

ABSTRAK

Keberadaan Perpustakaan Umum Kota Cimahi yang berada di Jalan Cihanjuang menjadi bagian bagi kehidupan masyarakat untuk mencari pengetahuan lebih, khususnya bagi kalangan pelajar atau mahasiswa. Secara umum dalam pelaksanaan pemberian pelayanan terdapat beberapa kendala antara lain ; keterbatasan sumber daya manusia dibidang perpustakaan, sarana prasarana yang memadai baik yang berupa bahan bacaan maupun ruang layanan masih jauh dari standar yang ada.

ISO 9001:2008 merupakan standar untuk sistem manajemen mutu. Perancangan SOP tindakan perbaikan diharapkan dapat membantu Perpustakaan Umum Kota Cimahi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pemustaka. SNP 003:2011 merupakan standar untuk Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota. SNP 003:2011 menyediakan acuan tentang manajemen perpustakaan yang berlaku pada perpustakaan umum kabupaten/kota.

Dalam merancang standar operasi prosedur dibutuhkan beberapa data seperti data existing yaitu struktur organisasi, peta proses bisnis, dokumen prosedur tindakan perbaikan, data mitra benchmarking (Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Bandung dan Perpustakaan Perguruan tinggi Universitas Telkom) dan ISO 9001:2008. Analisis data yang dilakukan adalah dengan cara identifikasi, analisis gap dan analisis benchmarking.

Analisis gap dilakukan dengan cara membandingkan kondisi existing Perpustakaan Umum Kota Cimahi dengan Klausul 8.5.2 tindakan perbaikan ISO 9001:2008. Sedangkan analisis benchmarking membandingkan SOP Klausul 8.5.2 tindakan perbaikan dari mitra benchmarking. Dari penelitian ini dihasilkan rancangan SOP tindakan perbaikan sesuai dengan pedoman ISO 9001:2008.

Kata Kunci : ISO 9001:2008, *Benchmarking, Standard Operating Procedure*