1.2 (2024): 77-84.

[38] Margareta, Isran Elnadi. "Revitalasi layanan sirkulasi perpustakaan perguruan tinggi." *The Light: Journal of Librarianship and Information Science* 2.1 (2022): 35-42.

[39] Putri, Ridha Karima, and Adi Prasetyawan. "Aplikasi Berbasis Web Layanan Sirkulasi Perpustakaan: Integrasi Struk Digital Dan Reminder Messages." *Library archive and tecnology journal* 1.2 (2025): 146-167.

Layanan sirkulasi merupakan tempat masuk dan keluarnya bahan perpustakaan. Karena operasinya mencakup semua aspek dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, layanan sirkulasi berada di garis depan layanan perpustakaan dan secara langsung berkontribusi pada peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan sumber daya. Meskipun sirkulasi terkadang disebut sebagai peminjaman dalam ilmu perpustakaan, definisi sebenarnya dari layanan sirkulasi mencakup semua jenis aktivitas pencatatan yang berkaitan dengan pemustakaan bahan perpustakaan secara tepat waktu dan efisien untuk kepentingan pemustaka layanan perpustakaan.[40]

Bagian dari layanan perpustakaan yang secara langsung terkait dengan bagaimana pemustaka memanfaatkan koleksi disebut layanan sirkulasi. Agar layanan perpustakaan berfungsi secara efisien dan efektif, tugas-tugas ini meliputi peminjaman, pengembalian, perpanjangan, pengelolaan keanggotaan, dan pemantauan pemustakaan koleksi.[41] Dasar dari perpustakaan adalah layanan sirkulasinya, yang mengawasi peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku dan sumber daya lainnya. Layanan ini bertanggung jawab untuk mengelola dan menyelesaikan denda serta bertindak sebagai penghubung utama.[42]

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi adalah kegiatan yang harus ada di dalam perpustakaan yang berhubungan dengan

---

[40] Hanifah, Siti Nur, Guntur Gunawan, and Marleni Marleni. *Pengelolaan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Sma Negeri Purwodadi*. Diss. Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023.

[41] Zulfia, Wira. "Efektivitas Sistem Pelayanan Sirkulasi Terhadap Minat Kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok." *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam* 2.1 (2023): 61-69.

[42] Haris, Abdul, et al. "Pengelolaan Layanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa SD Al Firdaus Surakarta." *Jurnal Keilmuan dan Keislaman* (2022): 62-71.

bagian peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar dapat dipergunakan oleh pemustaka secara maksimal.

2. Tujuan Layanan Sirkulasi

Menurut Siti Nur Azizah dan Lolytasari secara umum tujuan layanan sirkulasi adalah memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam memperoleh, memanfaatkan, dan mengembalikan bahan pustaka secara tertib, cepat, dan efisien. Layanan sirkulasi bertujuan untuk mengatur peredaran koleksi perpustakaan agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pemustaka, menjaga ketertiban administrasi peminjaman dan pengembalian koleksi, serta meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.[43] Selain itu, menurut Siska Okta Ramadani dkk layanan sirkulasi juga bertujuan untuk menciptakan kepuasan pemustaka melalui penyediaan layanan yang mudah diakses, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan.[44]

Menurut Siti Nur Hanifah dkk secara khusus tujuan layanan sirkulasi adalah mengelola kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan penagihan bahan pustaka secara efektif dan terorganisasi. Layanan sirkulasi bertujuan untuk memastikan setiap koleksi tercatat dengan baik, mengawasi pemustakaan dan peredaran bahan pustaka, mengurangi risiko kehilangan atau keterlambatan pengembalian koleksi, serta menyediakan data dan informasi mengenai pemustakaan koleksi oleh pemustaka.[45]

---

[43] Azizah, Siti Nur, and Lolytasari Lolytasari. "Analisis tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini." *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan* 7.1 (2025): 1-13.

[44] Ramadani, Siska Okta, Denny Denmar, and Agus Lestari. "Upaya Pustakawan Dalam Mendorong Minat Kunjung Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi." *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 4.3 (2026): 103-115.

[45] Hanifah, Siti Nur, Guntur Gunawan, and Marleni Marleni. *Pengelolaan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Sma Negeri Purwodadi*. Diss. Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023.

Menurut Margareta tujuan layanan sirkulasi adalah memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam mengakses dan memanfaatkan koleksi perpustakaan secara optimal melalui penyelenggaraan layanan yang efektif, efisien, cepat, dan akurat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.[46] Adapun tujuan layanan sirkulasi meliputi beberapa aspek berikut:

a. Memaksimalkan Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan

Layanan sirkulasi bertujuan agar koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pemustaka. Melalui sistem peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan yang teratur, koleksi dapat digunakan secara bergantian sehingga memberikan manfaat yang lebih luas bagi pemustaka perpustakaan.[47]

b. Memberikan Pelayanan yang Efektif, Efisien, Cepat, dan Akurat

Layanan sirkulasi bertujuan memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam memperoleh koleksi yang dibutuhkan melalui proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi yang diselenggarakan secara cepat, tepat, dan efisien. Pelayanan yang didukung oleh sistem otomasi perpustakaan mampu mempercepat proses transaksi, mengurangi kesalahan administrasi, serta mempermudah penelusuran status koleksi.[48]

---

[46] Margareta, Isran Elnadi. "Revitalasi layanan sirkulasi perpustakaan perguruan tinggi." *The Light: Journal of Librarianship and Information Science* 2.1 (2022): 35-42.

[47] Pamungkas, Ratna. "Strategi manajemen perpustakaan dalam optimalisasi layanan informasi bagi pemustaka." *Jurnal Madako Education* 11.2 (2025): 54-63.

[48] Sudewi, Yenyen Ineu, and Sri Suharmini Wahyuningsih. "Implementasi SLIMS Untuk Mendukung Layanan Perpustakaan Digital Di Perpustakaan Perguruan Tinggi." *LIVRE: Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 1.2 (2024): 165-178.

c. Mempermudah Pengelolaan dan Pengawasan Koleksi

Layanan sirkulasi bertujuan memudahkan pustakawan dalam mengelola setiap transaksi peminjaman, pengembalian, serta perpanjangan koleksi. Dengan adanya pencatatan yang baik, keberadaan koleksi dapat dipantau sehingga meminimalkan risiko kehilangan atau keterlambatan pengembalian.[49]

d. Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan

Layanan sirkulasi bertujuan meningkatkan mutu pelayanan kepada pemustaka melalui penerapan prosedur yang terstruktur dan pemanfaatan teknologi informasi. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pemustaka serta mendorong peningkatan pemustakaan layanan perpustakaan.[50]

e. Mendukung Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan

Layanan sirkulasi bertujuan mendukung efektivitas pengelolaan perpustakaan dengan menyediakan data transaksi, statistik peminjaman, serta informasi pemustakaan koleksi. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam evaluasi layanan, pengembangan koleksi, dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas perpustakaan.[51]

---

[49] Ulinafiah, Diyasika, and Novan Ardy Wiyani. "Penciptaan layanan prima melalui penerapan sistem informasi manajemen di perpustakaan iain Purwokerto." *Re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)* 2.2 (2019): 223-239.

[50] Shaleha, Nurul Amila, Dewi Lestari, and M. Rezki Danuarta. "Manajemen Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Pemustaka." *Jurnal Pelita Pendidikan, Hukum, Ekonomi dan Teknologi* 2.1 (2026): 83-93.

[51] Agustia, Selly, Nyayu Khairunnisa, and Misroni Misroni. "Persepsi pustakawan terhadap efektivitas implementasi INLISLite versi 3.1 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyuasin." *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan* 6.2 (2024): 27-39.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan layanan sirkulasi adalah mengoptimalkan pemanfaatan koleksi perpustakaan melalui pelayanan yang efektif, efisien, cepat, dan akurat. Selain memudahkan pemustaka dalam mengakses koleksi, layanan sirkulasi juga mendukung pengelolaan administrasi, meningkatkan kualitas layanan, serta menyediakan informasi yang diperlukan untuk pengembangan dan evaluasi perpustakaan.

3. Manfaat Layanan Sirkulasi

Menurut Abdul haris dkk secara umum layanan sirkulasi bermanfaat untuk mempermudah pemustaka dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan melalui kegiatan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan bahan pustaka.[52] Sedangkan menurut Fanisa Amelita Zahra dan Rini Asmara layanan sirkulasi juga membantu menciptakan tertib administrasi dalam pengelolaan koleksi, menjamin ketersediaan bahan pustaka bagi seluruh pemustaka, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perpustakaan. Selain itu, layanan sirkulasi memberikan kemudahan akses informasi, meningkatkan kepuasan pemustaka, dan mendukung terciptanya pelayanan perpustakaan yang berkualitas.[53]

Menurut Isran Elnadi Margareta secara khusus layanan sirkulasi bermanfaat sebagai sarana pengendalian dan pengawasan terhadap peredaran koleksi perpustakaan melalui pencatatan setiap transaksi peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi secara tertib dan sistematis. Selain itu, layanan sirkulasi juga

[52] Haris, Abdul, et al. "Pengelolaan layanan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca siswa SD Al Firdaus Surakarta." *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman* (2022): 62-71.

[53] Zahra, Fanisa Amelita, and Rini Asmara. "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian Buku Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat." *Jurnal Pustaka AI (Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial Intelligence)* 5.1 (2025): 64-70.

bermanfaat dalam menghasilkan data statistik mengenai tingkat pemanfaatan koleksi, frekuensi peminjaman, serta kunjungan pemustaka. Data tersebut dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi layanan, pengembangan koleksi, penyusunan program kerja, dan pengambilan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.[54]

Menurut Muarif dkk layanan sirkulasi tidak hanya berfungsi melayani transaksi peminjaman dan pengembalian koleksi, tetapi juga membantu meningkatkan efektivitas pengelolaan perpustakaan serta memudahkan pengawasan terhadap koleksi yang dimiliki perpustakaan.[55] Adapun manfaat layanan sirkulasi meliputi beberapa aspek berikut.

a. Mempermudah Akses Pemustaka terhadap Koleksi

Layanan sirkulasi memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam memperoleh koleksi yang dibutuhkan melalui prosedur peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan yang teratur. Dengan demikian, kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi secara cepat dan efisien.[56]

b. Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Koleksi

Layanan sirkulasi membantu pustakawan mengelola setiap transaksi koleksi secara sistematis sehingga keberadaan, status, dan

[54] Margareta, Isran Elnadi. "Revitalasi layanan sirkulasi perpustakaan perguruan tinggi." *The Light: Journal of Librarianship and Information Science* 2.1 (2022): 35-42.

[55] Muarif, Muarif, et al. "Layanan perpustakaan berbasis aplikasi SLiMS (Senayan Library Management Syistem) dalam meningkatkan kualitas pemustaka." *Jurnal Media Informatika* 6.3 (2025): 1768-1775.

[56] Margareta, Isran Elnadi. "Revitalasi layanan sirkulasi perpustakaan perguruan tinggi." *The Light: Journal of Librarianship and Information Science* 2.1 (2022): 35-42.

kondisi koleksi dapat dipantau dengan baik. Hal ini memudahkan pengelolaan administrasi serta mengurangi risiko kehilangan koleksi.[57]

c. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Pelaksanaan layanan sirkulasi yang baik akan menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan tertib. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pemustaka sekaligus mendukung terciptanya pelayanan perpustakaan yang lebih berkualitas.[58]

d. Mendukung Evaluasi dan Pengembangan Perpustakaan

Data yang dihasilkan dari kegiatan sirkulasi, seperti jumlah peminjaman, pengembalian, dan tingkat pemustakaan koleksi, dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan koleksi maupun peningkatan kualitas layanan perpustakaan.[59]

e. Menjaga Keamanan dan Ketersediaan Koleksi

Melalui pencatatan setiap transaksi, layanan sirkulasi membantu mengawasi pemustakaan koleksi sehingga risiko kehilangan, kerusakan, maupun keterlambatan pengembalian dapat diminimalkan. Dengan demikian, koleksi perpustakaan tetap tersedia dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh pemustaka.[60]

جامعة الرانري
AR-RANIRY

---

[57] Mustofa, Muhamad Bisri, Sahelga Ulvi, and Siti Wuryan. "Efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung." *SOURCE: Jurnal Ilmu Komunikasi* 10.1 (2024): 83-96.

[58] Suratmi, Isti. "Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan melalui kerja sama antar perpustakaan." *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* 1.2 (2021): 55-59.

[59] Rohiyatun, Baiq, and Menik Aryani. "Evaluasi tingkat keterpakaian koleksi pustaka di Perpustakaan SMAN 1 Labuapi." *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan* 7.2 (2020).

[60] Nugraha, Billy Arya, et al. "Strategi Menjaga Keamanan Data dalam Sistem Perpustakaan Digital." *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 9.1 (2025): 55-70.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat layanan sirkulasi adalah memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan, meningkatkan kualitas pelayanan, mendukung pengelolaan dan pengawasan koleksi, serta menjadi dasar dalam evaluasi dan pengembangan layanan perpustakaan.

4. Komponen Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan utama di perpustakaan yang berkaitan dengan proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Dalam pelaksanaannya, layanan sirkulasi memiliki beberapa komponen, yaitu:

a. Pengelolaan Keanggotaan

Pengelolaan keanggotaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengatur dan mengadministrasikan data anggota perpustakaan, mulai dari proses pendaftaran, pendataan, penerbitan kartu anggota, pembaruan data, hingga penonaktifan keanggotaan. Pengelolaan keanggotaan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap anggota memperoleh hak dan layanan perpustakaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta mendukung kelancaran penyelenggaraan layanan perpustakaan secara efektif dan efisien.[61]

Tujuan pengelolaan keanggotaan perpustakaan adalah untuk mengatur dan mengelola data anggota secara tertib dan sistematis sehingga proses pemberian layanan dapat berjalan dengan efektif dan

[61] Haryono, Dandan, Indriyani Indriyani, and Abdul Rivai. "Pengelolaan Perpustakaan Provinsi Sulawesi Tengah." *The Indonesian Journal of Politics and Policy (IJPP)* 5.1 (2023): 199-214.

efisien. Selain itu, pengelolaan keanggotaan bertujuan untuk memudahkan identifikasi anggota, memberikan hak akses terhadap berbagai layanan perpustakaan, serta mendukung administrasi peminjaman, pengembalian, dan pemanfaatan koleksi.[62]

Contoh pengelolaan keanggotaan di perpustakaan meliputi kegiatan pendaftaran anggota baru dengan mengisi formulir dan melengkapi persyaratan yang ditentukan, pembuatan dan penerbitan kartu anggota, pencatatan data anggota ke dalam sistem informasi perpustakaan, pembaruan data anggota apabila terjadi perubahan identitas, perpanjangan masa berlaku keanggotaan, serta penonaktifan keanggotaan bagi anggota yang sudah tidak memenuhi ketentuan. Selain itu, pengelolaan keanggotaan juga mencakup penyimpanan dan pemeliharaan data anggota agar tetap akurat dan mudah diakses untuk mendukung kelancaran layanan perpustakaan.[63]

b. Layanan Peminjaman Koleksi

Layanan peminjaman koleksi adalah salah satu jenis layanan sirkulasi perpustakaan yang memberikan kesempatan kepada anggota perpustakaan untuk meminjam bahan pustaka dan membawanya keluar dari perpustakaan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah pemustaka

[62] Loar, Yohanes Nong, and Eka Setiawati. "Manajemen pengelolaan perpustakaan sekolah: studi analisis pengelolaan perpustakaan sekolah." *Jurnal Manajemen & Bisnis* 13.1 (2023).

[63] Ramadani, Nadia, and Rhoni Rodin. "Efektivitas penerapan sistem otomasi berbasis SLiMS versi 9 bulian pada pengelolaan layanan keanggotaan UPT Perpustakaan IAIN Curup." *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam* 4.1 (2025): 13-19.

dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan guna memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan, penelitian, maupun rekreasi. Dalam pelaksanaannya, layanan peminjaman meliputi proses pencatatan data peminjam, penentuan jangka waktu peminjaman, serta pengawasan terhadap pengembalian koleksi yang dipinjam.[64]

Tujuan layanan peminjaman koleksi adalah untuk memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam mengakses dan memanfaatkan bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan sesuai dengan kebutuhan informasi, pendidikan, penelitian, dan rekreasi. Selain itu, layanan peminjaman bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan koleksi perpustakaan, mendukung kegiatan belajar dan penelitian, serta menjamin bahwa proses peminjaman dan pengembalian koleksi berlangsung secara tertib, efektif, dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan.[65]

Contoh layanan peminjaman koleksi di perpustakaan meliputi peminjaman buku teks, buku referensi yang diizinkan untuk dipinjam, karya ilmiah, majalah, serta koleksi audiovisual sesuai dengan ketentuan perpustakaan. Proses layanan ini biasanya diawali dengan anggota menyerahkan kartu anggota atau menunjukkan identitas keanggotaan, kemudian petugas melakukan pencatatan data peminjaman melalui

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[64] Suratmi, Isti. "Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan melalui kerja sama antar perpustakaan." *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* 1.2 (2021): 55-59.

[65] Fransiska, Andien. "Penataan koleksi bahan pustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya sebagai upaya mempermudah menemukan kembali buku yang diperlukan oleh pemustaka." *Jurnal Multidisipliner Bharasumba* 2.03 (2023): 218-229.

sistem manual maupun otomatis. Setelah proses selesai, pemustaka dapat membawa koleksi yang dipinjam dan wajib mengembalikannya sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan oleh perpustakaan.[66]

c. Layanan Pengembalian Koleksi

Layanan pengembalian koleksi adalah kegiatan dalam layanan sirkulasi perpustakaan yang bertugas menerima kembali bahan pustaka yang telah dipinjam oleh pemustaka sesuai dengan ketentuan masa pinjam yang berlaku. Melalui layanan ini, petugas perpustakaan melakukan pemeriksaan terhadap kondisi dan kelengkapan koleksi, mencatat pengembalian dalam sistem, serta memastikan status koleksi berubah menjadi tersedia sehingga dapat dipinjam kembali oleh pemustaka lain.[67]

Tujuan layanan pengembalian koleksi adalah untuk memastikan bahwa bahan pustaka yang dipinjam oleh pemustaka dikembalikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan sehingga dapat dimanfaatkan kembali oleh pemustaka lain. Selain itu, layanan pengembalian bertujuan untuk menjaga ketertiban administrasi sirkulasi, mengawasi keberadaan koleksi perpustakaan, mencegah

[66] Isnaini, Isnaini. "Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan." *PeTeKa* 8.3 (2025): 1198-1210.

[67] Arnilah, Arnilah, and Rani Kurnia Vlora. "Sistem Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang." *DE FACTO: Journal of international multidisciplinary sciences* 2.1 (2024): 11-22.

keterlambatan atau kehilangan bahan pustaka, serta mendukung pengelolaan koleksi perpustakaan secara efektif dan efisien.[68]

Contoh layanan pengembalian koleksi di perpustakaan adalah pengembalian buku, majalah, atau bahan pustaka lainnya oleh anggota kepada petugas layanan sirkulasi sebelum atau pada batas waktu yang telah ditentukan. Setelah koleksi dikembalikan, petugas melakukan pemeriksaan terhadap kondisi fisik bahan pustaka, mencatat pengembalian ke dalam sistem perpustakaan, serta menghapus status pinjaman pada data anggota. Apabila terjadi keterlambatan pengembalian, petugas dapat memberikan sanksi atau denda sesuai dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan.[69]

d. Layanan Perpanjangan Masa Pinjam

Layanan perpanjangan masa pinjam adalah salah satu layanan sirkulasi perpustakaan yang memberikan kesempatan kepada anggota untuk memperpanjang jangka waktu peminjaman bahan pustaka yang masih dipinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Layanan ini diberikan apabila koleksi yang dipinjam masih diperlukan oleh pemustaka dan tidak sedang dipesan oleh pemustaka lain. Melalui layanan perpanjangan masa pinjam, perpustakaan berupaya

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[68] Niswah, Choirun, and Rabial Kanada. "Pelaksanaan Layanan Sirkulasi Bahan Pustaka Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan." *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* 4.3 (2025): 4881-4887.

