

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008  
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan**



**Disusun Oleh:**

**ROBI'ATUL CHALIMAH**

**08141159**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2011**

Drs. Purwono., SIP., M.Si  
Dosen Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi  
Saudari Robi'atul Chalimah Yth. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga  
di Yogyakarta.

Assalamu'alikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya,  
menurut kami skripsi saudara:

Nama : Robi'atul Chalimah  
NIM : 08141159  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Judul : Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di  
Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Dapat diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana  
strata dalam Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN  
Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang  
bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam  
sidang munaqosah.

Atas perhatian Bapak, saya ucapkan terima kasih.  
Wassalamu'alaikum Wr Wb.

Yogyakarta, 11 Januari 2011  
Pembimbing



Drs. Purwono., SIP., M.Si  
NIP.19470416197403 1 00 1



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA**  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949  
Web: <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail: [adabuin-suka.ac.id](mailto:adabuin-suka.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 442 /2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI PERPUSTAKAN UNIVERSITAS  
SANATA DHARMA YOGYAKARTA**


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Robi'atul Chalimah  
NIM : 08141159  
Telah dimunaqasyahkan pada : 17 Januari 2011  
Nilai Munaqasyah : **A-**

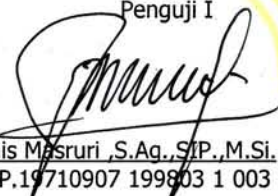
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**

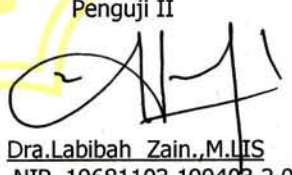
Ketua Sidang

  
Drs. Purwono, SIP., M.Si  
NIP.19470416 197403 1 001

Penguji I

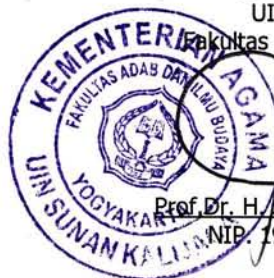
  
Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.  
NIP.19710907 199803 1 003

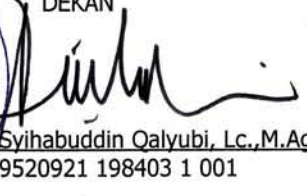
Penguji II

  
Dra. Labibah Zain., M.IIS  
NIP. 19681103 199403 2 005

Yogyakarta, 03 Maret 2011

UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
DEKAN



  
Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.  
NIP. 19520921 198403 1 001

## MOTTO

HADIST NABI YANG BERKAITAN DENGAN KONSEP MUTU:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

*"Sesungguhnya Allah Menyukai Diantara Kalian, Jika Melakukan Sesuatu Dengan Profesional"*

AYAT AL QUR'AN YANG BERKAITAN DENGAN KONSEP MUTU:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

*" .... Sesungguhnya Allah tidak mengubah suatu keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri....." (QS. Ar-Ra'd:*

*11)*

KATA BIJAK YANG BERKAITAN DENGAN KONSEP MUTU :

*I hear, and I forget, I see and I remember, I do and I understand (confusius)*

# PERSEMBAHAN

*Karya tulis ini kupersembahkan untuk :*

*Seluruh keluargaku, khususnya Bapakku (Almarhum) yang telah menanamkan akhlaqul karimah dalam pribadiku dan Ibuku yang telah mengasuhku, membimbing dan selalu melantunkan do'a; Kakak-kakakku, Adik-adikku tercinta atas motivasi, dan do'anya selama ini.*

*Almamater ku Fakultas A D A B UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.*

*Seluruh keluarga besar Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dimana tempat bernaungku.*

*Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik kepada mereka semua. Amin, amin ya robbal' alamin*

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008  
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA**

