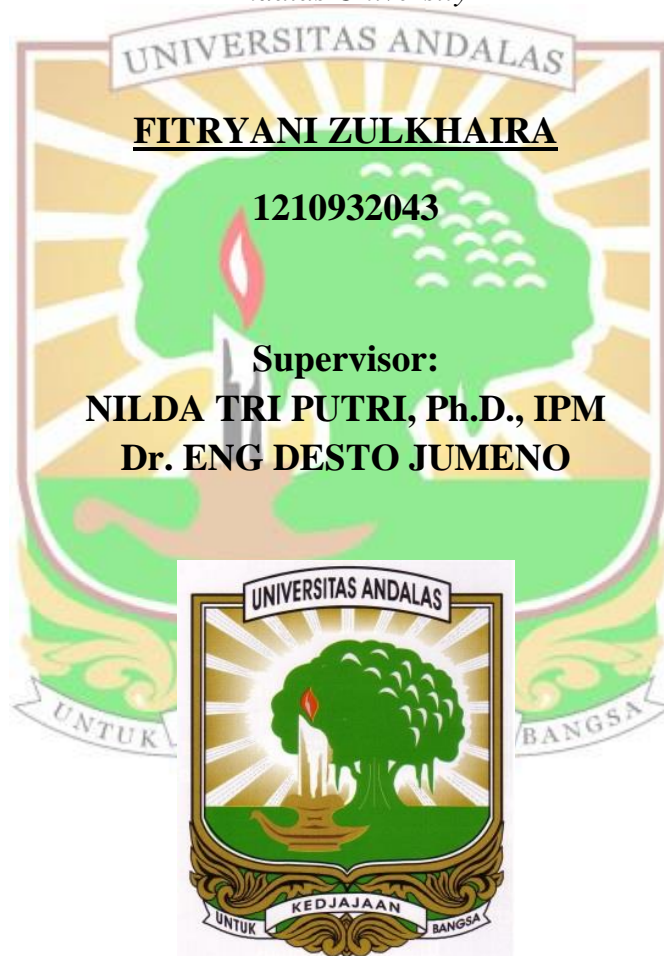


# **THE DESIGN OF A SELF-ASSESSMENT TOOL FOR LIBRARY PERFORMANCE USING MALCOLM BALDRIGE FRAMEWORK**

## **FINAL PROJECT REPORT**

*A report submitted in fulfillment of the requirements for the award of the degree  
of Bachelor in Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering,  
Andalas University*



**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING  
FACULTY OF ENGINEERING  
ANDALAS UNIVERSITY  
PADANG  
2018**

## ABSTRACT

Currently, competition between universities at the national and international levels is tighter. Every university gives every effort to be the best. They develop every aspect of the university's pillars to the top of its quality to get more attention. These aspects include curriculum so that each student can learn more in an effective and efficient way. The same also applied for university facilities so that each student never lack of supporting tools and a bad environment to learn even lecturers for universities must be the best in their field so as to educate quality students. This happens not only in the national but also at the international level. Among many aspects of the university, library also become one of the main parts such as the proverb that said the library is the heart of the university. Library of Andalas University has been awarded 'excellent' on a national scale by BAN-PT, according to SNI 7330.2009 and SNP 010: 2011. This achievement also requires library to maintain their quality. In line with Andalas University goal to obtain international recognition, library also need obtain ISO certification as in ISO 11620. Thus, to obtain certification of international standards and maintain it, it is necessary to design a new library performance appraisal tool. The framework corresponding to the library's performance appraisal tool is MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award), because MBNQA is the best management guide for organizations in order to achieve high quality and world-class certification.

From design process of self-assessment tool for the performance of the library, it can be known that each step determines the accuracy of the measuring tool created. The process start from framework and indicators selection. After that is choose experts as the respondent for the creation of the library performance appraisal matrix. Based from CR (Consistency Ratio) calculation, it can be seen that the data does not exceed the limit of 0.1 which mean that the data obtained from experts is consistent. Based on final calculation result can be seen that the biggest weight value is 0,092. The final framework for new library performance appraisal tool consists of 7 criteria, 11 sub-criteria and 97 indicators. For matrix performance appraisal is made with combining final framework of new library performance appraisal tool with assessment category that already approved by librarian of Andalas University.

**Keywords:** ISO 11620, Library, MBNQA, Performance Assessment

## ABSTRAK

Saat ini, persaingan antar universitas di tingkat nasional dan internasional semakin ketat. Setiap universitas berusaha semaksimal mungkin untuk menjadi yang terbaik. Mereka mengembangkan setiap aspek dari pilar universitas ke puncak kualitasnya untuk mendapatkan lebih banyak perhatian. Aspek-aspek tersebut termasuk kurikulum, sehingga setiap siswa dapat belajar lebih banyak dengan cara yang efektif dan efisien. Hal yang sama juga berlaku untuk fasilitas universitas sehingga setiap siswa tidak pernah kekurangan alat pendukung dan lingkungan yang baik untuk belajar bahkan dosen-dosen untuk universitas juga merupakan yang terbaik di bidangnya sehingga dapat mendidik siswa yang berkualitas. Ini terjadi tidak hanya di tingkat nasional tetapi juga di tingkat internasional. Di antara banyak aspek universitas, perpustakaan juga menjadi salah satu bagian utama, seperti pepatah yang mengatakan perpustakaan adalah jantung universitas. Perpustakaan Universitas Andalas telah dianugerahi 'unggul' dalam skala nasional oleh BAN-PT, sesuai dengan SNI 7330.2009 dan SNP 010: 2011. Prestasi ini juga menuntut perpustakaan untuk menjaga kualitasnya. Sejalan dengan tujuan Universitas Andalas untuk memperoleh pengakuan internasional, perpustakaan juga perlu memperoleh sertifikasi ISO seperti ISO 11620. Dengan demikian, untuk memperoleh sertifikasi standar internasional dan mempertahankannya, perlu untuk merancang alat penilaian kinerja perpustakaan baru. Kerangka yang sesuai dengan alat penilaian kinerja perpustakaan adalah MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award), karena MBNQA adalah panduan manajemen terbaik untuk organisasi dalam rangka mencapai kualitas tinggi dan sertifikasi kelas dunia.

Dari proses desain alat self-assessment untuk kinerja perpustakaan, dapat diketahui bahwa setiap langkah menentukan keakuratan alat ukur yang dibuat. Prosesnya dimulai dari pemilihan kerangka kerja dan indikator. Setelah itu adalah memilih ahli sebagai responden untuk pembuatan matriks penilaian kinerja perpustakaan. Berdasarkan perhitungan CR (Consistency Ratio), dapat dilihat bahwa data tidak melebihi batas 0,1 yang berarti bahwa data yang diperoleh dari para ahli konsisten. Berdasarkan hasil perhitungan akhir dapat dilihat bahwa nilai bobot terbesar adalah 0,092. Kerangka terakhir untuk alat penilaian kinerja perpustakaan baru terdiri dari 7 kriteria, 11 sub kriteria dan 97 indikator. Untuk matriks penilaian kinerja perpustakaan dibuat dengan menggabungkan kerangka akhir alat pemilaian kinerja perpustakaan dengan kategori penilaian yang telah disepakati oleh pustakwan di perpustakaan pusat Universitas Andalas.

**Kata kunci:** ISO 11620, MBNQA, Penilaiankinerja, Perpustakaan