[69] Margareta, Isran Elnadi. "Revitalasi layanan sirkulasi perpustakaan perguruan tinggi." *The Light: Journal of Librarianship and Information Science* 2.1 (2022): 35-42.

memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam memanfaatkan koleksi secara optimal tanpa harus melakukan peminjaman ulang.[70]

Tujuan layanan perpanjangan masa pinjam adalah untuk memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk menggunakan bahan pustaka dalam jangka waktu yang lebih lama apabila koleksi tersebut masih diperlukan. Selain itu, layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka, memberikan kemudahan dalam pemanfaatan koleksi perpustakaan, serta memastikan bahwa proses perpanjangan peminjaman dilakukan secara tertib dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan.[71]

Contoh layanan perpanjangan masa pinjam di perpustakaan adalah ketika seorang anggota yang masih memerlukan buku yang dipinjam mengajukan permohonan perpanjangan sebelum batas waktu pengembalian berakhir. Petugas kemudian memeriksa status koleksi tersebut, apakah masih dapat diperpanjang dan tidak sedang dipesan oleh pemustaka lain. Jika memenuhi ketentuan, petugas memperbarui tanggal jatuh tempo peminjaman dalam sistem perpustakaan dan memberikan informasi mengenai batas waktu pengembalian yang baru kepada pemustaka. Selain dilakukan secara langsung di bagian sirkulasi,

[70] Putri, Ridha Karima, and Adi Prasetyawan. "Aplikasi Berbasis Web Layanan Sirkulasi Perpustakaan: Integrasi Struk Digital Dan Reminder Messages." *Library archive and tecnology journal* 1.2 (2025): 146-167.

[71] Abdini, Annisa, Sri Kamariyah, and Nihayatus Sholichah. "Peran Tenaga Perpustakaan dalam Peminjaman dan Pengembalian Buku Pada Layanan Drive Thru di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur." *Soetomo Administrasi Publik* 2.1 (2024): 57-70.

perpanjangan masa pinjam juga dapat dilakukan melalui sistem perpustakaan berbasis daring apabila fasilitas tersedia.[72]

e. Layanan Reservasi atau Pemesanan Koleksi

Layanan reservasi atau pemesanan koleksi adalah salah satu layanan sirkulasi perpustakaan yang memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk memesan bahan pustaka yang sedang dipinjam oleh pemustaka lain atau belum tersedia untuk dipinjam pada saat itu. Melalui layanan ini, perpustakaan mencatat permintaan pemustaka dan memberikan prioritas kepada pemesan untuk meminjam koleksi tersebut setelah dikembalikan atau tersedia. Layanan reservasi atau pemesanan koleksi bertujuan untuk mempermudah akses pemustaka terhadap bahan pustaka yang dibutuhkan serta meningkatkan efektivitas pemanfaatan koleksi perpustakaan.[73]

Tujuan layanan reservasi atau pemesanan koleksi adalah untuk memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam memperoleh bahan pustaka yang sedang dipinjam atau belum tersedia pada saat dibutuhkan. Selain itu, layanan ini bertujuan untuk menjamin pemerataan akses terhadap koleksi perpustakaan, mengatur antrean peminjaman secara tertib, meningkatkan kepuasan pemustaka, serta mengoptimalkan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[72] Iskandar, Zahra Fahira, et al. "Grab and go alternatif layanan peminjaman buku Pustakalana Children's Library di masa pandemi." *Informatio: Journal of Library and Information Science* 1.1 (2021): 83-98.

[73] Margareta, Isran Elnadi. "Revitalasi layanan sirkulasi perpustakaan perguruan tinggi." *The Light: Journal of Librarianship and Information Science* 2.1 (2022): 35-42.

pemanfaatan koleksi perpustakaan agar dapat digunakan secara efektif oleh seluruh pemustaka.[74]

Contoh layanan reservasi atau pemesanan koleksi di perpustakaan adalah ketika seorang pemustaka membutuhkan sebuah buku yang sedang dipinjam oleh pemustaka lain. Pemustaka kemudian mengajukan permohonan pemesanan kepada petugas atau melalui sistem perpustakaan daring. Setelah buku tersebut dikembalikan, petugas akan menghubungi pemustaka yang telah melakukan reservasi dan memberikan kesempatan untuk meminjamnya dalam jangka waktu tertentu. Layanan ini juga dapat diterapkan pada koleksi lain, seperti majalah, karya ilmiah, atau bahan pustaka lainnya yang dapat dipinjam sesuai dengan ketentuan perpustakaan.[75]

f. Pengelolaan Denda, Sanksi, dan Disiplin Layanan

Pengelolaan denda, sanksi, dan disiplin layanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk mengatur dan menerapkan ketentuan mengenai pemberian denda dan sanksi kepada pemustaka yang melanggar peraturan layanan, seperti keterlambatan pengembalian, kehilangan, atau kerusakan bahan pustaka. Pengelolaan ini bertujuan untuk menciptakan ketertiban dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan, meningkatkan kedisiplinan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[74] Ismiyati, Ismiyati, and Hengky Pramusinto. "Evaluasi layanan pemesanan bahan pustaka berbasis online." *Wiyata Dharma: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan* 8.1 (2020): 67-74.

[75] Yuliani, Tri. "Analisis kebutuhan pemustaka pada kegiatan layanan pengembangan koleksi buku Perpustakaan IAIN Batusangkar." *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan* 2.1 (2020): 41-52.

pemustaka dalam memanfaatkan koleksi, serta menjaga keamanan dan keberlangsungan pemustakaan bahan pustaka agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pemustaka perpustakaan.[76]

Tujuan pengelolaan denda, sanksi, dan disiplin layanan adalah untuk menciptakan ketertiban dan kedisiplinan dalam pemanfaatan layanan perpustakaan serta memastikan bahwa setiap pemustaka mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. Selain itu, pengelolaan ini bertujuan untuk mencegah keterlambatan pengembalian, kehilangan, dan kerusakan bahan pustaka, menjaga keamanan serta ketersediaan koleksi, dan meningkatkan tanggung jawab pemustaka dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.[77]

Contoh pengelolaan denda, sanksi, dan disiplin layanan di perpustakaan adalah pemberian denda kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka sesuai dengan jumlah hari keterlambatan yang ditetapkan. Selain itu, perpustakaan dapat memberikan sanksi berupa penangguhan hak peminjaman, kewajiban mengganti buku yang hilang atau rusak dengan buku yang sama atau sejenis, serta penonaktifan sementara keanggotaan bagi pemustaka yang melakukan pelanggaran berulang. Pengelolaan ini juga mencakup pencatatan setiap pelanggaran dan penerapan peraturan secara konsisten

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[76] Nurhayati, Aisatun. "Denda di Perpustakaan: Analisa Hukuman dan Disiplin dalam Pandangan Foucault." *Jagad Pustaka: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 1.1 (2024): 1-12.

[77] Putri, Dini Olifia. "Analisis Kedisiplinan Siswa Terhadap Kebijakan Perpustakaan Wana Hartika Smk Kehutanan Negeri Pekanbaru." *IQRA: Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 19.2 (2025): 267-286.

untuk menjaga ketertiban dan kedisiplinan dalam layanan perpustakaan.[78]

g. Layanan Pengingat dan Notifikasi

Layanan pengingat dan notifikasi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk menyampaikan informasi kepada pemustaka mengenai berbagai aktivitas layanan, seperti batas waktu pengembalian koleksi, status peminjaman, keterlambatan pengembalian, ketersediaan koleksi yang telah dipesan, serta informasi penting lainnya. Layanan ini umumnya disampaikan melalui pesan singkat (SMS), surat elektronik (e-mail), aplikasi perpustakaan, atau media komunikasi lainnya untuk membantu pemustaka memperoleh informasi secara cepat dan tepat.[79]

Tujuan layanan pengingat dan notifikasi adalah untuk membantu pemustaka mengingat kewajiban dan haknya dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, terutama terkait batas waktu pengembalian dan status peminjaman koleksi. Selain itu, layanan ini bertujuan untuk mengurangi keterlambatan pengembalian, meningkatkan kedisiplinan pemustaka, memperlancar komunikasi antara perpustakaan dan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[78] Jannah, Baiti. "Perspektif Pustakawan Terhadap Penerapan Sanksi Administratif Dalam Meningkatkan Kedisiplin Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta." *Jurnal Multidisipliner Kapalamada* 2.04 (2023): 269-277.

[79] Khoeriyah, Yuyun Siti, Rosiana Nurwa Indah, and Farah Ruqayah. "Pemanfaatan Layanan Whatsapp Gateway sebagai Sistem Notifikasi Pinjaman (SINOPI) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan." *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 5.1 (2021): 97-118.

pemustaka, serta meningkatkan kualitas dan kepuasan terhadap layanan perpustakaan.[80]

Contoh layanan pengingat dan notifikasi di perpustakaan adalah pengiriman pesan melalui e-mail atau SMS kepada pemustaka beberapa hari sebelum batas waktu pengembalian buku berakhir. Selain itu, perpustakaan juga dapat mengirimkan pemberitahuan mengenai keterlambatan pengembalian, informasi bahwa koleksi yang dipesan telah tersedia untuk dipinjam, pemberitahuan perpanjangan masa pinjam yang berhasil, serta informasi mengenai perubahan jadwal layanan atau kegiatan perpustakaan lainnya.[81]

h. Pengelolaan Statistik dan Pelaporan

Pengelolaan statistik dan pelaporan adalah serangkaian kegiatan mengumpulkan, mencatat, mengolah, menganalisis, dan menyajikan data mengenai penyelenggaraan layanan perpustakaan secara sistematis. Data tersebut meliputi jumlah anggota, jumlah pengunjung, jumlah peminjaman dan pengembalian koleksi, keterlambatan, serta berbagai data layanan lainnya yang kemudian disusun dalam bentuk laporan sebagai bahan evaluasi, pengambilan keputusan, dan perencanaan pengembangan perpustakaan.[82]

---

[80] Amanda, Tiara Putri, Abdul Rakhman, and Irma Salamah. "Notifikasi Email Sebagai Pengingat Pengembalian Buku Pada Perpustakaan Berbasis Website Terintegrasi Dengan RFID Dan QR Code." *Jurasik (Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika)* 4.1 (2019): 65-73.

[81] Rizaldy, Moch Fahmy Rizki, et al. "Inventarisasi Peminjaman Buku Secara Otomatis Pada Perpustakaan Menggunakan RFID Berbasis IOT Via Telegram." *JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)* 8.1 (2023): 1-16.

[82] Isbandono, Prasetyo, and Dhiah Ayu Pawastri. "Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 4.1 (2019): 48-54.

Tujuan pengelolaan statistik dan pelaporan adalah untuk menyediakan data dan informasi yang akurat mengenai pelaksanaan layanan perpustakaan sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam evaluasi, perencanaan, dan pengambilan keputusan. Selain itu, pengelolaan ini bertujuan untuk memantau perkembangan layanan, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, mengukur tingkat pemanfaatan koleksi dan layanan, serta mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan perpustakaan secara efektif dan efisien.[83]

Contoh pengelolaan statistik dan pelaporan di perpustakaan adalah pencatatan jumlah pengunjung harian, jumlah anggota baru, jumlah peminjaman dan pengembalian koleksi, data keterlambatan pengembalian, serta jumlah koleksi yang paling banyak dipinjam. Data tersebut kemudian diolah dan disusun dalam bentuk laporan harian, bulanan, semesteran, atau tahunan yang digunakan oleh pihak perpustakaan untuk mengevaluasi kinerja layanan dan merencanakan program pengembangan di masa mendatang.[84]

i. Layanan Informasi dan Edukasi Pemustaka

Layanan informasi dan edukasi pemustaka adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk menyediakan informasi dan

[83] Ritonga, Ihdi Syahputra. "Analisis data peminjaman perpustakaan untuk meningkatkan layanan dan efisiensi pengelolaan UPT Perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan." *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan* 6.1 (2024): 41-51.

[84] Fudiansah, Feomita Ramadhany, et al. "Perancangan Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Desktop Smart Library: Studi Kasus Perpustakaan Kota Surabaya." *Prosiding Seminar Nasional Informatika Bela Negara (SANTIKA)*. Vol. 5. No. 1. 2025.

membimbing pemustaka dalam memahami dan memanfaatkan berbagai layanan, fasilitas, dan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Layanan ini mencakup pemberian informasi mengenai tata tertib, prosedur layanan, cara penelusuran informasi, serta pendidikan pemustaka agar mampu memanfaatkan perpustakaan secara efektif dan mandiri.[85]

Tujuan layanan informasi dan edukasi pemustaka adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi, layanan, dan fasilitas perpustakaan secara optimal. Selain itu, layanan ini bertujuan untuk membantu pemustaka memahami tata tertib dan prosedur layanan perpustakaan, meningkatkan kemampuan penelusuran informasi, menumbuhkan kemandirian dalam mencari informasi, serta meningkatkan kualitas dan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.[86]

Contoh layanan informasi dan edukasi pemustaka di perpustakaan adalah kegiatan orientasi perpustakaan bagi anggota baru, pemberian panduan pemustakaan katalog daring (OPAC), pelatihan penelusuran informasi, penyebaran brosur atau buku panduan layanan, serta pemberian informasi secara langsung oleh pustakawan mengenai prosedur peminjaman, pengembalian, dan pemanfaatan koleksi digital.

[85] Laila, Alfaigah Fajriatul, Nurwahyu Ningsih, and Wafiq Faizah. "Analisis pelaksanaan pendidikan pemakai (user education) bagi pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram." *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan* 7.2 (2025): 83-95.

[86] Jaya, I. Nengah Sutrisna. "Peran perpustakaan dalam meningkatkan literasi informasi bagi pemustaka." *Media Sains Informasi dan Perpustakaan* 4.2 (2024): 70-80.

Selain itu, perpustakaan juga dapat menyelenggarakan kegiatan literasi informasi untuk meningkatkan kemampuan pemustaka dalam mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif.[87]

j. Pengelolaan Teknologi Layanan Sirkulasi

Pengelolaan teknologi layanan sirkulasi adalah serangkaian kegiatan dalam mengatur, mengoperasikan, dan memelihara pemustakaan teknologi informasi yang mendukung pelaksanaan layanan sirkulasi perpustakaan. Pengelolaan ini mencakup pemanfaatan sistem otomasi perpustakaan, perangkat komputer, basis data anggota, barcode, RFID, dan berbagai aplikasi lainnya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses peminjaman, pengembalian, perpanjangan, serta pengelolaan data layanan perpustakaan.[88]

Tujuan pengelolaan teknologi layanan sirkulasi adalah untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Selain itu, pengelolaan ini bertujuan untuk mempermudah pengelolaan data anggota dan koleksi, mengurangi kesalahan dalam proses administrasi, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka, dan mendukung penyediaan informasi untuk keperluan evaluasi dan pengambilan keputusan.[89]

جامعة الرانري
AR-RANIRY

---

[87] Fatmawati, Endang. *Layanan Perpustakaan Sekolah: Panduan Bagi Pemula*. Deepublish, 2021.

[88] Shaleha, Nurul Amila, Dewi Lestari, and M. Rezki Danuarta. "Manajemen Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Pemustaka." *Jurnal Pelita Pendidikan, Hukum, Ekonomi dan Teknologi* 2.1 (2026): 83-93.

[89] Margareta, Isran Elnadi. "Revitalasi layanan sirkulasi perpustakaan perguruan tinggi." *The Light: Journal of Librarianship and Information Science* 2.1 (2022): 35-42.

Contoh pengelolaan teknologi layanan sirkulasi di perpustakaan adalah pemustakaan sistem otomasi perpustakaan untuk mencatat proses peminjaman dan pengembalian koleksi, penerapan barcode atau RFID untuk mempercepat transaksi layanan, pemustakaan katalog daring (OPAC) untuk penelusuran koleksi, pengiriman notifikasi melalui e-mail atau pesan singkat, serta penyusunan laporan statistik layanan secara otomatis melalui sistem informasi.[90]

D. Standar *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 dan Relevansinya dalam Layanan Perpustakaan

1. Sejarah *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015

International Organization for Standardization (ISO) merupakan organisasi internasional non-pemerintah yang bertugas mengembangkan dan menerbitkan standar internasional untuk berbagai bidang industri, teknologi, jasa, dan manajemen. *International Organization for Standardization* (ISO) didirikan pada tanggal 23 Februari 1947 di Jenewa, Swiss, sebagai hasil kerja sama antara *International Federation of the National Standardizing Associations* (ISA) dan *United Nations Standards Coordinating Committee* (UNSCC). Pembentukan ISO dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan standar yang seragam di tingkat internasional guna mempermudah perdagangan, meningkatkan kualitas produk dan jasa, serta mendukung kerja sama antarnegara.[91]

---

[90] Ramadani, Nadia, and Rhoni Rodin. "Efektivitas penerapan sistem otomasi berbasis SLiMS versi 9 bulian pada pengelolaan layanan keanggotaan UPT Perpustakaan IAIN Curup." *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam* 4.1 (2025): 13-19.

[91] Fachruddin, Fachruddin, et al. "Perkembangan International Standarization of Organization (ISO) Dari Birokrasi Menuju Profesionalisme." *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7.3 (2024): 2989-2996.

Sejak berdiri, ISO terus mengembangkan berbagai standar yang dapat diterapkan oleh organisasi di seluruh dunia. Salah satu standar yang paling banyak digunakan adalah ISO 9001 yang berfokus pada sistem manajemen mutu. Standar ISO 9001 pertama kali diterbitkan pada tahun 1987 dan dirancang untuk membantu organisasi memastikan bahwa produk dan layanan yang dihasilkan memenuhi kebutuhan pemustaka serta persyaratan yang berlaku. Seiring perkembangan lingkungan bisnis dan tuntutan kualitas, standar ini mengalami beberapa kali revisi, yaitu pada tahun 1994, 2000, 2008, dan 2015.[92]

Revisi ISO 9001:2000 menjadi tonggak penting karena memperkenalkan pendekatan proses (*process approach*) yang menekankan keterkaitan antaraktivitas dalam organisasi. Selanjutnya, revisi ISO 9001:2008 berfokus pada penyempurnaan dan klarifikasi persyaratan yang telah ada. Pada tahun 2015, ISO kembali melakukan revisi besar dengan menerbitkan ISO 9001:2015 yang mengadopsi struktur tingkat tinggi (*high level structure*), menerapkan pemikiran berbasis risiko (*risk-based thinking*), serta memperkuat peran kepemimpinan dalam sistem manajemen mutu.[93]

Menurut *International Organization for Standardization* (ISO) (2023), ISO 9001:2015 merupakan standar internasional yang menetapkan persyaratan sistem manajemen mutu untuk membantu organisasi meningkatkan kinerja, memenuhi kebutuhan pemustaka, dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Standar ini dapat

[92] Azhari, Akmala Zulfa, and Nur Prima Waluyowati. "Analisis implementasi sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001: 2015." *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi* 2.3 (2023): 677-690.