**Robi'atul Chalimah  
NIM. 08141159**

**INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma (PUSD); (2) mengetahui faktor pendukung dan kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PUSD; (3) mengetahui manfaat dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PUSD. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi, dan wawancara mendalam.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diawali dengan proses transformasi ISO 9001:2000 ke ISO 9001:2008, melakukan tahapan-tahapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 serta menginterpretasikan semua klausul yang ada di klausul ISO 9001:2008. Lima pilar utama klausul ISO 9001:2008 yaitu: (a) Sistem Manajemen Mutu; (b) Tanggung Jawab Manajemen; (c) Manajemen Sumber Daya; (d) Realisasi Produk; dan (e) Analisis, Pengukuran dan Peningkatan. (2) Faktor pendukung dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PUSD antara lain: komitmen manajemen, keterlibatan semua personil, konsistensi, dana dan fasilitas. Sedangkan untuk kendalanya antara lain: staf harus berusaha keras, penyesuaian diri, pencapaian target, peningkatan terus-menerus. (3) Manfaat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PUSD antara lain: sistem pendokumentasian menjadi baik, ada kejelasan kerja, kultur mutu yang baik, sistem mutu terpantau serta dapat meningkatkan citra perpustakaan

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma.

**IMPLEMENTATION OF ISO 9001:2008 QUALITY MANAGEMENT  
SYSTEM AT THE LIBRARY OF SANATA DHARMA UNIVERSITY,  
YOGYAKARTA**

**Robi'atul Chalimah  
NIM. 08141159**

**ABSTRACT**

The purposes of this study are three folds, i.e. (1) to examine the implementation of ISO 9001:2008 quality management system at the Library of Sanata Dharma University (LSDU); (2) to identify the critical success factors and the barriers to the implementation; and (3) to identify the outcomes of the implementation.

The method employed in this study was descriptive qualitative. The data collection methods include document analysis, field observation, and in depth interview.

The results show that (1) the LSDU initiated the implementation of ISO 9001:2008 quality management system by the transformation of the ISO 9001:2001 to the ISO 9001:2008 quality management system; followed all the stages of the implementation of the ISO 9001:2008 quality management system; and interpreted all clauses in the ISO 9001:2008 quality management system. The 5 main pillars of the ISO 9001:2008 quality management system are (1) Quality management system, (2) Management responsibility, (3) Resource management, (4) Product realization, and (5) Measurement, analysis and improvement. The critical success factors in the implementation of the ISO 9001:2008 quality management system at the LSDU are management's commitment, involvement of personals at all levels, consistency, resource, and facilities. The following barriers were identified during the study, i.e. it requires staff's hard work, adaptability, ability to achieve targets, and continuous improvement. The outcomes of the implementation of the ISO 9001:2008 quality management system at the LSDU are as follows: improved documentation system, clearer job descriptions, better quality culture, monitored quality system, and increased the library's good image.

Keywords: *ISO 9001:2008, Quality Management System, Library of Sanata Dharma University.*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq, dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir studi di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Jurusan Ilmu Perpustakaan. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Mudah-mudahan kita senantiasa mendapatkan syafaat (pertolongan) di hari akhir, dan termasuk menjadi umatnya. Amin.

Selanjutnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, saran, dan kritik serta bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., MA. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



4. Bapak Drs. Purwono., SIP., M.Si. selaku pembimbing skripsi, yang dengan ikhlas telah meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk membantu, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Frans Susilo, SJ, selaku Kepala Perpustakaan USD, Bapak Drs. P. Suparmo, S.S, M.Hum, selaku Wakil Kepala, Ibu Fransisca Rahayuningsih., S.Sos, selaku Kabag. Pengendalian Mutu. Bapak Y.P. Supriyanto, S.Sos selaku Kabag. Pelayanan Pengguna Kampus Mrican dan semua Kabag. PUSD serta seluruh staf /pustakawan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Teman-teman kelas angkatan 2008 Prodi Ilmu Perpustakaan Kelas A, B, C atas segala dukungan, do'a, semangat, dan bantuannya. Semoga kalian dapat segera meraih apa yang telah dicita-citakan, amin.
8. Ayahku (Almarhum) dan Ibuku tercinta yang selalu mendoakan disetiap hembusan napas serta kakak dan adikku atas doa dan bantuannya.
9. Keluarga Besar Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga atas do'a dan dukungannya.

