





























dilakukan melalui sertifikasi ISO perlu ditetapkan terlebih dahulu apa yang menjadi fokus penjaminan mutu.

Dalam upaya peningkatan mutu, pendidikan dipandang sebagai lembaga produksi yang menghasilkan jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggannya. Mutu jasa yang dihasilkan ditentukan oleh sejauh mana dia memenuhi kebutuhan pelanggan. Agar jasa yang dihasilkan itu secara terus-menerus disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, maka *feedback* dari pelanggan sangat penting untuk dijadikan dasar dalam menentukan derajat mutu yang harus dicapai.

Untuk mencapai derajat mutu yang diinginkan itu, lembaga pendidikan hanya menggunakan SDM yang terdidik dan yang baik, serta sistem pengembangan produksi jasa yang memiliki nilai tambah yang memungkinkan pelanggan memperoleh kepuasan yang tinggi.

Penerapan sistem penjaminan mutu dalam manajemen mutu pendidikan diharapkan dapat memperkecil jurang kesenjangan mutu antar berbagai daerah. Lembaga pendidikan sebagai lembaga pelayanan atau jasa, dituntut untuk memberikan jaminan mutu kepada pelanggan eksternalnya yaitu masyarakat, dunia usaha, dan dunia industri.

Secara historis, perpustakaan merupakan institusi yang dikembangkan untuk menyediakan sumber-sumber informasi dengan jasa non nirlaba guna membantu mensukseskan sistem pendidikan nasional. Perpustakaan diharapkan dapat menyediakan layanan pendidikan yang tidak dapat dilakukan oleh keluarga dan masyarakat. Sehingga melalui

berbagai informasi yang tersedia di perpustakaan, masyarakat diharapkan dapat memiliki kemampuan dan terbebaskan dari keterbelakan informasi dan ilmu pengetahuan yang telah berkembang.

Penilaian kelayakan dan kinerja yang dilakukan terus-menerus dalam rangka melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan peningkatan mutu perpustakaan tidak dapat dilepaskan dengan manajemen, khususnya manajemen mutu perpustakaan. Semua fungsi manajemen yang dijalankan oleh kepala perpustakaan diarahkan untuk memberi kepuasan kepada *user*. Semua ini dilaksanakan agar penyelenggara perpustakaan dapat memberi jaminan kepada para pemustakanya bahwa jasa yang disediakannya adalah jasa layanan yang bermutu.

ISO 9001:2000 dalam lembaga jasa seperti perpustakaan dikembangkan berdasarkan pada suatu model proses dengan menggunakan delapan prinsip manajemen mutu yang menunjang suatu evolusi menuju lembaga perpustakaan yang baik dengan menekankan pada kepuasan pemustaka.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Organisasi bisnis dan non bisnispun berlomba-lomba mencanangkannya sebagai salah satu tujuan strategiknya, misalnya melalui slogan-slogan seperti: “pelanggan adalah raja”, “kepuasan anda adalah tujuan kami”, dan sejenisnya.



















