[93] Angin, Yakub Hendrawan Perangin, and Tri Astuti Yeniretnowati. "Good Church Governance dengan menerapkan seri ISO 9000 dan implikasinya bagi pemimpin gereja." *DIEGESIS: Jurnal Teologi Kharismatika* 5.1 (2022): 19-33.

diterapkan pada berbagai jenis organisasi tanpa memandang ukuran maupun bidang usahanya.[94] Saat ini, ISO 9001:2015 menjadi salah satu standar sistem manajemen mutu yang paling luas diterapkan di dunia karena mampu membantu organisasi meningkatkan efektivitas proses kerja, konsistensi layanan, kepuasan pemustaka, dan daya saing organisasi.[95]

2. Pengertian *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015

Standar ISO 9001:2015 merupakan standar internasional sistem manajemen mutu yang diterbitkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO). Standar ini digunakan sebagai pedoman bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas produk maupun layanan melalui penerapan sistem manajemen yang terstruktur, terdokumentasi, dan berorientasi pada kepuasan pemustaka. ISO 9001:2015 dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi, baik sektor bisnis, pemerintahan, pendidikan, maupun lembaga layanan publik, termasuk perpustakaan.[96]

Menurut Arinka Dwi Azahra dan Dwiayu Nabila Putri *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 merupakan standar yang menetapkan persyaratan sistem manajemen mutu untuk membantu organisasi meningkatkan kinerja, memenuhi kebutuhan pemustaka, dan menunjukkan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[94] Azahra, Arinka Dwi, and Dwiayu Nabila Putri. "Analisis Penerapan Sistem Manajemen ISO 9001: 2015 di Sekolah Dasar: Narrative Literature Review." *Journal of Information Systems and Management (JISMA)* 3.6 (2024): 18-28.

[95] Witara, Ketut. *Cara singkat memahami sistem manajemen mutu iso 9001: 2015 dan implementasinya*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.

[96] Purwanto, Agus, et al. "Peningkatan Kualitas Produk dengan Pelatihan ISO 9001: 2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Packaging di Tangerang." *Journal of Community Service and Engagement* 1.02 (2021): 28-34.

komitmen terhadap kualitas layanan secara konsisten. Standar ini juga mendorong organisasi untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap seluruh proses yang dijalankan. Lebih lanjut, Fonseca dan Domingues (2022) menjelaskan bahwa penerapan ISO 9001:2015 memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas operasional, memperkuat budaya mutu organisasi, meningkatkan kepuasan pemustaka, serta mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data. Oleh karena itu, ISO 9001:2015 tidak hanya berfungsi sebagai standar sertifikasi, tetapi juga sebagai instrumen pengelolaan organisasi yang berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan.[97]

3. Tujuan *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015

Menurut Syaipul Bachren dan Trisninawati *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 bertujuan untuk menyediakan kerangka kerja bagi organisasi dalam membangun dan menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif. Standar ini dirancang agar setiap organisasi mampu mengelola proses kerja secara sistematis sehingga produk maupun layanan yang dihasilkan dapat memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Dengan adanya sistem yang terstruktur, organisasi dapat menjalankan setiap kegiatan secara lebih terarah, efisien, dan konsisten.[98]

Menurut Lalang Dintara dkk tujuan lain dari *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 adalah meningkatkan kepuasan pemustaka.

[97] Azahra, Arinka Dwi, and Dwiayu Nabila Putri. "Analisis Penerapan Sistem Manajemen ISO 9001: 2015 di Sekolah Dasar: Narrative Literature Review." *Journal of Information Systems and Management (JISMA)* 3.6 (2024): 18-28.

[98] Bachren, Syaipul, and Trisninawati Trisninawati. "Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 untuk pencapaian kinerja unggul di organisasi." *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 6.1 (2025): 112-119.

Standar ini menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan harapan pemustaka serta memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Kepuasan pemustaka menjadi salah satu indikator keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu karena pemustaka merupakan pihak yang secara langsung merasakan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi.[99]

Menurut Sri Rahayu selain berorientasi pada pemustaka, *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 juga bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi melalui penerapan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko (*risk-based thinking*). Organisasi didorong untuk mengidentifikasi berbagai risiko dan peluang yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan mutu sehingga dapat mengambil tindakan yang tepat untuk mencegah terjadinya masalah dan meningkatkan kinerja organisasi.[100]

Menurut Ardi Tio Prabowo *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 bertujuan untuk menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) di dalam organisasi. Melalui evaluasi, pengukuran, dan pengendalian yang dilakukan secara terus-menerus, organisasi dapat memperbaiki kelemahan yang ada, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mempertahankan daya saing.[101] Adapun tujuan ISO 9001:2015 meliputi beberapa aspek berikut:

---

[99] Dintara, Lalang, et al. "Analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dalam mempengaruhi kualifikasi akademik karyawan (Studi kasus pada PT Sarana Utama Adimandiri)." *Journal Sains Student Research* 3.2 (2025): 53-61.

[100] Rahayu, Sri. "The Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 di PPEI." *Jurnal Administrasi Negara* 27.1 (2021): 27-48.

[101] Prabowo, Ardi Tio. "Penyusunan Dokumen Mutu Sni Iso 9001: 2015 Di Perusahaan Komponen Alat Berat Sebagai Upaya Memperoleh Sertifiksi SNI ISO 9001: 2015." *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2.1 (2026): 706-714.

a. Meningkatkan Kepuasan Pemustaka

International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 bertujuan memastikan bahwa organisasi mampu menyediakan produk atau layanan yang secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Melalui penerapan sistem manajemen mutu yang baik, organisasi dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan.[102]

b. Meningkatkan Efektivitas Sistem Manajemen Mutu

Penerapan *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 bertujuan menciptakan sistem manajemen mutu yang terstruktur, terdokumentasi, dan terkendali dalam setiap proses organisasi. Seluruh kegiatan operasional dilaksanakan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan sehingga mampu mengurangi kesalahan, meningkatkan konsistensi pelaksanaan pekerjaan, serta memperjelas tugas dan tanggung jawab setiap personel. Dengan penerapan sistem yang efektif dan efisien, organisasi dapat mengoptimalkan pemustakaan sumber daya, meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, serta memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai dengan sasaran mutu yang telah ditentukan.[103]

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[102] Rahayu, Sri. "The Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 di PPEI." *Jurnal Administrasi Negara* 27.1 (2021): 27-48.

[103] Abidin, Zainul, and Muhammad Syahidul Haq. "Sistem manajemen mutu iso 9001: 2015 sebagai strategi peningkatan kualitas pendidikan di era 4.0." *Inspirasi Manajemen Pendidikan* (2021): 445-459.

c. Mendorong Perbaikan Berkelanjutan (*Continual Improvement*)

International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 bertujuan mendorong organisasi untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap setiap proses kerja. Perbaikan berkelanjutan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi, audit internal, umpan balik pemustaka, serta identifikasi risiko sehingga mutu layanan dapat terus ditingkatkan.[104]

d. Mengelola Risiko dan Peluang

nternational Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 bertujuan membantu organisasi mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengendalikan berbagai risiko yang berpotensi memengaruhi pencapaian sasaran mutu. Penerapan pemikiran berbasis risiko (*risk-based thinking*) memungkinkan organisasi melakukan tindakan pencegahan terhadap kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian serta meminimalkan dampak yang dapat menghambat proses operasional.[105]

e. Meningkatkan Kinerja Organisasi

International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 bertujuan meningkatkan kinerja organisasi melalui penerapan sistem manajemen mutu yang terintegrasi. Dengan proses

[104] Bachren, Syaipul, and Trisninawati Trisninawati. "Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 untuk pencapaian kinerja unggul di organisasi." *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 6.1 (2025): 112-119.

[105] Haryanti, Desi Ratna, and Mohamad Hutomo. "Analisis Manajemen Risiko Operasional berbasis ISO 31000: 2018 terhadap Perusahaan Logistik: Studi Kasus JNE Station Center Gedebage Kota Bandung." *Jurnal Simki Economic* 7.2 (2024): 631-642.

yang terdokumentasi, pengendalian yang baik, dan evaluasi yang berkesinambungan, organisasi dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi operasional, serta daya saing dalam memberikan layanan yang berkualitas.[106]

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 adalah membangun sistem manajemen mutu yang mampu meningkatkan kepuasan pemustaka, efektivitas proses, pengelolaan risiko, perbaikan berkelanjutan, dan kinerja organisasi sehingga produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan serta mampu memberikan nilai tambah bagi pemustaka dan organisasi.

4. Fungsi *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015

Menurut Syaipul Bachren dan Trisninawati *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 berfungsi sebagai pedoman bagi organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu yang terstruktur dan sistematis. Standar ini membantu organisasi dalam menetapkan kebijakan, prosedur, serta tanggung jawab setiap bagian sehingga seluruh proses kerja dapat berjalan secara efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya pedoman tersebut, organisasi dapat mengendalikan setiap aktivitas secara lebih baik dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, ISO 9001:2015 berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan kepada pemustaka. Melalui penerapan standar ini, organisasi dapat

[106] Purwanto, Agus, et al. "Peningkatan Kualitas Produk dengan Pelatihan ISO 9001: 2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Packaging di Tangerang." *Journal of Community Service and Engagement* 1.02 (2021): 28-34.

memastikan bahwa setiap produk atau layanan yang dihasilkan telah memenuhi kebutuhan pemustaka dan persyaratan yang berlaku. [107]

Menurut Bambang Purwanggono ISO 9001:2015 juga berfungsi sebagai sarana evaluasi dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Organisasi didorong untuk melakukan pemantauan, pengukuran, dan evaluasi terhadap kinerjanya secara berkala sehingga dapat mengidentifikasi kelemahan dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Penerapan standar ini membantu menciptakan pelayanan yang lebih profesional, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.[108] Adapun fungsi *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 meliputi beberapa aspek berikut:

a. Sebagai Pedoman Penerapan Sistem Manajemen Mutu

   International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 berfungsi sebagai pedoman bagi organisasi dalam merancang, menerapkan, memelihara, dan mengevaluasi sistem manajemen mutu. Standar ini membantu organisasi menjalankan setiap proses kerja secara terstruktur, terdokumentasi, dan konsisten sehingga sasaran mutu dapat tercapai secara efektif dan efisien. Selain itu, penerapan pedoman tersebut mendukung peningkatan kualitas layanan dan kinerja organisasi secara berkelanjutan.[109]

---

[107] Bachren, Syaipul, and Trisninawati Trisninawati. "Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 untuk pencapaian kinerja unggul di organisasi." *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 6.1 (2025): 112-119.

[108] Purwanggono, Bambang. "Perancangan Perbaikan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2015 Menggunakan Gap Analysis (Studi Kasus: Pt Volta Indonesia Semesta)." *Industrial Engineering Online Journal* 13.3 (2024).

[109] Rahayu, Sri. "The Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 di PPEI." *Jurnal Administrasi Negara* 27.1 (2021): 27-48.

b. Meningkatkan Konsistensi Kualitas Produk dan Layanan

International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 berfungsi menjaga konsistensi mutu produk maupun layanan melalui penerapan prosedur yang terdokumentasi dan pengendalian proses yang efektif. Dengan demikian, organisasi mampu menghasilkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan persyaratan yang berlaku.[110]

c. Mendukung Pengendalian Risiko dan Peluang

International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 berfungsi membantu organisasi menerapkan *risk-based thinking* dalam setiap proses kerja. Melalui identifikasi dan pengendalian risiko serta pemanfaatan peluang, organisasi dapat mencegah terjadinya ketidaksesuaian dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu.[111]

d. Mendorong Perbaikan Berkelanjutan (*Continual Improvement*)

International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 berfungsi sebagai dasar bagi organisasi untuk melakukan evaluasi, audit, tindakan korektif, dan peningkatan terhadap sistem manajemen mutu secara berkesinambungan. Proses ini bertujuan

[110] Ramadhani, Ramadhani, et al. "Tinjauan Literatur Sistematik Tentang Implementasi ISO 9001: 2015: Strategi, Tantangan, dan Implikasi Terhadap Produktivitas dan Mutu Organisasi." *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan dan bahasa* 2.4 (2025): 287-299.

[111] Bachren, Syaipul, and Trisninawati Trisninawati. "Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 untuk pencapaian kinerja unggul di organisasi." *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 6.1 (2025): 112-119.

meningkatkan efisiensi kerja, kualitas layanan, dan kepuasan pemustaka.[112]

e. Meningkatkan Kepercayaan dan Kepuasan Pemustaka

International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 berfungsi meningkatkan kepercayaan pemustaka melalui penyediaan produk atau layanan yang konsisten, berkualitas, dan sesuai dengan harapan. Penerapan standar ini juga membantu organisasi membangun reputasi yang baik serta meningkatkan daya saing.[113]

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 adalah sebagai pedoman penerapan sistem manajemen mutu yang membantu organisasi meningkatkan konsistensi kualitas, mengendalikan risiko, mendorong perbaikan berkelanjutan, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemustaka.

5. Prinsip-Prinsip *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015

ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur sistem manajemen mutu untuk membantu organisasi meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka. ISO 9001:2015 didasarkan pada beberapa prinsip manajemen mutu, yaitu:

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[112] Paramayodha, Muhammad Al Fatih, and Arfeni Nabila. "Model Experiential Learning dalam Kegiatan Bakti Santri Berbasis Implementasi SNI ISO 9001: 2015 dan SNI ISO 21001: 2018 di Lembaga Pendidikan Islam." *AZKIA: Journal of Islamic Education in Asia* 3.1 (2026): 19-30.

[113] Azahra, Arinka Dwi, and Dwiayu Nabila Putri. "Analisis Penerapan Sistem Manajemen ISO 9001: 2015 di Sekolah Dasar: Narrative Literature Review." *Journal of Information Systems and Management (JISMA)* 3.6 (2024): 18-28.

a. Fokus pada Pemustaka (*Customer Focus*)

Menurut Mahmudah dkk fokus pada pemustaka (*Customer Focus*) adalah prinsip manajemen mutu yang menekankan bahwa setiap organisasi harus memahami kebutuhan, harapan, dan kepuasan pemustaka serta berupaya memenuhi bahkan melebihi harapan tersebut. Dalam konteks perpustakaan, fokus pada pemustaka berarti memberikan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pemustaka sebagai pemustaka utama layanan perpustakaan.[114]

Menurut Choiru Umati tujuan fokus pada pemustaka adalah untuk meningkatkan kepuasan pemustaka melalui penyediaan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, prinsip ini bertujuan membangun kepercayaan dan loyalitas pemustaka, meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, serta menciptakan hubungan yang baik antara organisasi dengan pemustaka sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.[115]

Menurut Sopa Rosa Lubis dkk contoh penerapan fokus pada pemustaka di perpustakaan dapat dilihat dari penyediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, pemberian layanan yang ramah dan responsif, kemudahan dalam proses peminjaman dan pengembalian buku, serta penyediaan sarana untuk menerima saran dan keluhan

[114] Mahmudah, Mahmudah, Jasiah Jasiah, and Dakir Dakir. "Manajemen Mutu Terpadu dalam Persfektif Al-Qur'an Dan Total Quality Management." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 10.2 (2025): 528-536.

[115] Umatin, Choiru, et al. "Urgensi mutu pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah." *WADIAH* 8.2 (2024): 324-345.

pemustaka. Selain itu, perpustakaan juga melakukan perbaikan layanan berdasarkan masukan dari pemustaka agar tingkat kepuasan pemustaka semakin meningkat.[116]

b. Kepemimpinan (*Leadership*)

Menurut Tria Arini dkk kepemimpinan (*Leadership*) adalah prinsip manajemen mutu yang menekankan peran pemimpin dalam menetapkan visi, misi, arah, dan tujuan organisasi serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar seluruh anggota organisasi dapat terlibat secara aktif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks perpustakaan, kepemimpinan ditunjukkan melalui kemampuan pimpinan dalam mengarahkan, mengoordinasikan, dan memotivasi staf untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka.[117]

Menurut Anggada Abim Pramudya dkk tujuan kepemimpinan adalah menciptakan kesatuan tujuan dan arah organisasi, meningkatkan keterlibatan serta motivasi pegawai, membangun budaya kerja yang efektif, dan memastikan seluruh kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Selain itu, kepemimpinan juga bertujuan mendorong peningkatan kualitas layanan secara

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[116] Lubis, Sopa Rosa, Achiriah Achiriah, and Abdi Mubarak Syam. "Implementasi service quality dalam pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang." *Jurnal Ilmiah Dan Karya Pemustaka* 2.2 (2024): 286-297.

[117] Arini, Tria, et al. "Kepemimpinan dalam Manajemen Pendidikan." *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 5.2 (2025): 380-394.

berkelanjutan sehingga organisasi dapat mencapai kinerja yang optimal.[118]

Menurut Mega Puti Khumairo dkk contoh penerapan kepemimpinan di perpustakaan dapat dilihat ketika kepala perpustakaan memberikan arahan yang jelas kepada petugas layanan sirkulasi, melakukan evaluasi dan pembinaan secara berkala, memberikan motivasi kepada staf untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengambil keputusan yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul di lingkungan perpustakaan. Selain itu, pimpinan juga mendorong kerja sama antarpegawai dan melibatkan mereka dalam upaya peningkatan mutu layanan perpustakaan.[119]

c. Keterlibatan Orang (*Engagement of People*)

Menurut Mila Mutiara Choirunisa dan Muhammad Zaenul Lae keterlibatan Orang (*Engagement of People*) adalah prinsip manajemen mutu yang menekankan pentingnya keterlibatan seluruh individu dalam organisasi, baik pimpinan maupun pegawai, agar dapat berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan organisasi. Prinsip ini menganggap bahwa setiap orang memiliki kompetensi, pengetahuan, dan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[118] Pramudya, Anggada Abim, et al. "Implementasi budaya kerja dan gaya kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan." *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen* 1.4 (2023): 24-40.

[119] Khumairo, Mega Puti, Firman Firman, and Bradley Setiyadi. "Model Kepemimpinan Dalam Penerapan Disiplin Kerja Pegawai: Studi Kasus di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi." *Indonesian Educational Administration and Leadership Journal (IDEAL)* 4.1 (2022): 42-51.

pengalaman yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan organisasi.[120]

Menurut Yenni Aulia tujuan keterlibatan orang adalah meningkatkan partisipasi, tanggung jawab, dan komitmen seluruh anggota organisasi dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, prinsip ini bertujuan mengembangkan kemampuan dan potensi pegawai, meningkatkan kerja sama antaranggota organisasi, serta mendorong terciptanya perbaikan dan inovasi secara berkelanjutan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.[121]

Menurut Yulmi Manangin dkk contoh penerapan keterlibatan orang di perpustakaan dapat dilihat dari pelibatan seluruh staf dalam rapat evaluasi layanan, pemberian kesempatan kepada pegawai untuk menyampaikan saran dan ide perbaikan, pembagian tugas sesuai kompetensi masing-masing, serta partisipasi aktif seluruh petugas dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka. Selain itu, perpustakaan juga dapat memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada pegawai agar mereka mampu memberikan kontribusi yang lebih baik.[122]

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[120] Choirunisa, Mila Mutiara, and Muhammad Zaenul Lae. "Analisis keefektifan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan Islam." *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan* 7.1 (2025): 76-82.

[121] Aulia, Yenni. "Kontribusi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Komitmen Organisasi Pegawai." *Jurnal Niara* 17.3 (2025): 181-191.