Pada akhirnya semoga segala amal baik yang telah diberikan kepada penulis, mendapat imbalan yang lebih baik dari Allah SWT. dan semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi kemajuan bangsa dan negara kita tercinta. *Amin, amin ya robbal'alamin.*

Yogyakarta, 15 Februari 2011  
Penulis,

Robi'atul Chalimah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.2 Landasan Teori .....	13

2.2.1. Pengertian Mutu .....	13
2.2.2. Sistem Manajemen Mutu .....	14
2.2.2.1 Pengertian .....	14
2.2.2.2 Tahapan Penerapan Sistem Manajemen Mutu .....	16
2.2.2.3 Jenis Sertifikasi Sistem Manajemen .....	19
2.2.3 ISO 9001:2008 .....	21
2.2.3.1 Pengertian dan Sejarah ISO 9001:2008 .....	21
2.2.3.2 Filosofi ISO 9001:2008 .....	25
2.2.3.3 Lembaga Registrar ISO .....	26
2.2.3.4 Klausul ISO 9001:2008 .....	27
2.2.4 <i>Standar Operating Procedure</i> (SOP) .....	58
2.2.5 <i>Work Intruction</i> (Instruksi Kerja) .....	59
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
3.1. Tempat Penelitian .....	61
3.2 Metode dan Jenis Penelitian .....	61
3.3. Informan .....	62
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	63
3.5. Teknik Analisis Data .....	65
3.6. Uji Validitas dan Realibilitas .....	66
3.7. Penegasan Judul .....	68
3.8. Jadwal Kegiatan .....	69
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	70
4.1.1 Sejarah Singkat PUSD .....	70
4.1.2 Visi, Misi Perpustakaan USD .....	72
4.1.2.1 Visi Perpustakaan USD.....	72
4.1.2.2 Misi Perpustakaan USD.....	73

4.1.3 Struktur Organisasi .....	74
4.1.4 Koleksi .....	75
4.1.5 Layanan .....	76
4.2. Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.....	79
4.2.1 Latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2008 di PUSD .....	79
4.2.2 Transformasi ISO 9001:2000 ke ISO 9001:2008 di PUSD .....	81
4.2.3 Tahapan dalam Implementasi SMM ISO 9001:2008 di PUSD .....	82
4.2.4 Dokumen yang dipersiapkan oleh PUSD dalam rangka Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	92
4.2.5 Interpretasi klausul ISO 9001:2008 di PUSD .....	101
4.3 Faktor Pendukung dan kendala dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 di PUSD .....	131
4.4 Manfaat Implementasi SMM ISO 9001:2008 di PUSD .....	133
<b>BAB. V. PENUTUP.....</b>	<b>135</b>
5.1. Simpulan .....	135
5.2. Saran.....	136
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>138</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Lembaga Registrasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 .....	26
Tabel 2. Jadwal Kegiatan .....	69
Tabel 3. Jenis dan Jumlah Koleksi di PUSD .....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Alir Proses Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 ....	18
Gambar 2. Model Proses Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 .....	57
Gambar 3. Struktur Organisasi .....	74

## DAFTAR SINGKATAN

AME	: Audit Mutu Eksternal
AMI	: Audit Mutu Internal
MR	: <i>Management Representative</i>
PUSD	: Perpustakaan Universitas Sanata Dharma
QA	: <i>Quality Assurance</i> atau Jaminan Mutu
QMS	: <i>Quality Management System</i> atau Sistem Manajemen Mutu
SMART	: <i>Specific, Measurable, Achievable, Result-Oriented, Timely</i> artinya spesifik (bukan bersifat umum), dapat diukur, dapat dicapai, realistis serta ada batas waktu yang jelas
SMM	: Sistem Manajemen Mutu
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
USD	: Universitas Sanata Dharma

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Sertifikat ISO 9001:2008 dari SGS
- Lampiran 2. Prosedur Peningkatan Mutu
- Lampiran 3. Contoh Kuisisioner Kepuasan Pengguna
- Lampiran 4. Izin Penelitian dari SETDA DIY
- Lampiran 5. Izin Penelitian dari PUSD
- Lampiran 6. Surat Keterangan telah selesai melakukan penelitian
- Lampiran 7. Surat Pernyataan Wawancara
- Lampiran 8. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara
- Lampiran 9. Curriculum Vitae Peneliti



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan civitas akademik. Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam rangka menunjang kegiatan Tri Darma tersebut, maka perpustakaan memiliki beberapa fungsi di antaranya: fungsi edukasi, sumber informasi, penunjang riset, rekreasi, publikasi, deposit dan interpretasi informasi (Depdikbud,1994: 3).

Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila ditunjang dengan manajemen yang memadai. Manajemen yang memadai akan membuat seluruh aktifitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, sehingga seluruh elemen dalam suatu lembaga tersebut akan berusaha memfungsikan diri sesuai dengan ketentuan lembaga atau perpustakaan.

Perkembangan ilmu pengetahuan telah menciptakan penemuan-penemuan baru. Perpustakaan yang terus berkembang, informasi yang semakin beranekaragam, sehingga memberikan peluang pengguna untuk memilih yang terbaik perihal pelayanan maupun informasi yang diinginkan. Upaya memberikan mutu atau kualitas yang terbaik kepada pengguna, maka diperlukan penjaminan mutu (*Quality Assurance-QA*). Bagian QA

difokuskan untuk memastikan proses dan mutu produk yakni informasi melalui pelaksanaan audit, pelatihan, analisis kinerja teknis, dan petunjuk teknik untuk peningkatan mutu. Sistem pengendalian mutu menciptakan sistem yang dapat mencegah timbulnya masalah yang berhubungan dengan mutu, agar kesalahan yang pernah terjadi tidak terulang lagi. Tujuan sistem mutu adalah memberikan keyakinan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan perpustakaan memenuhi persyaratan pengguna (Hadiwardjo, 1996: 17).

Sistem manajemen mutu dapat dijadikan alat strategis untuk mengembangkan kinerja proses dan sumber daya dalam melakukan peningkatan terus menerus, memberikan pelayanan prima demi kepuasan pengguna, untuk mempersiapkan diri menghadapi persaingan internasional dan mendapatkan pengakuan internasional terhadap proses yang dilakukan. Tuntutan penjaminan mutu kemudian melahirkan suatu standar yang lebih berorientasi kepada sistem dan proses, yaitu apa yang kita kenal dengan standar manajemen mutu.<sup>1</sup>

Salah satu standar sistem manajemen mutu (SMM) yang paling populer adalah ISO 9001: 2000. Standar ini bersifat sangat umum sehingga dapat diterapkan disemua jenis dan ukuran perusahaan atau organisasi. ISO berasal dari kata Yunani *isos* yang berarti sama. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Management System*). Dalam sistem manajemen mutu ISO 9001 terdapat

---

<sup>1</sup> Bambangkesit. 2009. "Mengapa Mengimplementasikan ISO 9001:2000?" diakses dalam <http://bambangkesit.staff.uii.ac.id> tanggal 1 Agustus 2010 jam 16.00.

*standard operating procedure* (SOP), instruksi kerja (*work instruction*), tujuan dan sasaran mutu (*quality objective*), dan juga program mutu (*quality program*).

ISO 9001: 2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008 yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan (Gaspersz, 2002: 1).

Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, maka kebutuhan akan pengelolaan sistem manajemen mutu dirasa perlu untuk diterapkan pada berbagai bidang yang semakin hari semakin beragam. Bidang tersebut termasuk pada bidang perpustakaan. Berdasarkan penelusuran, perpustakaan yang telah mengimplementasikan SMM ISO 9001: 2008, di antaranya: Perpustakaan Universitas Jember yang mengimplementasikan ISO 9001: 2000 sejak tahun 2007, kemudian melakukan transformasi ke ISO 9001: 2008 pada tahun 2009.<sup>2</sup> Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta juga telah mengimplementasikan ISO 9001: 2000 sejak tahun 2008, kemudian juga melakukan transformasi ke ISO 9001: 2008 pada tahun 2009.<sup>3</sup> Perpustakaan Universitas Padjadjaran (UNPAD) di Bandung telah

---

<sup>2</sup> Anonim. 2009. *Perpustakaan Universitas Jember, Perpustakaan PTN Pertama Peraih ISO 9001:2008* diakses dalam <http://www2.uj.ac.id/index.php/berita/290-perpustakaan-universitas-jember-perpustakaan-ptn-pertama-peraih-iso-90012008> pada tanggal 29 Januari 2011.