[122] Manangin, Yulmi, Sri Yulianty Mozin, and Rustam Tohopi. "Evaluasi kinerja pelayanan pegawai perpustakaan di kantor dinas kearsipan dan perpustakaan Provinsi Gorontalo." *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan* 2.1 (2024): 29-48.

d. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Menurut Nova Intan Soraya dkk pendekatan Proses (*Process Approach*) adalah prinsip manajemen mutu yang menekankan bahwa hasil yang diinginkan dapat dicapai secara lebih efektif dan efisien apabila kegiatan dan sumber daya dikelola sebagai suatu proses yang saling berkaitan. Setiap proses memiliki masukan (input), tahapan kegiatan, dan keluaran (output) yang harus dikelola secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks perpustakaan, pendekatan proses diterapkan dengan mengelola setiap tahapan layanan secara terstruktur agar pelayanan kepada pemustaka berjalan dengan baik.[123]

Menurut Nova Intan Soraya dkk tujuan pendekatan proses adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja melalui pengelolaan kegiatan yang terencana dan saling terintegrasi. Selain itu, prinsip ini bertujuan memastikan konsistensi hasil kerja, mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan, mempermudah pengendalian proses, serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka secara berkelanjutan.[124]

Menurut Astuti dkk contoh penerapan pendekatan proses di perpustakaan dapat dilihat pada layanan sirkulasi yang memiliki prosedur yang jelas, mulai dari proses pendaftaran anggota, peminjaman

[123] Soraya, Nova Intan, et al. "Sistem Pendekatan Proses Manajemen Mutu dalam Pendidikan." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5.3 (2025): 2838-2848.

[124] Soraya, Nova Intan, et al. "Sistem Pendekatan Proses Manajemen Mutu dalam Pendidikan." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5.3 (2025): 2838-2848.

buku, pengembalian buku, hingga pemberian sanksi keterlambatan. Setiap tahapan layanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga pelayanan dapat berjalan secara efektif, teratur, dan memberikan kepuasan kepada pemustaka.[125]

e. Peningkatan Berkelanjutan (*Improvement*)

Menurut Abd Rahman Saleh dkk peningkatan berkelanjutan (*improvement*) adalah prinsip manajemen mutu yang menekankan bahwa organisasi harus terus melakukan perbaikan secara berkesinambungan terhadap proses, produk, maupun layanan untuk meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan organisasi. Perbaikan tersebut dilakukan secara terencana dan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi, umpan balik pemustaka, serta perubahan kebutuhan dan kondisi organisasi.[126]

Menurut Elfa Alfajriyah dan Fahrur Rozi tujuan peningkatan berkelanjutan adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, memperbaiki kualitas layanan secara terus-menerus, meningkatkan kepuasan pemustaka, serta menciptakan kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan dan tantangan.[127]

جامعة الرانري
AR-RANIRY

---

[125] Astuti, A., Nurlaelah Misbah, and Fadli Mangenre. "Penerapan manajemen layanan sirkulasi dalam meningkatkan kepuasan pemustaka perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone." *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 14.2 (2024): 178-187.

[126] Saleh, Abd Rahman, et al. "Peran Strategis Jaminan Mutu dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan melalui Pendekatan Manajemen Mutu Terpadu." *Sulawesi Tenggara Educational Journal* 5.1 (2025): 217-224.

[127] Alfajriyah, Elfa, and Fahrur Rozi. "Peran Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Di Lingkungan Administrasi Kantor." *Bookchapter Administrasi Perkantoran* 1 (2025): 218-236.

Menurut Falah Luthfi Asari dkk contoh penerapan peningkatan berkelanjutan dapat dilihat dari kegiatan evaluasi layanan secara berkala, perbaikan prosedur peminjaman dan pengembalian buku, pengembangan sistem layanan berbasis teknologi, serta penambahan fasilitas dan koleksi sesuai kebutuhan pemustaka. Perpustakaan juga dapat menindaklanjuti saran dan keluhan pemustaka sebagai bahan untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan.[128]

f. Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti (*Evidence-Based Decision Making*)

Menurut Luluk Wijiati dkk pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*) adalah prinsip manajemen mutu yang menekankan bahwa setiap keputusan dalam organisasi harus didasarkan pada analisis data dan informasi yang akurat, relevan, dan dapat dipercaya. Pengambilan keputusan yang didukung oleh bukti akan menghasilkan keputusan yang lebih objektif, efektif, dan tepat sasaran dibandingkan keputusan yang hanya didasarkan pada asumsi atau perkiraan.[129]

Menurut Fikry Jie Riefa Ananda dan Muhammad Irwan Padli Nasution tujuan pengambilan keputusan berbasis bukti adalah

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[128] Asari, Falah Luthfi, Risky Sari Meimaharini, and Tutik Khotimah. "Implementasi sistem perpustakaan berbasis web untuk meningkatkan efisiensi layanan peminjaman dan pemustaka." *bit-Tech* 7.3 (2025): 770-778.

[129] Wijiati, Luluk, et al. "Pengambilan Keputusan Berdasarkan Fakta dalam Sistem Manajemen Mutu di Sekolah." *AKADEMIK: Jurnal Pemustaka Humanis* 5.2 (2025): 1168-1182.

meningkatkan ketepatan dan efektivitas keputusan yang diambil oleh organisasi, mengurangi risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan, serta memastikan bahwa setiap kebijakan dan tindakan didasarkan pada data dan fakta yang valid.[130]

Menurut Ihdi Syahputra Ritonga contoh penerapan prinsip ini di perpustakaan dapat dilihat ketika pengelola perpustakaan menggunakan data statistik kunjungan pemustaka, data peminjaman buku, hasil survei kepuasan pemustaka, dan laporan keluhan pemustaka sebagai dasar dalam menentukan kebijakan layanan, menambah koleksi buku, memperbaiki prosedur layanan, atau mengembangkan fasilitas perpustakaan.[131]

g. Manajemen Hubungan (*Relationship Management*)

Menurut Muhammad Hamka dkk manajemen hubungan (*relationship management*) adalah prinsip manajemen mutu yang menekankan pentingnya organisasi membangun, memelihara, dan mengelola hubungan yang baik dengan pihak-pihak yang berkepentingan, seperti pemustaka, pemasok, mitra kerja, dan pihak lainnya yang dapat memengaruhi kinerja organisasi. Hubungan yang

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[130] Ananda, Fikry Jie Riefa, and Muhammad Irwan Padli Nasution. "Implementasi ICT Sebagai Sistem Pendukung Keputusan Dalam Meningkatkan Efektivitas Manajemen Organisasi." *Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan dan Teknik* 3.1 (2026): 19-24.

[131] Ritonga, Ihdi Syahputra. "Analisis data peminjaman perpustakaan untuk meningkatkan layanan dan efisiensi pengelolaan UPT Perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan." *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan* 6.1 (2024): 41-51.

baik dan saling menguntungkan akan membantu organisasi mencapai keberhasilan dan keberlanjutan.[132]

Menurut Arfian Surya Suci Ramadhan dkk tujuan manajemen hubungan adalah menciptakan kerja sama yang efektif dengan pihak-pihak terkait, meningkatkan komunikasi dan kepercayaan, memperkuat dukungan terhadap pencapaian tujuan organisasi, serta meningkatkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang berkualitas. Selain itu, prinsip ini bertujuan membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dan mendukung peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan.[133]

Menurut Hermawan dkk contoh penerapan manajemen hubungan di perpustakaan dapat dilihat dari kerja sama antara perpustakaan dengan fakultas, lembaga pendidikan, penerbit, dan penyedia sumber informasi untuk mendukung pengembangan koleksi dan layanan perpustakaan. Selain itu, perpustakaan juga menjaga hubungan yang baik dengan pemustaka melalui komunikasi yang efektif, menerima masukan dan keluhan pemustaka, serta menjalin kerja sama dengan berbagai pihak dalam penyelenggaraan kegiatan literasi.[134]

جامعة الرانري
AR-RANIRY

---

[132] Hamka, Muhammad, Maemuna Sa'diyah, and Agusman Agusman. "Prinsip Menjaga Hubungan Baik dengan Pemustaka pada Manajemen Mutu Terpadu dalam Perspektif Islam: The Principle of Maintaining Good Relationships with Customers in Total Quality Management from an Islamic Perspective." *DIRASAH: Jurnal Kajian Islam* 1.2 (2024): 132-146.

[133] Ramdhan, Arfian Surya Suci, et al. "Komunikasi Interpersonal Dan Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Hubungan Dengan Pegawai Di Klinik Pelangi Bunda Medika." *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 11.1 (2024): 301-310.

[134] Hermawan, A. Heris, Wahyu Hidayat, and Ilham Fajari. "Manajemen perpustakaan dalam meningkatkan minat baca peserta didik." *Jurnal Isema: Islamic Educational Management* 5.1 (2020): 113-126.

6. Klausul-Klausul Utama *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 yang Relevan dengan Layanan Sirkulasi

Klausul dalam ISO 9001 memberikan kerangka kerja sistem manajemen mutu yang dapat diterapkan pada layanan sirkulasi perpustakaan. Penerapan klausul-klausul ini membantu memastikan proses layanan berjalan terstandar, terdokumentasi, serta berorientasi pada kepuasan pemustaka dan peningkatan mutu berkelanjutan.

a. Klausul 4 (Konteks Organisasi)

Klausul 4 (Konteks Organisasi) dalam ISO 9001:2015 merupakan persyaratan yang mengharuskan organisasi memahami kondisi internal dan eksternal yang dapat memengaruhi kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan dan menerapkan sistem manajemen mutu. Selain itu, organisasi juga harus mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pihak-pihak berkepentingan, seperti pemustaka, pegawai, pemasok, dan pemangku kepentingan lainnya.[135]

Tujuan Klausul 4 adalah agar organisasi mampu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dan keberhasilan sistem manajemen mutu. Dengan memahami konteks organisasi, organisasi dapat mengidentifikasi peluang dan tantangan yang dihadapi, menentukan kebutuhan para pihak berkepentingan, serta merancang sistem manajemen mutu yang sesuai dengan kondisi dan tujuan

[135] Azhari, Akmala Zulfa, and Nur Prima Waluyowati. "Analisis implementasi sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001: 2015." *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi* 2.3 (2023): 677-690.

organisasi. Klausul ini juga bertujuan agar setiap proses yang dilaksanakan memiliki arah yang jelas dan selaras dengan visi serta misi organisasi.[136]

Contoh penerapan Klausul 4 dapat dilihat dari upaya perpustakaan mengidentifikasi kebutuhan pemustaka terhadap layanan informasi yang cepat dan mudah diakses. Selain itu, perpustakaan juga menganalisis kondisi internal, seperti jumlah tenaga pustakawan, ketersediaan koleksi, dan fasilitas yang dimiliki, serta kondisi eksternal, seperti perkembangan teknologi informasi dan kebijakan institusi.[137]

b. Klausul 5 (Kepemimpinan)

Klausul 5 (Kepemimpinan) menekankan pentingnya peran pimpinan dalam menunjukkan komitmen terhadap sistem manajemen mutu. Pimpinan bertanggung jawab dalam menetapkan kebijakan mutu, memastikan tujuan organisasi tercapai, menyediakan sumber daya yang dibutuhkan, dan menciptakan budaya kerja yang mendukung peningkatan mutu secara berkelanjutan.[138]

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Tujuan Klausul 5 adalah memastikan pimpinan memiliki keterlibatan aktif dalam penerapan sistem manajemen mutu dan mampu mengarahkan seluruh anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang

---

[136] Simamora, Parasian, Andreas Eko Nugroho, and Kornelius Rulli Jonathans. "Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 dan Kontribusinya Bagi Pertumbuhan Gereja Pentakosta di Cililitan." *Jurnal Teologi Dan Pelayanan Kerusso* 10.1 (2025): 131-143.

[137] Nafis, Badratun. "Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) SNI/ISO 9001: 2015 Di Perpustakaan Perguruan Tinggi." *IQRA: Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 19.2 (2025): 333-359.

[138] Rahmawati, Salma Nur Azizah, and Achmad Supriyanto. "Pentingnya Kepemimpinan dan Kerjasama Tim Dalam Implemeentasi Manajemen Mutu Terpadu." *JDMP (Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan)* 5.1 (2020): 1-9.

telah ditetapkan. Selain itu, klausul ini bertujuan menciptakan kesatuan arah, meningkatkan motivasi pegawai, serta membangun budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pemustaka dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.[139]

Contoh klausul 5 di perpustakaan, kepala perpustakaan menetapkan kebijakan mutu yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan kepada pemustaka. Kepala perpustakaan juga memberikan arahan kepada petugas layanan sirkulasi, melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan, serta memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang profesional dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.[140]

c. Klausul 6 (Perencanaan)

Klausul 6 (Perencanaan) mengatur tentang pentingnya organisasi melakukan perencanaan dalam menghadapi risiko dan peluang yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, organisasi juga harus menetapkan sasaran mutu yang terukur dan merencanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai sasaran tersebut. Perencanaan yang baik akan membantu organisasi dalam mengelola perubahan dan meningkatkan efektivitas sistem.[141]

---

[139] Muryadi, Muryadi. "Iplementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001: 2015 di Sekolah Dasar Katolik Santa Clara Surabaya." *JDMP (Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan)* 3.1 (2018): 31-42.

[140] Mufid, Mufid, and Ari Zuntriana. "Problematika pengembangan kepustakaan Islam: studi kasus di empat perpustakaan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) Jawa Timur." *Pustakaloka* 11.2 (2019): 20-46.

[141] Khairuddin, Ahmad. "Manajemen Risiko dan Perannya Dalam Kesuksesan Bisnis, Membangun Ketahanan Organisasi di Tengah Ketidakpastian Global: Perspektif Hadis Nabi." *Religion: Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya* 3.3 (2024): 687-710.

Tujuan Klausul 6 adalah memastikan organisasi memiliki rencana yang jelas dalam mengelola risiko, memanfaatkan peluang, dan mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan. Klausul ini juga bertujuan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, mengurangi kemungkinan terjadinya masalah, dan membantu organisasi dalam mengambil tindakan tepat untuk mencapai tujuan.[142]

Contoh klausul 6 di Perpustakaan yaitu menyusun program kerja tahunan, menetapkan target peningkatan jumlah kunjungan pemustaka, dan merencanakan pengembangan layanan berbasis teknologi. Selain itu, perpustakaan juga mengidentifikasi risiko, seperti kerusakan sistem otomasi atau keterbatasan koleksi, kemudian menyusun langkah-langkah untuk mengatasi risiko tersebut.[143]

d. Klausul 7 (Dukungan)

Klausul 7 (Dukungan) berkaitan dengan penyediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem manajemen mutu, seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, komunikasi, serta informasi terdokumentasi. Dukungan yang memadai akan membantu organisasi melaksanakan setiap proses secara efektif dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[144]

---

[142] Syukron, Buyung. "Penerapan klausul ISO 21001: 2018 sebagai upaya penguatan manajemen budaya mutu pendidikan tinggi keagamaan islam." *Tarbawiyah: Jurnal Ilmiah Pendidikan* 6.2 (2022): 197-217.

[143] Fatimatuzzahro, Ismi. *Analisis strategi peningkatan minat kunjung perpustakaan MTs Raudlatul Ulum Putra*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2025.

[144] Rahayu, Sri. "The Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 di PPEI." *Jurnal Administrasi Negara* 27.1 (2021): 27-48.

Tujuan Klausul 7 adalah memastikan organisasi memiliki sumber daya yang cukup dan kompeten untuk mendukung pelaksanaan sistem manajemen mutu. Selain itu, klausul ini bertujuan meningkatkan kesadaran pegawai terhadap pentingnya mutu, memperlancar komunikasi, dan menjamin tersedianya dokumen yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi.[145]

Contoh Penerapan klausul 7 ini di perpustakaan dapat dilihat dari penyediaan tenaga pustakawan yang kompeten, pelaksanaan pelatihan bagi pegawai, penyediaan komputer dan jaringan internet, serta penyusunan standar operasional prosedur (SOP) layanan sirkulasi yang terdokumentasi dengan baik.[146]

e. Klausul 8 (Operasional)

Klausul 8 (Operasional) mengatur tentang perencanaan dan pengendalian operasional yang diperlukan untuk menghasilkan produk atau layanan yang sesuai dengan persyaratan pemustaka. Organisasi harus memastikan bahwa setiap proses operasional dilaksanakan secara terencana, terkendali, dan terdokumentasi dengan baik.[147]

Tujuan klausul 8 adalah memastikan seluruh proses operasional berjalan secara efektif dan mampu menghasilkan layanan yang sesuai

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[145] Syukron, Buyung. "Penerapan klausul ISO 21001: 2018 sebagai upaya penguatan manajemen budaya mutu pendidikan tinggi keagamaan islam." *Tarbawiyah: Jurnal Ilmiah Pendidikan* 6.2 (2022): 197-217.

[146] Nafis, Badratun. "Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) SNI/ISO 9001: 2015 Di Perpustakaan Perguruan Tinggi." *IQRA: Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 19.2 (2025): 333-359.

[147] Handayani, Denny. "Evaluasi penerapan ISO 9001: 2015 pada PT Pulau Sambu Group (PSG) Sungai Guntung Kabupatan Indra Giri Hilir Riau." *Manajemen Bisnis* 8.2 (2018).

dengan kebutuhan dan harapan pemustaka. Selain itu, klausul ini bertujuan mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan dan meningkatkan kualitas layanan.[148]

Contoh klausul 8 dalam layanan sirkulasi perpustakaan, petugas melaksanakan prosedur pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku sesuai dengan SOP yang berlaku. Setiap proses dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi untuk memastikan layanan berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pemustaka.[149]

f. Klausul 9 (Evaluasi Kinerja)

Klausul 9 (Evaluasi Kinerja) mengatur tentang kegiatan pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi terhadap kinerja sistem manajemen mutu. Organisasi juga diwajibkan melakukan audit internal dan tinjauan manajemen untuk mengetahui efektivitas penerapan sistem manajemen mutu.[150]

Tujuan Klausul 9 adalah untuk mengevaluasi efektivitas penerapan sistem manajemen mutu serta memastikan bahwa sistem tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan persyaratan dan rencana yang ditetapkan oleh organisasi. Selain itu, klausul ini bertujuan untuk memantau, mengukur, menganalisis, dan mengevaluasi kinerja

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[148] Simamora, Parasian, Andreas Eko Nugroho, and Kornelius Rulli Jonathans. "Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 21001: 2018 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Kristen." *REAL DIDACHE: Journal of Christian Education* 5.1 (2025): 47-59.

[149] Rahma, Elva. *Akses dan Layanan Perpustakaan: teori dan aplikasi*. Kencana, 2018.

[150] Rahayu, Sri. "The Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 di PPEI." *Jurnal Administrasi Negara* 27.1 (2021): 27-48.

organisasi guna mengidentifikasi ketidaksesuaian, kelemahan, serta peluang perbaikan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan mutu layanan dan mencapai perbaikan berkelanjutan.[151]

Contoh klausul 9 pada Perpustakaan yaitu melakukan survei kepuasan pemustaka, menganalisis data kunjungan dan peminjaman buku, melaksanakan audit internal, serta mengadakan rapat evaluasi secara berkala untuk membahas kendala dan upaya peningkatan kualitas layanan.[152]

g. Klausul 10 (Peningkatan)

Klausul 10 (Peningkatan) merupakan persyaratan yang mengharuskan organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus terhadap sistem manajemen mutu. Organisasi harus mengidentifikasi ketidaksesuaian yang terjadi, mengambil tindakan korektif, dan melakukan peningkatan berkelanjutan agar kualitas layanan dan kinerja organisasi semakin baik.[153]

Tujuan klausul 10 adalah untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu melalui upaya perbaikan berkelanjutan, penanganan terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan, serta penerapan tindakan korektif guna mencegah terulangnya permasalahan yang sama di masa

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[151] Fathoni, Nur, et al. "Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2015 Dalam Meningkatkan Pemahaman Dokumentasi Di Fakultas Vokasi Universitas Balikpapan." *Identifikasi* 9.2 (2023): 837-851.

[152] Ratmono, Damaji. "Kajian Indeks Kepuasan Insan Ombudsman Pemustaka Layanan Perpustakaan Terhadap Layanan Perpustakaan Ombudsman Republik Indonesia Kurun Waktu 2019-2020." *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan* 22.1 (2020): 69-79.

[153] Khamaludin, Khamaludin, Inneke Respatiningsih, and Bambang Kustiawan. *Manajemen Mutu*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

mendatang. Selain itu, klausul ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, kinerja organisasi, dan kepuasan pemustaka sehingga organisasi dapat terus berkembang serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka secara lebih baik.[154]

Penerapan klausul 10 di perpustakaan dapat dilihat dari tindakan perbaikan terhadap prosedur layanan yang dinilai kurang efektif, pengembangan sistem layanan berbasis teknologi, penambahan koleksi sesuai kebutuhan pemustaka, serta tindak lanjut terhadap saran dan keluhan pemustaka sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara berkelanjutan.[155]

Penerapan klausul-klausul ISO 9001 dalam layanan sirkulasi membantu menciptakan sistem layanan yang terstruktur, konsisten, efisien, serta mampu memberikan pengalaman layanan yang berkualitas bagi pemustaka.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[154] Massie, Febita Gioviansisca, and Jani Raharjo. "Evaluasi Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 pada PT. Wellgan Gemilang." *Jurnal Titra* 7.1 (2019): 37-42.

[155] Maemunah, Atik, Syifa Al-Bawazir, and Chairul Anwar. "Penerapan ISO/IEC 29119-3 dalam Analisis dan Pengujian Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis CodeIgniter 3 (Studi Kasus: Perpus Goldsop)." *Journal of Information Systems and Business Technology* 1.3 (2025): 55-66.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data deskriptif dari kata-kata tertulis dan lisan informan serta perilaku yang diamati selama proses penelitian dihasilkan menggunakan metodologi kualitatif. Karena penelitian kualitatif bersifat terbuka dan fleksibel, pemustakaannya dapat disesuaikan dengan data dan kondisi di lokasi penelitian.[1] Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis layanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.[2] Penelitian ini akan dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Waktu penelitian merupakan rentang masa yang dibutuhkan oleh peneliti untuk melakukan sebuah observasi dan penggalian data selama di lapangan.[3] Penelitian ini akan dilaksanakan pada 16 Desember 2025 – 19 juni 2026.

---

[1] Husna, Nurul Sadrina, et al. "Penerapan Metode Diskusi Untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Peserta Didik Kelas Iii Di Mis Al-Wardah." *Khazanah Pendidikan* 18.1 (2024): 53-58.

[2] Nur, A., & Utami, F. Y. (2022). Proses dan langkah penelitian antropologi: Sebuah literature review. *Ad-Dariyah: Jurnal Dialektika, Sosial Dan Budaya*, *3*(1), 44-68.

[3] Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, *1*(1), 53-61.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan yang digunakan untuk mengarahkan proses pengumpulan, pengamatan, dan analisis data agar penelitian tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan persyaratan ISO 9001:2015 sebagai fokus analisis.[4] Berdasarkan judul penelitian *"Analisis Layanan Sirkulasi Perpustakaan Berdasarkan ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh"*, maka fokus penelitian ini adalah menganalisis kesesuaian penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada layanan sirkulasi yang meliputi:

1. Konteks Organisasi (Klausul 4)
2. Kepemimpinan (Klausul 5)
3. Perencanaan (Klausul 6)
4. Dukungan (Klausul 7)
5. Operasional (Klausul 8)
6. Evaluasi Kinerja (Klausul 9)
7. Peningkatan (Klausul 10)

Fokus penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh telah memenuhi persyaratan pada Klausul 4 sampai dengan Klausul 10.

[4] Ismayani, A. (2019). *Metodologi penelitian*. Syiah Kuala University Press.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya.[5] Subjek dalam penelitian ini terdiri atas 2 orang petugas layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dan 5 orang pemustaka dari fakultas dan program studi yang berbeda. Jumlah pemustaka yang dijadikan subjek penelitian sebanyak 5 (lima) orang dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan keberagaman fakultas dan program studi serta prinsip kejenuhan data. Jumlah tersebut dinilai telah cukup untuk memberikan informasi yang mendalam mengenai pelaksanaan layanan sirkulasi. Petugas layanan sirkulasi dipilih karena terlibat langsung dalam proses peminjaman, pengembalian, perpanjangan koleksi, serta pelaksanaan prosedur layanan sehari-hari. Sementara itu, pemustaka dipilih untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi perpustakaan.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu sifat dari objek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian memperoleh kesimpulan. Objek penelitian adalah titik fokus perhatian dari penelitian.[6] Objek dalam penelitian ini adalah:

---

[5] Nur, Askar, and Fakhira Yaumil Utami. "Proses dan langkah penelitian antropologi: Sebuah literature review." *Ad-Dariyah: Jurnal Dialektika, Sosial Dan Budaya* 3.1 (2022): 44-68.

[6] Waruwu, Marinu. "Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method)." *Jurnal pendidikan tambusai* 7.1 (2023): 2896-2910.

a. Proses dan prosedur layanan sirkulasi perpustakaan, yang mencakup aktivitas peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penataan koleksi, serta penanganan denda dan keluhan pemustaka.
b. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam layanan sirkulasi, yang meliputi:
    1) Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam layanan sirkulasi, yang meliputi:
    2) Konteks organisasi (Klausul 4), yaitu pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan pemustaka, faktor internal dan eksternal, serta ruang lingkup layanan sirkulasi.
    3) Kepemimpinan (Klausul 5), yaitu komitmen pimpinan, kebijakan mutu, pembagian tanggung jawab, dan keterlibatan pimpinan dalam peningkatan kualitas layanan.
    4) Perencanaan (Klausul 6), yaitu penetapan tujuan mutu, identifikasi risiko dan peluang, serta perencanaan peningkatan layanan.
    5) Dukungan (Klausul 7), yaitu kompetensi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi, komunikasi, dan pengelolaan dokumentasi.
    6) Operasional (Klausul 8), yaitu pelaksanaan proses layanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan pengendalian layanan sesuai prosedur yang berlaku.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

7) Evaluasi kinerja (Klausul 9), yaitu kegiatan pemantauan, pengukuran, evaluasi kepuasan pemustaka, serta pemanfaatan data dalam penilaian kinerja layanan.
8) Peningkatan (Klausul 10), yaitu tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian, inovasi layanan, dan upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Dengan demikian, objek penelitian ini berfokus pada hubungan antara pelaksanaan layanan sirkulasi perpustakaan dengan penerapan prinsip dan persyaratan ISO 9001:2015.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah strategi yang mungkin digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi. Strategi ini dapat digunakan untuk menjelaskan konsep abstrak yang tidak dapat diwujudkan dalam bentuk fisik.[7] Karena fleksibilitas dan sifat penelitian kualitatif, terdapat berbagai macam teknik pengumpulan data yang dapat disesuaikan dengan masalah, tujuan penelitian, dan sifat objek yang diteliti. Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah teknik yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif.[8] Metode pengumpulan data dalam penelitian ini :

1. Wawancara

Wawancara (*Interview*) merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Wawancara adalah

[7] Herlina, Novia, et al. "Analisis Hambatan Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Informatika di MTsN 6 Agam." *Journal of Educational Management and Strategy* 2.1 (2023): 86-103.

[8] Haki, Ubay, and Eka Danik Prahastiwi. "Strategi pengumpulan dan analisis data dalam penelitian kualitatif pendidikan." *Jurnal Inovasi Dan Teknologi Pendidikan* 3.1 (2024): 1-19.

pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontribusikan mana dalam suatu topik tertentu.[9] Wawancara mendalam, sebuah teknik pengumpulan data kualitatif yang melibatkan percakapan terstruktur atau semi-terstruktur antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam, rinci, dan kontekstual, dilakukan oleh peneliti berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara.[10]

Wawancara semi-terstruktur digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai penerapan layanan sirkulasi berdasarkan ISO 9001:2015. Dalam pelaksanaannya, peneliti menggunakan lembar pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan pokok sebagai acuan selama proses wawancara. Pedoman tersebut disusun berdasarkan fokus penelitian dan indikator pada setiap klausul ISO 9001:2015, sehingga peneliti tetap memiliki keleluasaan untuk mengembangkan pertanyaan sesuai dengan jawaban informan. Informan penelitian terdiri atas Kepala UPT Perpustakaan, pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi, dan pemustaka yang menggunakan layanan tersebut. Seluruh hasil wawancara direkam, dicatat, kemudian ditranskripsikan untuk dianalisis sesuai dengan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini pedoman wawancara:

Tabel 3. 1 Pedoman Wawancara

No	Klausal	Tujuan
1	Klausul 4 – Konteks Organisasi	Mengetahui pemahaman layanan terhadap kebutuhan pemustaka dan lingkungan organisasi.

[9] Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara dan kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, *3*(1), 39-47.

[10] Zahroh, Nur Intifada, et al. "Strategi pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: Teknik, tantangan dan solusinya." *Tarbiyatul Ilmu: Jurnal Kajian Pendidikan* 3.6 (2025): 107-118.

No	Klausal	Tujuan
2	Klausul 5 – Kepemimpinan	Menilai komitmen pimpinan terhadap mutu layanan.
3	Klausul 6 – Perencanaan	Menilai proses perencanaan layanan dan pengelolaan risiko.
4	Klausul 7 – Dukungan	Menilai kesiapan sumber daya dalam mendukung layanan.
5	Klausul 8 – Operasional	Menilai implementasi proses layanan sesuai standar.
6	Klausul 9 – Evaluasi Kinerja	Menilai mekanisme pemantauan dan evaluasi layanan.
7	Klausul 10 – Peningkatan	Menilai upaya perbaikan berkelanjutan.

2. Dokumentasi

Proses pengumpulan informasi dari sumber dan rekaman yang terekam disebut dokumentasi. Dokumen yang memberikan informasi pendukung untuk penelitian dapat berupa tulisan atau visual. Dokumentasi sebagai proses pengumpulan, pemilihan, pengorganisasian, dan pelestarian data yang berkaitan dengan bidang ilmiah. [11] Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan sirkulasi, Manual Mutu ISO 9001:2015 UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, struktur organisasi perpustakaan, data statistik kunjungan pemustaka, formulir layanan sirkulasi, laporan evaluasi layanan, dokumentasi kegiatan layanan sirkulasi, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**.** Dokumen-dokumen tersebut dianalisis untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga diperoleh data yang lebih lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.

[11] Firdaus, I., Hidayati, R., Hamidah, R. S., Rianti, R., & Khotimah, R. C. K. (2023). Model-model pengumpulan data dalam penelitian tindakan kelas. *Jurnal Kreativitas Pemustaka, 1*(2), 105-113.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses dari urutan suatu data, pengelompokkan dalam suatu kategori dari satuan dan uraian dasar sehingga dapat ditemukannya tema dan hipotesis dalam kerja. Analisis data dapat dilakukan baik saat data dikumpulkan maupun setelah data dikumpulkan dari waktu ke waktu. Peneliti memeriksa jawaban informan selama wawancara.[12] Berikut penjelasan dari langkah-langkah analisis data oleh Miles dan Huberman yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.[13] Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, sehingga data yang tidak berkaitan dengan penelitian dapat disisihkan dan data yang diperoleh menjadi lebih terarah dan mudah dianalisis.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses menyusun dan menyajikan data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis sehingga mudah dipahami dan dianalisis.[14] Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif,

---

[12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif …*, h. 246

[13] Data, Analisis. "Reduksi Data." *Mils & Hubermen*.

[14] Qomaruddin, Qomaruddin, and Halimah Sa'diyah. "Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman." *Journal of Management, Accounting, and Administration* 1.2 (2024): 77-84.

tabel, dan kutipan hasil wawancara yang berkaitan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami hubungan antar data dan menarik kesimpulan penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan dengan menafsirkan dan merumuskan makna dari data yang telah direduksi dan disajikan.[15] Pada tahap ini, peneliti menginterpretasikan seluruh temuan penelitian yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan penelitian diuraikan secara deskriptif dalam bentuk narasi sesuai dengan fokus penelitian dan mengacu pada setiap klausul ISO 9001:2015 yang dianalisis. Narasi tersebut menjelaskan tingkat kesesuaian penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Selanjutnya, kesimpulan diverifikasi secara terus-menerus selama proses analisis untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar sesuai dengan data yang diperoleh sehingga memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[15] Ahmad, Ahmad, and Muslimah Muslimah. "Memahami teknik pengolahan dan analisis data kualitatif." *Proceedings of Palangka Raya International and National Conference on Islamic Studies (PINCIS)*. Vol. 1. No. 1. 2021.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan ini berfungsi sebagai pusat sumber daya informasi ilmiah, menawarkan berbagai koleksi dan layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi komunitas akademik, termasuk pemustaka, pengajar, dan staf pengajar. Perpustakaan ini berfungsi sebagai pusat pembelajaran yang mendorong peningkatan kualitas akademik di lingkungan universitas, selain sebagai lokasi penyimpanan koleksi perpustakaan. Di masa lalu, perkembangan perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh bertepatan dengan transformasi lembaga tersebut dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) menjadi Universitas Islam Negeri (UIN). Pertumbuhan perpustakaan ini telah mendapat manfaat dari modifikasi tersebut dalam hal infrastruktur, koleksi, dan sistem layanannya.

Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki visi untuk menjadi pusat informasi ilmiah berbasis teknologi yang unggul, profesional, dan kompetitif di tingkat nasional. Perpustakaan ini menjalankan sejumlah misi untuk mewujudkan visi tersebut, termasuk memajukan pemustakaan teknologi informasi dalam manajemen perpustakaan, menawarkan koleksi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka, dan meningkatkan kualitas layanan. Untuk memberikan layanan terbaik kepada para pemustaka, perpustakaan juga berupaya meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya. Berdasarkan sudut pandang organisasi,

kepala pustakawan mengawasi semua kegiatan operasional di perpustakaan. Sejumlah departemen yang mengelola layanan sirkulasi, layanan referensi, pengolahan bahan pustaka, teknologi informasi, dan administrasi mendukung kepala pustakawan. Tujuan dari struktur organisasi ini adalah untuk memfasilitasi pelaksanaan tanggung jawab perpustakaan secara efisien dan sukses.

Koleksi Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh mencakup beragam sumber daya perpustakaan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik pemustaka. Pengembangan koleksi yang berkelanjutan dilakukan melalui hibah, pembelian, dan kemitraan dengan berbagai organisasi. Perpustakaan menyediakan berbagai layanan yang dirancang untuk memudahkan pemustaka memperoleh informasi. Layanan ini meliputi layanan referensi yang membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang lebih mendalam, layanan sirkulasi yang menangani peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan barang perpustakaan, serta layanan ruang baca yang menawarkan ruang belajar yang nyaman.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi yang dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan sirkulasi pada umumnya telah memenuhi sebagian besar persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Penerapan standar mutu terlihat dari tersedianya standar operasional prosedur (SOP), pemustakaan sistem otomasi perpustakaan dalam proses layanan, pembagian tugas yang jelas, serta pelaksanaan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan sirkulasi telah dilaksanakan secara

terstruktur dan terdokumentasi sesuai dengan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penyempurnaan agar penerapan ISO 9001:2015 dapat terlaksana secara optimal. Aspek tersebut meliputi pengelolaan risiko layanan, evaluasi kinerja yang terdokumentasi secara berkala, serta pelaksanaan peningkatan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi. Oleh karena itu, tingkat kesesuaian layanan sirkulasi dapat dikatakan telah sesuai dengan sebagian besar persyaratan ISO 9001:2015, namun masih terdapat beberapa indikator yang belum diterapkan secara maksimal. Selanjutnya, hasil penelitian diuraikan berdasarkan empat aspek utama, yaitu kesesuaian layanan sirkulasi dengan ISO 9001:2015, kualitas layanan sirkulasi, kompetensi pustakawan layanan sirkulasi, serta tata kelola dan proses administrasi layanan sirkulasi.

1. **Kesesuaian Layanan Sirkulasi dengan *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015**

   a. **Klausul 4 (Konteks Organisasi)**

Penerapan Klausul 4 ISO 9001:2015 pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh telah berjalan dengan sesuai. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, pihak perpustakaan telah memahami kebutuhan dan harapan pemustaka sebagai pemustaka utama layanan. Hal ini terlihat dari penyediaan layanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, serta fasilitas penelusuran koleksi melalui sistem

OPAC yang bertujuan memudahkan pemustaka memperoleh informasi dan bahan pustaka yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara, pustakawan menyatakan bahwa layanan yang diberikan selalu berorientasi pada kebutuhan pemustaka dan berupaya memberikan kemudahan akses terhadap informasi.

> *"Layanan yang kami berikan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka, terutama dalam memudahkan mereka mencari dan meminjam bahan pustaka yang diperlukan."*

Selain itu, pustakawan juga menjelaskan bahwa penerapan sistem otomasi perpustakaan menjadi salah satu upaya untuk memenuhi harapan pemustaka terhadap layanan yang cepat dan efektif.

> *"Dengan adanya sistem otomasi dan OPAC, pemustaka lebih mudah mencari koleksi dan proses pelayanan juga menjadi lebih cepat."*

Meskipun demikian, pihak perpustakaan mengakui bahwa identifikasi kebutuhan pemustaka masih dilakukan berdasarkan pengalaman dan interaksi langsung dengan pemustaka, serta belum didukung oleh dokumen formal seperti survei kebutuhan pemustaka atau kajian kepuasan pemustaka.

> *"Selama ini kami mengetahui kebutuhan pemustaka dari keluhan, saran, dan pertanyaan yang disampaikan secara langsung, belum ada survei khusus yang dilakukan secara rutin."*

Dari sisi konteks organisasi, pustakawan menjelaskan bahwa pelaksanaan layanan sirkulasi dipengaruhi oleh beberapa faktor internal, seperti sumber daya manusia, sistem teknologi informasi, dan kebijakan perpustakaan.

> *"Jumlah petugas, kondisi sistem, dan aturan layanan sangat memengaruhi kelancaran pelayanan yang kami berikan kepada pemustaka."*

Selain faktor internal, perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan pemustaka terhadap akses informasi yang cepat juga menjadi faktor eksternal yang memengaruhi penyelenggaraan layanan.

> *"Pemustaka sekarang menginginkan layanan yang cepat dan praktis, sehingga perpustakaan juga harus terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi*."