<sup>3</sup>Anonim. 2009. *Perpustakaan USD berhasil pertahankan sertifikat ISO 9001:2008* diakses dalam [http://www.library.usd.ac.id/web\\_usd/index.php?pilih=news&mod=yes&aksi=lihat&id=30](http://www.library.usd.ac.id/web_usd/index.php?pilih=news&mod=yes&aksi=lihat&id=30) pada tanggal 29 Januari 2011

mendapat sertifikat ISO sejak tahun 2009.<sup>4</sup> Perpustakaan Universitas Islam Indonesia (UII) di Yogyakarta telah mendapatkan sertifikat ISO 9001: 2008 sejak tahun 2009.<sup>5</sup> Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) di Bandung menunggu sertifikat ISO 9001: 2008 dari SGS pada tahun 2010.<sup>6</sup> Pada Tahun 2010, Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (UGM) di Yogyakarta juga proses sertifikasi.<sup>7</sup>

Berdasarkan daftar perpustakaan yang telah mengimplementasikan ISO 9001: 2008, Penulis tertarik meneliti di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma (PUSD) Yogyakarta, karena perpustakaan tersebut merupakan perpustakaan yang pertama kali mengimplementasikan SMM ISO 9001: 2008 di wilayah Yogyakarta. PUSD telah menerapkan ISO sejak Tahun 2008. Sistem manajemen mutu yang dibangun PUSD semula adalah ISO 9001: 2000. Namun karena alasan umur sertifikasi ISO 9001: 2000 hanya 2 tahun, akhirnya PUSD melakukan transformasi yakni dari ISO 9001: 2000 ke ISO 9001: 2008.<sup>8</sup> ISO 9001: 2008 mempunyai umur sertifikasi 3 tahun. PUSD memperoleh sertifikat ISO 9001: 2008 sejak 26 Februari 2009 (sertifikat sebagaimana terlampir pada lampiran I). PUSD dituntut untuk melayani

---

<sup>4</sup> Anonim. 2010. *Perpustakaan Unpad Raih ISO 9001:2008* diakses dalam <http://www.pikiran-rakyat.com/node/122749> pada tanggal 29 Januari 2011

<sup>5</sup> Anonim. 2010. *Syukur ISO dan Pembukaan Perpustakaan FK* diakses dalam <http://www.uui.ac.id/content/view/844/257/> pada tanggal 29 Januari 2011

<sup>6</sup> Anonim. 2010. *Perpustakaan UPI Masih Menunggu Sertifikat ISO Turun* diakses dalam <http://isolapos.com/?p=285> pada tanggal 29 Januari 2011

<sup>7</sup> Berdasarkan wawancara dengan Bapak Lasa HS (Pustakawan UGM) pada tanggal 9 Juli 2010

<sup>8</sup> Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Perpustakaan USD pada hari Jum'at tanggal 9 Juli 2010 jam 09.00 WIB di ruang kerja.

kebutuhan pelanggan dengan menyediakan informasi dan pelayanan jasa yang berkualitas. Tujuan ini dapat tercapai dengan didukung oleh upaya manajemen dalam perbaikan mutu yang dicapai melalui implementasi sistem manajemen mutu ISO. Salah satu faktor yang dipertimbangkan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO ini PUSD diharapkan menjadi stimulus untuk perbaikan proses operasi, rantai nilai dan sistem kerja organisasi, serta sebagai bahan kajian dan analisis manajemen dalam pengambilan keputusan.

Oleh karenanya, dalam hal ini sangatlah menarik untuk diteliti dan dan dikaji lebih mendalam, kaitannya dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008. Dengan menganalisis proses implementasi sistem manajemen mutu yang dilaksanakan di Perpustakaan USD tersebut, sehingga dapat dijadikan *feed back* bagi program implementasi itu sendiri maupun sebagai kajian dan pembandingan di perpustakaan lain dalam peningkatan mutu di perpustakaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari pemaparan di atas dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah yang akan peneliti kaji adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 yang ada di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta?
2. Apa faktor pendukung dan kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta?