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa ruang lingkup layanan sirkulasi telah ditetapkan dengan sesuai, meliputi layanan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan bahan pustaka. Namun, belum ditemukan dokumen formal yang secara khusus menjelaskan konteks organisasi, pihak berkepentingan, isu internal dan eksternal, serta batasan sistem manajemen mutu sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015. Selain itu, belum terdapat kebijakan mutu atau standar layanan yang terdokumentasi secara komprehensif dan disosialisasikan kepada seluruh petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan Klausul 4 masih berfokus pada pelaksanaan operasional dan belum sepenuhnya didukung oleh sistem dokumentasi yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi telah menerapkan sebagian besar prinsip dalam Klausul 4 ISO 9001:2015, terutama dalam memahami kebutuhan pemustaka dan menyelenggarakan layanan yang berorientasi pada pemustaka. Akan tetapi, penerapan tersebut belum sepenuhnya memenuhi standar ISO 9001:2015 karena belum adanya dokumentasi yang sistematis mengenai konteks organisasi, identifikasi pihak berkepentingan, serta analisis isu internal dan eksternal. Oleh karena itu, perpustakaan perlu memperkuat

جامعة الرانري
AR-RANIRY

aspek dokumentasi dan perencanaan mutu agar implementasi Klausul 4 dapat berjalan secara lebih optimal dan sesuai dengan standar ISO 9001:2015.

b. Klausul 5 (Kepemimpinan)

Penerapan Klausul 5 ISO 9001:2015 tentang kepemimpinan pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh telah berjalan dengan sesuai. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, pimpinan perpustakaan menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan dengan memberikan arahan kepada seluruh petugas untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional kepada pemustaka. Selain itu, pimpinan juga melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan layanan serta memastikan bahwa seluruh kegiatan pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara, salah satu pustakawan menyampaikan bahwa pimpinan selalu menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka perpustakaan.

> *"Pimpinan selalu mengingatkan kami untuk memberikan pelayanan yang ramah dan membantu pemustaka semaksimal mungkin agar mereka merasa nyaman menggunakan layanan perpustakaan."*

Selain itu, pustakawan juga menjelaskan bahwa pimpinan secara langsung melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan layanan dan memberikan arahan apabila terdapat kendala dalam proses pelayanan.

> *"Jika ada masalah dalam pelayanan, pimpinan biasanya langsung memberikan arahan dan mencari solusi agar pelayanan tetap berjalan dengan baik."*

Dalam pelaksanaan layanan, perpustakaan telah memiliki visi dan misi yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan kegiatan perpustakaan, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi. Namun demikian, beberapa petugas menyampaikan bahwa sosialisasi mengenai visi, misi, dan kebijakan mutu belum dilakukan secara maksimal sehingga tidak semua staf memahami secara mendalam arah dan tujuan mutu organisasi.

> *"Visi dan misi perpustakaan sudah ada, tetapi belum semua petugas memahami secara rinci bagaimana penerapannya dalam kegiatan pelayanan sehari-hari."*

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab di layanan sirkulasi telah dilakukan dengan cukup jelas. Setiap petugas mengetahui tugas dan wewenangnya masing-masing sehingga pelaksanaan layanan dapat berjalan secara teratur.

> *"Setiap petugas sudah memiliki tugas masing-masing, sehingga pekerjaan di bagian layanan sirkulasi dapat dilakukan sesuai tanggung jawab yang diberikan."*

Meskipun demikian, dalam hal pemantauan dan evaluasi kinerja, pimpinan masih mengandalkan pengawasan langsung dan laporan kegiatan tanpa didukung oleh indikator kinerja yang terukur dan terdokumentasi secara sistematis.

> *"Evaluasi biasanya dilakukan melalui pengamatan langsung dan laporan kegiatan, belum menggunakan indikator penilaian yang tertulis secara khusus."*

Selain itu, dukungan terhadap peningkatan kompetensi sumber daya manusia masih tergolong terbatas. Beberapa petugas menyampaikan bahwa pelatihan formal terkait pelayanan maupun sistem manajemen mutu belum dilakukan secara rutin.

"Pelatihan khusus mengenai pelayanan dan penerapan ISO masih belum sering dilaksanakan, sehingga sebagian petugas belajar dari pengalaman kerja sehari-hari."

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan dalam layanan sirkulasi telah berjalan sesuai dan menunjukkan adanya komitmen pimpinan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini terlihat dari arahan, pengawasan, serta pembagian tugas yang jelas kepada setiap petugas. Namun demikian, penerapan Klausul 5 ISO 9001:2015 belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kelemahan dalam sosialisasi kebijakan mutu, sistem evaluasi kinerja yang terukur, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia secara berkelanjutan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu memperkuat komunikasi kebijakan mutu, menyusun indikator kinerja yang terdokumentasi, dan meningkatkan program pelatihan bagi staf agar implementasi prinsip kepemimpinan sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 dapat terlaksana secara lebih efektif.

c. Klausul 6 (Perencanaan)

Penerapan Klausul 6 ISO 9001:2015 tentang perencanaan pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh telah berjalan sesuai, namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, perpustakaan telah memiliki perencanaan operasional berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan layanan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan bahan pustaka. Keberadaan SOP tersebut membantu petugas dalam menjalankan pelayanan secara terarah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara, salah satu pustakawan menyampaikan bahwa seluruh proses pelayanan telah memiliki prosedur yang menjadi acuan bagi petugas dalam menjalankan tugasnya.

> *"Setiap layanan di bagian sirkulasi sudah memiliki prosedur yang harus diikuti oleh petugas agar pelayanan dapat berjalan dengan tertib dan sesuai aturan."*

Selain itu, pustakawan juga menjelaskan bahwa SOP sangat membantu dalam menjaga keseragaman pelayanan kepada seluruh pemustaka.

> *"Dengan adanya SOP, petugas memiliki pedoman yang jelas sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih teratur dan tidak berbeda-beda."*

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan belum memiliki tujuan mutu layanan yang dirumuskan secara spesifik dan terukur. Belum ditemukan adanya indikator kinerja seperti target waktu pelayanan, tingkat kepuasan pemustaka, maupun target penyelesaian permasalahan yang terdokumentasi secara formal.

> *"Kami lebih berfokus pada kelancaran pelayanan sehari-hari dan belum memiliki target pelayanan yang ditetapkan secara tertulis."*

Dalam pelaksanaan layanan sirkulasi, terdapat beberapa risiko yang sering dihadapi, seperti keterlambatan pengembalian bahan pustaka, kehilangan buku, kesalahan administrasi, serta gangguan pada sistem teknologi informasi. Risiko-risiko tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan dan kepuasan pemustaka.

> *"Masalah yang sering terjadi adalah keterlambatan pengembalian buku dan terkadang gangguan pada sistem yang membuat proses pelayanan sedikit terhambat."*

Berdasarkan hasil wawancara, penanganan terhadap risiko tersebut masih dilakukan setelah masalah terjadi atau bersifat reaktif. Misalnya, perpustakaan

menerapkan pemberian denda bagi keterlambatan pengembalian dan penggantian buku bagi koleksi yang hilang.

> *"Jika ada buku yang terlambat dikembalikan, pemustaka dikenakan denda, sedangkan untuk buku yang hilang harus diganti sesuai ketentuan yang berlaku."*

Selain itu, belum ditemukan adanya proses identifikasi, analisis, dan mitigasi risiko yang dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi.

> *"Perbaikan layanan biasanya dilakukan ketika ada kendala atau masukan dari pemustaka, belum ada program khusus yang direncanakan secara rutin."*

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aspek perencanaan pada layanan sirkulasi telah berjalan melalui adanya SOP dan pedoman kerja yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Namun, penerapan Klausul 6 ISO 9001:2015 belum sepenuhnya memenuhi persyaratan standar karena belum adanya tujuan mutu yang spesifik dan terukur, belum diterapkannya manajemen risiko secara sistematis, serta belum adanya program peningkatan layanan yang direncanakan dan terdokumentasi secara berkala. Oleh karena itu, perpustakaan perlu menetapkan sasaran mutu yang jelas, menyusun manajemen risiko secara terencana, serta mengembangkan program peningkatan layanan secara berkelanjutan agar implementasi Klausul 6 dapat berjalan sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015.

d. Klausul 7 (Dukungan)

Penerapan Klausul 7 ISO 9001:2015 tentang dukungan pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh telah berjalan dengan sesuai. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, perpustakaan telah menyediakan berbagai sumber daya yang

mendukung pelaksanaan layanan, meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi, serta dokumen pendukung layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, pustakawan menyampaikan bahwa petugas layanan sirkulasi telah memiliki kemampuan dasar dalam menjalankan tugas, terutama dalam mengoperasikan sistem otomasi perpustakaan dan melayani pemustaka.

> *"Petugas sudah memahami tugas masing-masing dan mampu menggunakan sistem otomasi dalam melaksanakan pelayanan sehari-hari."*

Selain itu, pustakawan juga menjelaskan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sebagian besar diperoleh melalui pengalaman kerja dan pendampingan dari petugas yang lebih berpengalaman.

> *"Kami banyak belajar dari pengalaman dan saling membantu ketika ada petugas yang belum memahami suatu pekerjaan."*

Meskipun demikian, peningkatan kompetensi melalui pelatihan formal belum dilaksanakan secara rutin. Beberapa petugas menyampaikan bahwa pelatihan mengenai pelayanan perpustakaan maupun sistem manajemen mutu masih terbatas sehingga pengembangan kompetensi lebih banyak dilakukan secara mandiri.

> *"Pelatihan khusus memang belum sering dilakukan, sehingga sebagian besar kemampuan diperoleh dari pengalaman bekerja sehari-hari."*

Berdasarkan segi sarana dan prasarana, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan layanan sirkulasi. Perpustakaan telah menyediakan komputer, jaringan internet, ruang pelayanan, serta perangkat pendukung lainnya yang membantu memperlancar proses pelayanan.

"Fasilitas yang tersedia sudah cukup membantu, terutama komputer dan jaringan internet yang digunakan untuk mengakses sistem perpustakaan."

Selain itu, sistem informasi yang digunakan, seperti sistem otomasi perpustakaan dan OPAC, memberikan kemudahan bagi petugas maupun pemustaka dalam proses pencarian koleksi dan pengelolaan transaksi layanan.

"Dengan adanya OPAC dan sistem otomasi, proses pencarian buku dan pelayanan menjadi lebih cepat serta data pemustaka tersimpan dengan baik."

Dalam aspek dokumentasi, perpustakaan telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan. Namun demikian, belum semua staf memahami dan mengakses dokumen tersebut secara optimal.

"SOP sudah tersedia, tetapi belum semua petugas membaca dan memahami seluruh isi dokumen secara mendalam."

Selain itu, sistem dokumentasi layanan juga belum sepenuhnya terorganisir secara sistematis sebagai bagian dari penerapan sistem manajemen mutu.

"Dokumen pelayanan memang ada, tetapi pengelolaannya masih perlu diperbaiki agar lebih tertata dan mudah diakses."

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aspek dukungan dalam layanan sirkulasi telah berjalan sesuai yang ditunjukkan oleh tersedianya sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sistem informasi yang mendukung operasional layanan. Namun, penerapan Klausul 7 ISO 9001:2015 belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan dalam pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan formal serta belum kuatnya sistem dokumentasi mutu yang terorganisir dengan baik. Oleh karena itu, perpustakaan perlu meningkatkan program pengembangan kompetensi

staf dan memperkuat sistem dokumentasi agar penerapan aspek dukungan sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 dapat terlaksana secara lebih efektif.

e. Klausul 8 (Operasional)

Penerapan Klausul 8 ISO 9001:2015 tentang operasional pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh telah berjalan dengan baik dan sesuai. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, pelaksanaan layanan sirkulasi telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, meliputi kegiatan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan bahan pustaka. Seluruh proses pelayanan didukung oleh sistem otomasi perpustakaan yang membantu mempercepat dan mempermudah pelaksanaan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, pustakawan menyampaikan bahwa setiap pelayanan di bagian sirkulasi dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

> *"Pelayanan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku dilakukan berdasarkan prosedur yang berlaku sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan tertib."*

Selain itu, pustakawan juga menjelaskan bahwa sistem otomasi perpustakaan sangat membantu dalam pelaksanaan operasional layanan karena seluruh transaksi dapat dilakukan secara lebih cepat dan data pemustaka tersimpan secara otomatis.

> *"Sistem otomasi mempermudah pekerjaan kami karena data peminjaman dan pengembalian langsung tercatat dalam sistem sehingga pelayanan menjadi lebih efisien."*

Dalam pelaksanaan operasional, perpustakaan juga telah memiliki prosedur untuk menangani berbagai permasalahan yang terjadi dalam layanan, seperti keterlambatan pengembalian, kehilangan bahan pustaka, dan kesalahan administrasi.

> *"Jika terjadi keterlambatan pengembalian, pemustaka dikenakan denda sesuai ketentuan, sedangkan buku yang hilang harus diganti oleh peminjam."*

Hasil wawancara dengan pemustaka menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan sirkulasi secara umum sudah berjalan dengan baik. Pemustaka menilai proses pelayanan cukup mudah dan petugas mampu memberikan bantuan ketika pemustaka mengalami kesulitan.

> *"Proses peminjaman dan pengembalian buku cukup mudah karena petugas memberikan arahan yang jelas kepada pemustaka."*

Selain itu, pemustaka juga merasa terbantu dengan adanya sistem otomasi perpustakaan yang mempercepat proses pelayanan.

> *"Pelayanannya cukup cepat karena data peminjaman dan pengembalian langsung diproses melalui sistem komputer."*

Namun demikian, beberapa pemustaka menyampaikan bahwa kecepatan pelayanan terkadang mengalami penurunan pada saat jumlah pengunjung meningkat, terutama pada jam-jam sibuk pelayanan.

"Kalau pengunjung sedang ramai, proses pelayanan menjadi sedikit lebih lama karena antrean bertambah."

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perpustakaan belum memiliki standar waktu pelayanan yang ditetapkan secara formal. Kecepatan pelayanan masih bergantung pada kondisi operasional, jumlah pengunjung, serta ketersediaan petugas pada saat pelayanan berlangsung.

Selain itu, pengendalian kualitas layanan masih dilakukan secara langsung oleh petugas dan pimpinan melalui pengawasan sehari-hari, namun belum didukung oleh sistem pengendalian mutu yang terdokumentasi secara sistematis.

> *"Pengawasan pelayanan biasanya dilakukan secara langsung dan belum menggunakan standar penilaian yang tertulis secara khusus."*

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aspek operasional pada layanan sirkulasi telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Hal ini terlihat dari pelaksanaan layanan yang sistematis, pemanfaatan sistem otomasi perpustakaan, serta adanya prosedur penanganan berbagai permasalahan layanan. Namun, penerapan Klausul 8 ISO 9001:2015 belum sepenuhnya optimal karena belum adanya standar waktu pelayanan yang formal dan belum diterapkannya sistem pengendalian mutu yang terdokumentasi. Oleh karena itu, perpustakaan perlu menetapkan standar pelayanan yang terukur dan memperkuat sistem pengendalian kualitas agar pelaksanaan operasional sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 dapat berjalan secara lebih efektif dan konsisten.

f. Klausul 9 (Evaluasi Kinerja)

Penerapan Klausul 9 ISO 9001:2015 tentang evaluasi kinerja pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh belum berjalan secara optimal dan sistematis. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, pemantauan terhadap kualitas layanan masih dilakukan melalui pengamatan langsung oleh pimpinan dan petugas serta berdasarkan tanggapan yang disampaikan oleh pemustaka, baik berupa saran maupun keluhan yang muncul selama proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, pustakawan menyampaikan bahwa evaluasi layanan selama ini dilakukan secara sederhana melalui pengamatan terhadap pelaksanaan pelayanan sehari-hari.

> *"Kami biasanya melihat langsung bagaimana pelayanan berlangsung dan memperhatikan jika ada kendala atau keluhan dari pemustaka."*

Selain itu, pustakawan juga menjelaskan bahwa masukan dari pemustaka menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan layanan.

> *"Kalau ada saran atau keluhan dari pemustaka, kami berusaha memperbaiki kekurangan yang ada agar pelayanan menjadi lebih baik."*

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan pemustaka belum dilakukan dengan menggunakan instrumen khusus, seperti survei atau kuesioner kepuasan pemustaka. Penilaian terhadap kualitas layanan masih didasarkan pada tanggapan yang disampaikan secara langsung oleh pemustaka.

> *"Belum ada survei khusus untuk mengukur kepuasan pemustaka, biasanya kami mengetahui penilaian pemustaka dari masukan yang mereka sampaikan secara langsung."*

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa perpustakaan sebenarnya memiliki data statistik layanan, seperti jumlah peminjaman, pengembalian, dan data pemustaka yang tersimpan dalam sistem otomasi perpustakaan. Namun, data tersebut belum dimanfaatkan secara maksimal sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan.

> *"Data peminjaman memang tersedia dalam sistem, tetapi belum dianalisis secara khusus untuk menilai kualitas pelayanan."*

Selain itu, kegiatan audit mutu maupun penilaian internal belum dilaksanakan secara berkala dan terstruktur. Pengawasan yang dilakukan masih

bersifat operasional dan belum mengarah pada evaluasi mutu yang berbasis data dan indikator kinerja.

> *"Belum ada audit internal yang dilakukan secara rutin, evaluasi lebih banyak dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan."*

Hasil wawancara dengan pemustaka juga menunjukkan bahwa pemustaka mengharapkan adanya evaluasi layanan yang lebih baik agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

> *"Perpustakaan sebaiknya menyediakan sarana bagi pemustaka untuk memberikan penilaian atau masukan terhadap pelayanan yang diterima."*

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aspek evaluasi kinerja pada layanan sirkulasi masih tergolong lemah dan belum sepenuhnya sesuai dengan persyaratan Klausul 9 ISO 9001:2015. Hal ini terlihat dari belum adanya pengukuran kepuasan pemustaka secara sistematis, belum optimalnya pemanfaatan data statistik layanan, serta belum dilaksanakannya audit internal secara berkala. Oleh karena itu, perpustakaan perlu mengembangkan sistem evaluasi yang berbasis data, menyusun instrumen pengukuran kepuasan pemustaka, serta melaksanakan audit internal secara rutin agar proses evaluasi kinerja dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015.

g. Klausul 10 (Peningkatan)

Penerapan Klausul 10 ISO 9001:2015 tentang peningkatan pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh telah dilakukan, meskipun belum berjalan secara optimal dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, perpustakaan telah

melakukan berbagai upaya perbaikan layanan, terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara, pustakawan menyampaikan bahwa perbaikan layanan dilakukan apabila ditemukan kendala dalam proses pelayanan atau terdapat masukan dari pemustaka.

> *"Jika ada masalah atau keluhan dari pemustaka, kami berusaha segera memperbaikinya agar pelayanan dapat berjalan dengan lebih baik."*

Selain itu, pustakawan juga menjelaskan bahwa penerapan sistem otomasi perpustakaan dan OPAC merupakan salah satu bentuk inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

> *"Pemustakaan sistem otomasi dan OPAC merupakan upaya kami untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien kepada pemustaka."*

Dalam pelaksanaan layanan, tindak lanjut terhadap keluhan pemustaka biasanya dilakukan secara langsung oleh petugas. Namun, penanganan keluhan tersebut belum terdokumentasi secara sistematis dan belum memiliki prosedur baku yang mengatur proses perbaikan layanan.

> *"Keluhan dari pemustaka biasanya langsung kami tanggapi, tetapi belum ada pencatatan atau prosedur khusus mengenai penanganan keluhan tersebut."*

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perbaikan terhadap ketidaksesuaian layanan masih bersifat situasional dan dilakukan berdasarkan permasalahan yang muncul pada saat tertentu. Perpustakaan belum memiliki mekanisme perbaikan yang terencana dan berkelanjutan sebagai bagian dari sistem manajemen mutu.

> *"Perbaikan dilakukan ketika ada masalah yang terjadi, belum ada program khusus yang disusun secara berkala untuk peningkatan layanan."*

Hasil wawancara dengan pemustaka menunjukkan bahwa pemustaka mengapresiasi berbagai inovasi yang telah diterapkan oleh perpustakaan, terutama dalam pemustakaan teknologi informasi yang memudahkan akses layanan.

> *"Layanan sekarang lebih mudah karena sudah menggunakan sistem komputer dan pencarian buku dapat dilakukan secara cepat."*

Namun demikian, pemustaka juga berharap agar perpustakaan terus melakukan pengembangan layanan dan memberikan inovasi baru yang dapat meningkatkan kenyamanan pemustaka.

> *"Ke depannya diharapkan ada lebih banyak layanan berbasis digital sehingga pemustaka dapat mengakses layanan dengan lebih praktis."*

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa belum terdapat rencana peningkatan layanan yang terdokumentasi secara jelas, baik dalam bentuk program kerja maupun target perbaikan yang akan dicapai dalam jangka waktu tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan yang dilakukan masih bersifat insidental dan belum sepenuhnya menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aspek peningkatan pada layanan sirkulasi telah menunjukkan adanya upaya perbaikan dan inovasi, terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi dan respons terhadap keluhan pemustaka. Namun, penerapan Klausul 10 ISO 9001:2015 belum sepenuhnya optimal karena belum adanya sistem dokumentasi terhadap keluhan, prosedur perbaikan yang baku, serta perencanaan peningkatan layanan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu menyusun program peningkatan layanan secara sistematis, mendokumentasikan setiap tindakan perbaikan, serta menerapkan

prinsip continuous improvement agar kualitas layanan dapat terus berkembang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015.

2. Kualitas Layanan Sirkulasi

Secara umum, kualitas layanan sirkulasi cukup memuaskan, berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Unit Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh. Hal ini ditunjukkan oleh sikap ramah staf, prosedur pelayanan yang relatif cepat, dan kemampuan tim untuk membantu pemustaka yang mengalami masalah dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan. Karena layanan sirkulasi berurusan langsung dengan pemustaka ketika mereka meminjam, mengembalikan, dan memperbarui koleksi, layanan ini merupakan komponen penting dari operasional perpustakaan. Bantuan pemustaka selalu diberikan secara profesional dan sesuai dengan proses perpustakaan yang telah ditetapkan, menurut wawancara dengan pustakawan. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pustakawan:

> *"Petugas layanan selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan membantu pemustaka agar merasa nyaman saat menggunakan layanan perpustakaan."*

Selain itu, pustakawan juga menjelaskan bahwa pemustakaan sistem otomasi perpustakaan membantu mempercepat proses pelayanan karena seluruh transaksi layanan dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan tercatat langsung dalam sistem.

> *"Sistem otomasi sangat membantu karena proses peminjaman dan pengembalian menjadi lebih cepat serta data pemustaka langsung tersimpan dalam sistem."*

Meskipun demikian, pustakawan menyampaikan bahwa kualitas pelayanan terkadang dipengaruhi oleh kondisi jaringan internet dan jumlah pengunjung yang datang pada waktu tertentu. Ketika jumlah pemustaka meningkat, proses pelayanan menjadi sedikit lebih lambat karena antrian pelayanan bertambah.

> *"Kalau pengunjung ramai, antrean pelayanan jadi lebih panjang sehingga pelayanan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan biasanya."*

Hasil wawancara dengan pemustaka juga menunjukkan bahwa kualitas layanan sirkulasi sudah cukup memuaskan. Pemustaka menilai petugas layanan memiliki sikap yang ramah, sopan, dan responsif dalam membantu pemustaka perpustakaan. Salah satu pemustaka menyampaikan:

> *"Petugasnya ramah dan membantu ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam proses pelayanan."*

Selain itu, pemustaka juga merasa terbantu dengan adanya fasilitas layanan seperti komputer pencarian koleksi dan sistem otomasi perpustakaan yang mempermudah proses pencarian serta peminjaman buku.

> *"Sistem pencarian buku memudahkan pemustaka menemukan koleksi yang dibutuhkan."*

Pemustaka lainnya menyampaikan bahwa pustakawan mampu menjelaskan prosedur layanan dengan baik sehingga pemustaka dapat memahami aturan peminjaman dan pengembalian koleksi secara lebih mudah.

> *"Petugas menjelaskan prosedur layanan dengan jelas sehingga pemustaka tidak kesulitan memahami aturan perpustakaan."*

Namun demikian, beberapa pemustaka mengungkapkan bahwa pelayanan terkadang menjadi kurang optimal ketika jumlah pengunjung meningkat, terutama pada jam sibuk pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan antrean menjadi lebih panjang dan ruang layanan terasa lebih padat.

"Saat ramai pengunjung, pelayanan jadi lebih lama karena antrian cukup banyak."

Selain itu, terdapat harapan dari pemustaka agar perpustakaan dapat meningkatkan layanan berbasis teknologi, seperti penyediaan layanan perpanjangan koleksi secara online sehingga pemustaka dapat melakukan perpanjangan buku tanpa harus datang langsung ke perpustakaan.

"Perpanjangan koleksi sebaiknya bisa dilakukan secara online supaya lebih praktis bagi pemustaka."

Berdasarkan hasil penelitian, pemustaka menilai kualitas layanan sirkulasi sesuai, yang ditunjukkan oleh sikap ramah petugas, kemudahan akses layanan, dan dukungan sistem otomasi perpustakaan. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan telah menerapkan prinsip fokus pada pemustaka yang menjadi salah satu dasar ISO 9001:2015. Namun, pada jam-jam sibuk atau saat jumlah pengunjung meningkat, masih terjadi keterlambatan pelayanan yang mempengaruhi konsistensi kualitas layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan kapasitas layanan belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, meskipun layanan telah memberikan pengalaman yang positif bagi pemustaka dan memenuhi sebagian besar prinsip fokus pemustaka, kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi standar ISO 9001:2015 karena konsistensi pelayanan pada berbagai kondisi operasional masih perlu ditingkatkan.

3. Kompetensi Pustakawan Layanan Sirkulasi

Pustakawan sirkulasi Unit Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry di Banda Aceh umumnya sangat kompeten dalam mendukung penyediaan layanan kepada pemustaka, menurut observasi dan wawancara yang dilakukan di

sana. Kemahiran mereka ditunjukkan oleh kemampuan mereka dalam mengelola administrasi layanan, menggunakan sistem otomatisasi perpustakaan, dan menangani peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Selain itu, pustakawan dapat memberi nasihat dan pencerahan kepada pemustaka tentang praktik layanan perpustakaan. Menurut wawancara pustakawan, staf sirkulasi menyadari alur layanan perpustakaan, yang memungkinkan layanan beroperasi secara efisien dan sesuai dengan protokol. Salah satu pustakawan menyatakan:

> *"Petugas layanan sudah memahami alur pelayanan sirkulasi mulai dari proses peminjaman, pengembalian, hingga pengelolaan administrasi layanan."*

Selain itu, pustakawan juga menjelaskan bahwa kemampuan dalam menggunakan sistem otomasi perpustakaan menjadi salah satu kompetensi penting dalam mendukung kelancaran pelayanan karena seluruh transaksi layanan dilakukan melalui sistem tersebut.

> *"Pemustakaan sistem otomasi sangat penting karena seluruh transaksi pelayanan dilakukan melalui sistem sehingga petugas harus memahami cara pengoperasiannya."*

Dalam aspek pelayanan, pustakawan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan komunikatif kepada pemustaka. Hal tersebut terlihat dari kemampuan petugas dalam membantu pemustaka yang mengalami kesulitan saat menggunakan layanan perpustakaan maupun ketika mencari informasi koleksi.

> *"Kami berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan membantu pemustaka agar mereka merasa nyaman menggunakan layanan perpustakaan."*

Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pustakawan masih perlu dilakukan, terutama dalam pemahaman mengenai penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Pustakawan

menyampaikan bahwa pelatihan terkait ISO dan pengembangan kompetensi pelayanan masih belum dilakukan secara maksimal.

> *"Pelatihan tentang ISO 9001:2015 masih perlu ditingkatkan supaya petugas lebih memahami standar mutu pelayanan perpustakaan."*

Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga menuntut pustakawan untuk terus meningkatkan kemampuan dalam pemustakaan layanan berbasis digital dan teknologi informasi. Menurut pustakawan, kemampuan teknis dan pelayanan harus terus dikembangkan agar kualitas layanan perpustakaan dapat mengikuti perkembangan kebutuhan pemustaka.

> "*Kemampuan pemustakaan teknologi dan pelayanan harus terus ditingkatkan karena kebutuhan pemustaka perpustakaan juga semakin berkembang."*

Hasil wawancara dengan pemustaka juga menunjukkan bahwa pustakawan layanan sirkulasi dinilai cukup profesional dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pemustaka menilai bahwa petugas mampu memberikan penjelasan terkait prosedur layanan dengan baik serta membantu pemustaka ketika mengalami kendala dalam proses pelayanan.

> *"Petugas menjelaskan prosedur layanan dengan baik sehingga pemustaka mudah memahami aturan perpustakaan."*

Selain itu, pemustaka juga menilai bahwa pustakawan memiliki sikap yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka perpustakaan.

> *"Petugas cukup ramah dan cepat membantu ketika pemustaka mengalami kesulitan."*

Meskipun demikian, beberapa pemustaka berharap agar pustakawan dapat terus meningkatkan kecepatan pelayanan terutama pada jam-jam sibuk ketika jumlah pengunjung meningkat.

"Pada saat ramai pengunjung, pelayanan diharapkan bisa lebih cepat agar antrian tidak terlalu panjang."

Menurut penelitian, pustakawan mahir dalam menggunakan sistem otomatisasi, memahami protokol layanan, dan menawarkan layanan kepada pemustaka. Namun, masih terdapat kekurangan pelatihan terkait ISO 9001:2015. Organisasi harus menjamin kompetensi karyawan melalui pendidikan, pelatihan, dan penilaian berkelanjutan terhadap keterampilan kerja, sesuai dengan klausul 7.2 ISO 9001:2015. Kesesuaian dalam aspek teknis layanan, terutama dalam operasi sirkulasi dan pemustakaan teknologi otomatisasi, dapat diklasifikasikan sebagai kompetensi pustakawan. Namun, karena pustakawan belum menerima pelatihan yang cukup tentang implementasi ISO 9001:2015, terdapat kesenjangan dalam aspek kompetensi manajemen mutu ISO. Alih-alih didasarkan pada standar manajemen mutu, hal ini mengarah pada pemahaman praktis tentang sistem mutu. Karena tidak mencakup semua kriteria kompetensi yang didefinisikan oleh ISO, kompetensi pustakawan diklasifikasikan sebagai kesesuaian parsial.

4. Tata Kelola dan Proses Administrasi Layanan Sirkulasi

Administrasi dan tata kelola layanan sirkulasi secara umum telah tertata dan terkelola dengan baik, menurut observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Unit Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh. Sistem otomatisasi perpustakaan, yang memfasilitasi peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi, manajemen data anggota, pencatatan denda keterlambatan, dan penyusunan laporan layanan perpustakaan, menangani proses administrasi layanan. Karyawan dapat menangani data dengan lebih efisien, rapi, dan efektif dengan menggunakan teknologi ini. Menurut wawancara pustakawan,

administrasi layanan sirkulasi mengikuti protokol perpustakaan yang telah ditetapkan, menjamin bahwa setiap transaksi layanan didokumentasikan secara akurat dalam sistem. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pustakawan:

> *"Seluruh proses administrasi layanan sirkulasi dilakukan melalui sistem sehingga data peminjaman dan pengembalian dapat tercatat dengan lebih tertib dan mudah dikontrol."*

Selain itu, pustakawan juga menjelaskan bahwa pemustakaan sistem otomasi membantu mempermudah proses pencarian data anggota maupun riwayat transaksi layanan perpustakaan sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif.

> *"Pemustakaan sistem membantu petugas dalam mencari data anggota dan memantau transaksi peminjaman maupun pengembalian koleksi."*

Dalam pelaksanaan administrasi layanan, perpustakaan juga telah memiliki aturan dan ketentuan terkait jumlah koleksi yang dapat dipinjam, batas waktu peminjaman, serta ketentuan denda keterlambatan. Aturan tersebut digunakan sebagai pedoman dalam menjaga ketertiban administrasi layanan perpustakaan.

> *"Setiap pemustaka harus mengikuti aturan peminjaman yang berlaku supaya administrasi layanan tetap tertib dan teratur."*

Namun demikian, pustakawan menyampaikan bahwa dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala teknis, terutama ketika jaringan internet atau sistem layanan mengalami gangguan. Pada kondisi tertentu, proses administrasi harus dilakukan secara manual sehingga pelayanan menjadi sedikit lebih lambat.

> *"Kalau sistem atau jaringan bermasalah, pencatatan transaksi kadang dilakukan secara manual terlebih dahulu."*

Selain itu, pustakawan juga menjelaskan bahwa evaluasi administrasi layanan masih perlu ditingkatkan agar pengelolaan layanan dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka perpustakaan.

> *"Evaluasi administrasi layanan perlu dilakukan secara berkala supaya kualitas layanan dapat terus ditingkatkan."*

Hasil wawancara dengan pemustaka menunjukkan bahwa proses administrasi layanan sirkulasi sudah sesuai dan mudah dipahami oleh pemustaka perpustakaan. Pemustaka menilai bahwa proses peminjaman dan pengembalian koleksi berjalan dengan cukup cepat karena data layanan langsung tercatat dalam sistem.

> *"Proses peminjaman dan pengembalian buku sudah cukup cepat karena data langsung masuk ke sistem."*

Selain itu, pemustaka juga menilai bahwa aturan layanan perpustakaan telah disampaikan dengan cukup jelas sehingga pemustaka dapat memahami prosedur pelayanan yang berlaku.

> *"Aturan peminjaman dan pengembalian koleksi sudah dijelaskan dengan cukup jelas kepada pemustaka."*

Namun demikian, beberapa pemustaka mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi terkadang menjadi lebih lambat ketika jumlah pengunjung meningkat, terutama pada jam sibuk pelayanan.

> *"Kalau pengunjung ramai, antrean pelayanan menjadi lebih panjang sehingga proses administrasi sedikit lebih lama."*

Selain itu, pemustaka berharap agar perpustakaan dapat terus mengembangkan layanan administrasi berbasis digital sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien.

"Layanan administrasi berbasis online akan lebih memudahkan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan."

Berdasarkan hasil penelitian terlihat jelas bahwa administrasi layanan sirkulasi telah menggunakan sistem otomatis untuk manajemen anggota, pencatatan transaksi, dan pelaporan layanan. Namun, prosedur kembali ke pemrosesan manual jika terjadi gangguan sistem. Klausul 7.5 dan 8 (Operasional) menekankan perlunya prosedur layanan untuk dikendalikan, didokumentasikan, dan tetap konsisten bahkan dalam menghadapi gangguan operasional. Karena tata kelola administrasi menggunakan sistem digital yang memfasilitasi pencatatan data terstruktur, maka sistem tersebut telah secara sistematis mematuhi ISO 9001:2015. Namun, mengandalkan sistem tanpa dukungan cadangan menunjukkan adanya kelemahan dalam solusi kesinambungan bisnis. Layanan menjadi tidak merata dan lambat ketika terjadi gangguan. Hal ini menunjukkan bahwa karena tidak adanya mekanisme cadangan yang andal atau penilaian risiko operasional, implementasi ISO masih hanya sebagian yang sesuai.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada umumnya telah menerapkan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang meliputi Klausul 4 (Konteks Organisasi), Klausul 5 (Kepemimpinan), Klausul 6 (Perencanaan), Klausul 7 (Dukungan), Klausul 8 (Operasional), Klausul 9 (Evaluasi Kinerja), dan Klausul 10 (Peningkatan).

Pada Klausul 4 (Konteks Organisasi), UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh telah memahami konteks organisasi dengan mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pemustaka sebagai pemustaka layanan sirkulasi. Hal ini ditunjukkan melalui penyediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka serta adanya prosedur dan ruang lingkup layanan yang jelas sebagai dasar pelaksanaan sistem manajemen mutu.

Pada Klausul 5 (Kepemimpinan), pimpinan perpustakaan menunjukkan komitmen dalam mendukung penerapan sistem manajemen mutu dengan menetapkan kebijakan, memberikan arahan kepada petugas, dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan layanan sirkulasi. Komitmen tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan layanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pada Klausul 6 (Perencanaan), perpustakaan telah merencanakan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan sirkulasi, seperti penyusunan program kerja, pengembangan sistem layanan, dan upaya mengantisipasi berbagai risiko yang dapat menghambat pelayanan. Perencanaan ini dilakukan untuk mencapai tujuan mutu dan meningkatkan kepuasan pemustaka.

Pada Klausul 7 (Dukungan), perpustakaan telah menyediakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, teknologi informasi, serta dokumen dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mendukung pelaksanaan layanan sirkulasi. Namun, masih diperlukan peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan agar penerapan sistem manajemen mutu dapat berjalan lebih optimal.

Pada Klausul 8 (Operasional), seluruh kegiatan layanan sirkulasi, mulai dari pengelolaan keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan masa pinjam, hingga pengelolaan denda telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku. Pelaksanaan layanan yang terarah dan sistematis menunjukkan bahwa proses operasional telah berjalan sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015.

Pada Klausul 9 (Evaluasi Kinerja), perpustakaan telah melakukan pemantauan, pengukuran, dan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan sirkulasi melalui pencatatan data statistik, pengawasan layanan, serta penerimaan masukan dan keluhan dari pemustaka. Hasil evaluasi tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu dan mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Pada Klausul 10 (Peningkatan), perpustakaan telah melakukan upaya perbaikan secara berkelanjutan melalui penyempurnaan prosedur, peningkatan kualitas pelayanan, serta penanganan terhadap berbagai kendala yang ditemukan selama pelaksanaan layanan. Upaya ini dilakukan agar sistem manajemen mutu dapat berjalan lebih efektif dan mampu meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pemustaka secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada umumnya telah sesuai dengan klausul-klausul dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, yaitu Klausul 4 (Konteks Organisasi), Klausul 5 (Kepemimpinan), Klausul 6 (Perencanaan), Klausul 7 (Dukungan), Klausul 8 (Operasional), Klausul 9 (Evaluasi Kinerja), dan Klausul 10 (Peningkatan).

Kesesuaian tersebut ditunjukkan melalui pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan pemustaka, adanya komitmen pimpinan, perencanaan program dan tujuan mutu, penyediaan sumber daya dan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelaksanaan layanan yang terstruktur, kegiatan evaluasi kinerja, serta upaya perbaikan berkelanjutan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia agar penerapan sistem manajemen mutu dapat berjalan lebih efektif serta mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka secara optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akmala Zulfa Azhari dan Nur Prima Waluyowati (2023) yang menyatakan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelaksanaan prosedur yang terstruktur, evaluasi kinerja, dan perbaikan berkelanjutan.[1] Selain itu, penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Muhammad Al Fatih Paramayodha dan Arfeni Nabila (2026) yang menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2015 mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan melalui penerapan standar kerja yang jelas dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.[2]

[1] Azhari, Akmala Zulfa, and Nur Prima Waluyowati. "Analisis implementasi sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001: 2015." *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi* 2.3 (2023): 677-690.