3. Apa manfaat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 bagi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 yang ada di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
2. Mengetahui faktor pendukung dan kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di PUSD.
3. Mengetahui manfaat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat baik bagi peneliti, praktisi, akademis dan juga lembaga perpustakaan. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Dari Penelitian ini, penulis berharap dapat meningkatkan serta mengembangkan daya fikir dengan melalui praktek penelitian langsung untuk lebih memahami pengetahuan dalam dunia perpustakaan.

2. Bagi akademisi

Hasil penelitian yang akan dilaksanakan nanti diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian lainnya yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008

### 3. Bagi perpustakaan.

Dari hasil penelitian nanti diharapkan sebagai bahan acuan dalam implementasi SMM ISO sehingga akan lebih meningkatkan lagi kualitas layanan kepada pengguna.

## **1.5 Sistematika Pembahasan**

Agar penyusunan skripsi ini sistematis, maka sistematika penulisan dibagi ke dalam beberapa bab dan sub bab. Ada lima bab dan masing-masing bab terdiri dari sub bab.

Bab pertama, Pendahuluan yang berisi uraian yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat serta sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi tentang tinjauan pustaka yang berupa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan topik yang berhubungan dengan penelitian ini. Landasan teori yang berisi konsep-konsep yang dijadikan kerangka berpikir.

Bab ketiga, bab ini berisi tempat penelitian, metode dan jenis penelitian, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, analisis data, uji validitas dan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini, penegasan judul, jadwal kegiatan.

Bab keempat, pada bab ini berisi tentang profil objek yang akan diteliti, implementasi sistem manajemen mutu ISO 2001:2008 di PUSD,

faktor pendukung dan kendala serta manfaat dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di PUSD.

Bab kelima, berupa penutup yang menguraikan mengenai simpulan dari hasil penelitian dan saran.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan, kaitannya dengan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma diawali dengan proses transformasi dari ISO 9001:2000 ke ISO 9001:2008, karena pada awal implementasi PUSD menggunakan ISO 9001:2000. Proses transformasi dilakukan dengan penyesuaian klausul. Dalam implementasi SMM ISO 9001:2008, PUSD juga melakukan tahapan-tahapan implementasi SMM, seperti : *Pre-assesment*, sosialisasi ISO, Pelatihan, Penunjukan Manajemen Representative, Tim SMM, Tim Audit Internal, Penyusunan dokumen, implementasi, memulai tinjauan manajemen, memulai audit internal, memilih registrar, audit eksternal kemudian pemberian sertifikat. Disamping itu PUSD juga harus menginterpretasikan klausul-klausul yang dipersyaratkan ISO 9001:2008 (Ruang lingkup, Referensi Normatif, Istilah dan Definisi, Sistem Manajemen Mutu, Tanggung Jawab Manajemen, Manajemen Sumber Daya, Realisasi Produk, Pengukuran, Analisis dan Peningkatan). PUSD dalam menunjang klausul ISO 9001:2008

juga menyusun dokumen seperti Kebijakan Mutu (530/K/001), Sasaran Mutu (541/S/001), Panduan Mutu (422/M/001), Prosedur-prosedur, Instruksi Kerja, Formulir dan Dokumen lain.

2. Faktor pendukung dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 di PUSD antara lain: komitmen manajemen, keterlibatan dan kepedulian staf, konsistensi, dana dan juga fasilitas. Kendala dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 di PUSD antara lain: staf harus berusaha keras dan perlu penyesuaian diri, apa yang ditargetkan oleh staf harus tercapai, peningkatan terus-menerus.
3. Manfaat implementasi SMM ISO 9001:2008 di PUSD antara lain: sistem pendokumentasian di PUSD menjadi baik, ada kejelasan kerja, perubahan positif dalam kultur mutu, kepercayaan dan kepuasan pengguna, sistem mutu di PUSD terpantau dengan baik, meningkatkan citra perpustakaan.

## **5.2 Saran**

Dari simpulan diatas, kiranya terdapat beberapa saran dalam pengembangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, antara lain:

1. Mempertahankan pengelolaan manajemen perpustakaan dengan model sistem manajemen mutu terbaru (Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008) yang telah diimplementasikan, dengan selalu memberikan pelatihan, sosialisasi dan pengembangan secara berkelanjutan baik kepada para staf maupun pengguna perpustakaan, khususnya pemahaman mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO

9001:2008. Dengan hal inilah yang dapat mempengaruhi budaya mutu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

2. Perbaikan secara terus-menerus (*improvement continous*) merupakan fokus dari ISO 9001:2008. *improvement continous* bisa dilakukan baik dalam hal kemajuan atau timbulnya suatu masalah yang terjadi di perpustakaan. Penghargaan ISO 9001:2008 bukanlah akhir tujuan pencapaian manajemen, akan tetapi perbaikan dalam perubahan atau kemajuan, sehingga masalah yang muncul akan dapat diatasi.
3. Fokus pelanggan merupakan persyaratan standar dalam SMM ISO 9001:2008. Perpustakaan tergantung pada pengguna perpustakaan, oleh karena itu PUSD harus memahami kebutuhan pengguna dengan tujuan peningkatan kepuasan pengguna, terutama dalam pemanfaatan Teknologi Informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Maya Rizkya. 2010. “Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Surakarta Tahun Diklat 2009/2010”(Skripsi). Jurusan Pendidikan Ilmu Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2002. *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Dikti Departemen Pendidikan Nasional.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambangkesit.2009. “Mengapa Mengimplementasikan ISO 9001:2000?” diakses dalam <http://bambangkesit.staff.uui.ac.id> tanggal 1 agustus 2010 jam 16.00.
- Chatab, Nevizond.1997.*Mendokumentasi Sistem Mutu ISO 9000*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1994. *Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Ed.2.Jakarta: Depdikbud RI Dirjen Dikti.
- Fakultas ADAB. 2006. *Pedoman Penulisan Skripsi Prodi Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *ISO 9001:2000 and continual quality improvement*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Hadiwiardjo, Bambang., Sulistijarningsih Wibisono. 1996. *Memasuki Pasar Internasional dengan ISO 9000 Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta : Ghalia Indonesia .
- Hanafiah. 2009. “Proses Pengembangan SNI” diakses dalam <http://www.pu.go.id/satminkal/balitbang/sni/prosespengembanganSNI.pdf> pada tanggal 10 Juli 2010
- John M.Echols dan Hasan Shodikin. 1996. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta:Gramedia.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitaif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nqa.----. "ISO 9001:2008 Quality Management System-requirements" diakses dalam [www.nqa-indonesia.com](http://www.nqa-indonesia.com). Diakses pada tanggal 10 Juli 2010 jam 16.00 wib.
- Mu'tafi, Ali. 2008. *Efektivitas Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMK Negeri I Adiwerna Tegal* (Tesis). Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Paryati. 2007. "Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di SMK Negeri 1 Surakarta"(Skripsi). Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. 2010. *Panduan Mutu*. Yogyakarta: Perpustakaan Universtas Sanata Dharma.
- Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. 2010. *Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai*. Yogyakarta: Perpustakaan Universtas Sanata Dharma.
- Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. 2010. *Sasaran Mutu*. Yogyakarta: Perpustakaan Universtas Sanata Dharma.
- Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. 2010. *Prosedur Peningkatan Mutu*. Yogyakarta: Perpustakaan Universtas Sanata Dharma.
- Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. 2010. *Prosedur Pemantauan dan Pengukuran*. Yogyakarta: Perpustakaan Universtas Sanata Dharma.
- Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. 2010. *Prosedur Pengendalian Dokumen dan Catatan Mutu*. Yogyakarta: Perpustakaan Universtas Sanata Dharma.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2009. Makalah Seminar "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Perpustakaan". 25 November 2009. Di Perpustakaan Program Diploma Ekonomika dan Bisnis Yogyakarta.
- Sallis, Edward. 1993. *Total Quality Management in Education : Manajemen Mutu Pendidikan*. Kogam Page: London.
- Setyawan, Wawan. 2009. "Prinsip Dasar ISO 9001:2008". Diakses dalam [www.infometrik.com](http://www.infometrik.com) tanggal 25 mei 2010 jam 05.00.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.