[2] Paramayodha, Muhammad Al Fatih, and Arfeni Nabila. "Model Experiential Learning dalam Kegiatan Bakti Santri Berbasis Implementasi SNI ISO 9001: 2015 dan SNI ISO 21001: 2018 di Lembaga Pendidikan Islam." *AZKIA: Journal of Islamic Education in Asia* 3.1 (2026): 19-30.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kesesuaian layanan sirkulasi berdasarkan ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi pada umumnya telah sesuai dengan prinsip dan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Kesesuaian tersebut terlihat pada penerapan Klausul 4 (Konteks Organisasi) melalui identifikasi kebutuhan dan harapan pemustaka, Klausul 5 (Kepemimpinan) melalui komitmen pimpinan dalam mendukung pelaksanaan layanan, Klausul 6 (Perencanaan) melalui penyusunan tujuan dan program kerja, Klausul 7 (Dukungan) melalui penyediaan sumber daya, sarana prasarana, dan Standar Operasional Prosedur (SOP), Klausul 8 (Operasional) melalui pelaksanaan layanan sirkulasi yang terstruktur, Klausul 9 (Evaluasi Kinerja) melalui kegiatan pemantauan dan evaluasi layanan, serta Klausul 10 (Peningkatan) melalui upaya perbaikan secara berkelanjutan. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama pada penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta optimalisasi pemahaman petugas terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan secara berkelanjutan agar penerapan sistem manajemen mutu dapat berjalan lebih efektif, meningkatkan kualitas layanan sirkulasi, dan memberikan kepuasan yang optimal kepada pemustaka.

B. Saran

Disarankan agar perpustakaan menyusun dokumentasi formal terkait analisis konteks organisasi yang mencakup identifikasi pihak berkepentingan, isu internal dan eksternal, serta kebutuhan dan harapan pemustaka secara sistematis sesuai dengan prinsip sistem manajemen mutu. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkala dan evaluasi kinerja yang terukur. Layanan sirkulasi juga perlu mengembangkan strategi komunikasi yang lebih interaktif dengan memanfaatkan berbagai media, serta meningkatkan keterlibatan pemustaka melalui pendekatan partisipatif.

DAFTAR PUSTAKA

Amanda, D. Y. (2024). Analisis penerapan sistem klasifikasi Islam dalam pengolahan bahan pustaka di perpustakaan Pondok Pesantren Assalam. *PARADIGM: Journal Of Multidisciplinary Research and Innovation*, *2*(02), 112-123.

Arnilah, A., & Vlora, R. K. (2024). Sistem Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. *DE FACTO: Journal Of International Multidisciplinary Research*, *2*(1), 11-22.

Astuti, A., Misbah, N., & Mangenre, F. (2024). Penerapan Manajemen Layanan Sirkulasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka Perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *14*(2), 178-187.

Azahra, A. D., & Putri, D. N. (2023). Analisis Penerapan Sistem Manajemen ISO 9001: 2015 Di Sekolah Dasar. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, *2*(3), 86-96.

Azfa, M. F., & Solihah, R. H. (2024). Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dalam Mendukung dan Menunjang Pemasaran Produk: Narrative Literatur Review. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, *3*(6), 55-65.

Evawani, L. (2022). Perpustakaan sebagai sumber belajar di madrasah. *Jurnal Literasiologi*, *8*(1), 136-143.

Falah, M. A. F. (2022). Manajemen sarana prasarana untuk meningkatkan kualitas layanan pengunjung di perpustakaan darul fikri man 1 lamongan. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, *4*(1), 25-35.

Firdaus, I., Hidayati, R., Hamidah, R. S., Rianti, R., & Khotimah, R. C. K. (2023). Model-model pengumpulan data dalam penelitian tindakan kelas. *Jurnal Kreativitas Pemustaka*, *1*(2), 105-113.

Gandara, G. S., & Hasibuan, S. (2020). Analisis penerapan SNI ISO 9001: 2015 melalui jumlah ketidaksesuaian produk, proses dan pelayanan pada PT. X. *Jurnal Standardisasi*, *22*(3), 171.

Hadiansyah, G. M., Soekiman, A., & Siregar, C. A. (2025). Pengaruh Manajemen Mutu Iso 9001: 2015 Terhadap Kinerja Pekerja Pada Perusahaan Konstruksi PT. Bukit Telawi di Ruas Jalan Pangkalan Bun-Kotawaringin Lama. *Jurnal sosial dan sains*, *5*(4), 1125-1140.

Haki, U., & Prahastiwi, E. D. (2024). Strategi pengumpulan dan analisis data dalam penelitian kualitatif pendidikan. *Jurnal Inovasi Dan Teknologi Pendidikan*, *3*(1), 1-19.

Hanifah, S. N., Gunawan, G., & Marleni, M. (2023). *Pengelolaan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Sma Negeri Purwodadi* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Curup).

AR-RANIRY

Haris, A., Samino, S., Purnomo, E., & Siyamto, Y. (2022). Pengelolaan Layanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa SD Al Firdaus Surakarta. *Jurnal Keilmuan dan Keislaman*, 62-71.

Herlina, N., Sesmiarni, Z., Zakir, S., & Ilmi, D. (2023). Analisis Hambatan Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Informatika di MTsN 6 Agam. *Journal of Educational Management and Strategy*, *2*(1), 86-103.

Husna, N. S., Octaviani, R., Sahara, Z., & Usiono, U. (2024). Penerapan Metode Diskusi Untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Peserta Didik Kelas Iii Di Mis Al-Wardah. *Khazanah Pendidikan*, *18*(1), 53-58.

Ismayani, A. (2019). *Metodologi penelitian*. Syiah Kuala University Press.

Jamridafrizal, J., Zulfitri, Z., & Wajdi, M. F. (2024). Perpustakaan Sebagai Institusi Perspektif Organisasi dan Regulasi.

Lestari, W., Nugroho, W. A., Aldin, N. R. P., Mirnawati, M., & Simanjuntak, I. J. C. (2025). Intensitas Pemanfaatan Perpustakaan Oleh Pemustaka Universitas. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, *4*(2), 636-642.

Mahesa, D. R., Amar, S. C. D., & Rukmana, E. N. (2025). Penelitian pengembangan koleksi perpustakaan pada database Google Scholar: Narrative literature review. *Informatio: Journal of Library and Information Science*, *5*(1), 67-80.

Margareta, I. E. (2022). Revitalasi layanan sirkulasi perpustakaan perguruan tinggi. *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science*, *2*(1), 35-42.

Muiz, A. N., Maulidia, R., & Nurazizah, N. (2024). Peran *International Organization for Standardization* (ISO) Dalam Meningkatkan Pemasaran Global Perusahaan. *JUEB: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, *3*(2), 20-27.

Niswah, C., & Kanada, R. (2025). Pelaksanaan Layanan Sirkulasi Bahan Pustaka Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, *4*(3), 4881-4887.

Nugroho, D. H., Zaman, M., & Zamhari, M. (2024). *Manajemen Industri (ISO/TQC)*. Penerbit Widina.

Nur, A., & Utami, F. Y. (2022). Proses dan langkah penelitian antropologi: Sebuah literature review. *Ad-Dariyah: Jurnal Dialektika, Sosial Dan Budaya*, *3*(1), 44-68.

Nur, A., & Utami, F. Y. (2022). Proses dan langkah penelitian antropologi: Sebuah literature review. *Ad-Dariyah: Jurnal Dialektika, Sosial Dan Budaya*, *3*(1), 44-68.

Nurrisa, F., & Hermina, D. (2025). Pendekatan kualitatif dalam penelitian: Strategi, tahapan, dan analisis data. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*| *E-ISSN: 3026-6629*, *2*(3), 793-800.

Purwanto, A., Asbari, M., Novitasari, D., Cahyono, Y., Wardana, W., Suryani, P., ... & Wahyuni, I. S. (2021). Peningkatan Kualitas Produk dengan Pelatihan ISO 9001: 2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Packaging di Tangerang. *Journal of Community Service and Engagement*, *1*(02), 28-34.

Ramadani, F., Putri, D. U. M., & Zainal, S. R. (2025). Inovasi Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa. *JIM: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, *1*(1), 131-137.

Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara dan kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, *3*(1), 39-47.

Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Abdullah, R. (2022). Explanatory survey dalam metode penelitian deskriptif kuantitatif. *Metode*, *1*.

Shifa Yulistia, G., Elyasa, V. V., Habiburrahman, A. R., Kencana, A. F. H., Khomsatun, F. U., & Nugraha, J. T. (2025). Kepuasan Pemustaka Terhadap Perpustakaan: Menilai Peran Fasilitas Akademik di Lingkungan Universitas Tidar. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, *5*(1), 13.

Sholihah, S. M. A., Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep uji asumsi klasik pada regresi linier berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman (JRAS)*, *2*(2), 102-110.

Sitorus, R., & Nurhayani, N. (2023). Emosional Quality Service Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan. *Journal of Education Research*, *4*(3), 1360-1368.

Suaida, S. (2023). Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, *2*(1), 31-40.

Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, *1*(1), 53-61.

Syirojudin, A., Nurulgina, D., Ikrom, S. M., & Syarifuddin, E. (2023). Manajemen Perpustakaan. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, *2*(8), 1699-1708.

Waruwu, M., Puat, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode penelitian kuantitatif: Konsep, jenis, tahapan dan kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, *10*(1), 917-932.

Zulfia, W. (2023). Efektivitas Sistem Pelayanan Sirkulasi Terhadap Minat Kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, *2*(1), 61-69.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA
"ANALISIS LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN BERDASARKAN ISO 9001 DI PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH"

Identitas Informan

1. Nama Informan :
2. Jabatan :
3. Lama Bekerja :
4. Peran dalam Layanan Sirkulasi :
5. Tanggal Wawancara :

1. Klausul 4 – Konteks Organisasi

Tujuan : Mengetahui pemahaman layanan terhadap kebutuhan pengguna dan lingkungan organisasi.

- Bagaimana layanan sirkulasi memahami kebutuhan dan harapan pemustaka?
- Apa saja faktor internal yang memengaruhi pelaksanaan layanan sirkulasi (SDM, sistem, kebijakan)?
- Faktor eksternal apa yang memengaruhi layanan (perkembangan teknologi, kebijakan kampus, kebutuhan mahasiswa)?
- Bagaimana ruang lingkup layanan sirkulasi ditentukan?
- Apakah terdapat kebijakan mutu atau standar layanan yang menjadi acuan kerja?

2. Klausul 5 – Kepemimpinan

Tujuan : Menilai komitmen pimpinan terhadap mutu layanan.

- Bagaimana peran pimpinan dalam memastikan kualitas layanan sirkulasi?
- Apakah terdapat visi, misi, atau kebijakan mutu yang disosialisasikan kepada staf?
- Bagaimana pimpinan memantau dan mengevaluasi kinerja layanan?
- Bagaimana pembagian tanggung jawab dan wewenang dalam layanan sirkulasi?
- Apakah pimpinan memberikan dukungan terhadap peningkatan kompetensi staf?

3. Klausul 6 – Perencanaan

Tujuan: Menilai proses perencanaan layanan dan pengelolaan risiko.

- Apakah terdapat perencanaan kerja khusus untuk layanan sirkulasi?
- Bagaimana proses penetapan tujuan mutu layanan?
- Risiko apa saja yang sering terjadi dalam layanan sirkulasi?
- Bagaimana strategi perpustakaan dalam mengantisipasi risiko layanan?
- Apakah ada program peningkatan layanan yang direncanakan secara berkala?

4. Klausul 7 – Dukungan

Tujuan : Menilai kesiapan sumber daya dalam mendukung layanan.

- Bagaimana kompetensi staf layanan sirkulasi dijaga dan ditingkatkan?
- Apakah staf mendapatkan pelatihan terkait layanan dan sistem mutu?
- Apakah sarana dan prasarana layanan sudah memadai?
- Sistem informasi apa yang digunakan dalam layanan sirkulasi?
- Apakah tersedia SOP atau dokumen layanan yang jelas dan mudah diakses?

5. **Klausul 8 – Operasional**

   Tujuan : Menilai implementasi proses layanan sesuai standar.

   - Bagaimana alur layanan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi?
   - Apakah layanan dilaksanakan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan?
   - Bagaimana prosedur jika terjadi keterlambatan, kehilangan, atau kesalahan administrasi?
   - Apakah terdapat standar waktu pelayanan kepada pemustaka?
   - Bagaimana pengendalian kualitas layanan sehari-hari dilakukan?

6. **Klausul 9 – Evaluasi Kinerja**

   Tujuan : Menilai mekanisme pemantauan dan evaluasi layanan.

   - Bagaimana perpustakaan memantau kualitas layanan sirkulasi?
   - Apakah ada evaluasi rutin terhadap kinerja layanan?
   - Bagaimana cara mengukur kepuasan pemustaka?
   - Apakah data statistik peminjaman digunakan dalam evaluasi layanan?
   - Apakah pernah dilakukan audit mutu atau penilaian internal?

7. **Klausul 10 – Peningkatan**

   Tujuan : Menilai upaya perbaikan berkelanjutan.

   - Bagaimana tindak lanjut terhadap keluhan atau masukan pemustaka?
   - Apa yang dilakukan jika ditemukan ketidaksesuaian layanan?
   - Apakah ada inovasi atau pengembangan sistem layanan sirkulasi?
   - Bagaimana proses perbaikan berkelanjutan dilakukan?
   - Apa rencana peningkatan layanan sirkulasi di masa depan?

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Fakultas Adab dan Humaniora

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : 653/Un.08/FAH.I/PP.000.9/02/2026
Lamp : -
Hal : ***Penelitian Ilmiah Mahasiswa***

Kepada Yth,
Kepala UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM	: 210503023
Nama	: NELLI AGUSTIN BR ZEGA
Program Studi/Jurusan	: Ilmu Perpustakaan
Alamat	: - DUSUN MULIA LAE MOTONG

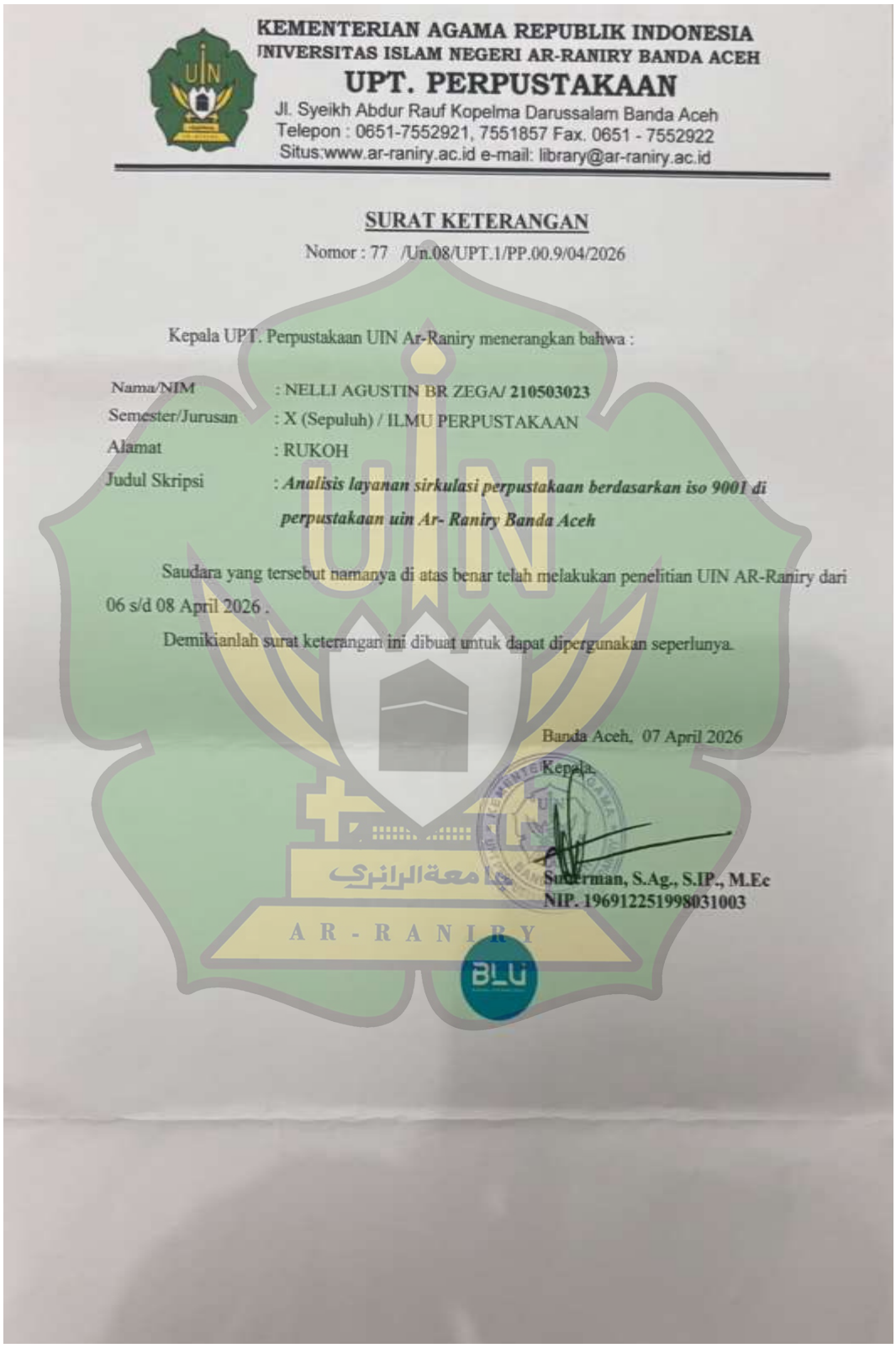
Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***ANALISIS LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN BERDASARKAN ISO 9001 DI PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH***

Banda Aceh, 12 Februari 2026
An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

Nazaruddin, S.Ag., S.S., M.L.I.S., Ph.D.
NIP. 197101101999031002

Berlaku sampai : 12 Mei 2026

Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 - 7552922
Situs:www.ar-raniry.ac.id e-mail: library@ar-raniry.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 77 /Un.08/UPT.1/PP.00.9/04/2026

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama/NIM	: NELLI AGUSTIN BR ZEGA/ **210503023**
Semester/Jurusan	: X (Sepuluh) / ILMU PERPUSTAKAAN
Alamat	: RUKOH
Judul Skripsi	: ***Analisis layanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan iso 9001 di perpustakaan uin Ar- Raniry Banda Aceh***

Saudara yang tersebut namanya di atas benar telah melakukan penelitian UIN AR-Raniry dari 06 s/d 08 April 2026 .

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 07 April 2026
Kepala,

Suherman, S.Ag., S.IP., M.Ec
NIP. 196912251998031003

Lampiran 4 SK Bimbingan Skripsi

SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 3178/Un.08/FAH/KP.004/12/2025

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI/KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi/karya ilmiah/tugas akhir mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi/karya ilmiah/tugas akhir tersebut;

b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi/karya ilmiah/tugas akhir.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
6. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
7. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 44 Tahun 2023 tentang Panduan Akademik bagi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 200 Tahun 2024 tentang Standar Mutu Penyusunan Tugas Akhir Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI/KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.**

Kesatu : Menunjuk saudara :
Drs. Khatib, M.LIS. (Pembimbing tunggal)

Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : Neili Agustin Br Zega
NIM : 210503023
Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)
Judul : Analisis Layanan Sirkulasi Perpustakaan Berdasarkan ISO: 9001 di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Masa Bimbingan : Enam Bulan TMT (16 Desember 2025 s/d 16 Juli 2026)

Kedua : Kepada pembimbing tunggal tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/kerangka skripsi/karya ilmiah/tugas akhir tersebut dengan sepengetahuan fakultas.

Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal 15 Desember 2025
Dekan,

Syarifuddin

Tembusan:
1. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
2. Pembimbing skripsi/karya ilmiah/tugas akhir
3. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip

Lampiran 5 Dokumentasi

(Wawancara dengan Pustakawan)

(Wawancara dengan Pemustaka)

(Wawancara dengan Pemustaka)