Syukur, Agus. 2010. *5R, ISO 9001:2008 dan POKAYOKE: Strategi Jitu Manajemen Mutu Perusahaan*. Yogyakarta: Kata Buku.

Wardhani, Sofni. 2004. "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di PT. Asuransi Jasindo Kantor Pusat" (Tesis). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

## **DAFTAR PERTANYAAN DAN HASIL WAWANCARA DENGAN KEPALA BAGIAN PENGENDALIAN MUTU PUSD**

Wawancara dilakukan di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta pada hari Kamis tanggal 4 Nopember 2010 jam 11. 00

### **1. Sejak kapan Perpustakaan USD mulai menerapkan sistem manajemen mutu ISO?**

- a. Sebelum mengimplementasikan ISO 9001:2008, PUSD mengimplementasikan ISO 11620 (Pengukuran kinerja Perpustakaan) pada tahun 2001-2002. Ada beberapa indikator yang dilaksanakan, yaitu kepuasan pengguna, persentase pencapaian populasi yang dilayani, nilai tengah median, derajat jawaban yang benar, derajat kesediaan sistem terotomasi, perputaran koleksi, peminjaman perkapita, dokumen yang dipinjam perkapita.
- b. Sebelum mengimplementasikan ISO 9001:2008, PUSD juga sudah menyusun Standar Operating Procedure (SOP).
- c. PUSD mulai mempersiapkan menerapkan ISO 9001:2000 mulai Januari 2008.

### **2. Bagaimanakah proses transformasi ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008?**

SMM yang dibangun di PUSD semula adalah ISO 9001:2000. Selanjutnya mengingat versi terbaru yaitu ISO 9001:2008 mulai diimplementasikan bulan Nopember 2008, maka pada saat audit eksternal tanggal 9-10 februari 2009 auditor memberikan rekomendasi untuk sekalian beralih ke ISO 9001:2008. Ada beberapa klausul yang harus disesuaikan oleh PUSD, antara lain:

- a. Menambahkan persyaratan perundangan/peraturan yang berkaitan dengan produk secara tegas diminta untuk diidentifikasi dari awal. Maka dalam panduan mutu, ditambahkan “ Dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu PUSD juga mengacu pada peraturan dan perundangan yang berlaku yaitu : UU No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, UU No. 19 Tahun 2002 tentang hak cipta, UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, UU No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik.
- b. Pada Klausul 4 Panduan mutu didefinisikan proses-proses yang *dioursourc*kan: Selain menetapkan dan mengimplementasikan prosedur-prosedur, dalam menjamin mutu pelayanan, PUSD juga bekerja sama dengan pihak luar USD dalam bentuk kerja sama *outsourcing*. Kerjasama *outsourcing* yang dilakukan oleh PUSD diatur dalam prosedur pembelian (740/P/001)”.  
c. Pada klausul 622: Jika dapat diterapkan pelatihan, perlu disediakan untuk memenuhi kompetensi yang diperlukan. Selanjutnya dalam prosedur pengembangan SDM ditambahkan analisis untuk menentukan program pelatihan per staf.

### **3. Apa saja tahapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

- a. *Pre-assesment* dari lembaga sertifikasi SGS pada bulan Januari 2008.

Hasil *pre-assesment* dari SGS menunjukkan perlu usaha keras PUSD untuk mewujudkan SMM. Semua dokumentasi yang dipersyaratkan belum ada yang dimiliki, dan yang baru dimiliki adalah hasil pengukuran kepuasan pengguna menggunakan standar ISO 11620 pada tahun 2001. Selanjutnya auditor merekomendasikan untuk melakukan pelatihan guna interprestasi SMM ISO 9001:2000 pada waktu itu.

- b. Sosialisasi pengenalan ISO 9001:2000.  
Pengetahuan ISO ini sangatlah baru bagi semua staf, maka sosialisasi pengenalan ISO selalu dilakukan oleh Kepala Perpustakaan USD dalam kesempatan pleno, melalui kuiz yang diberikan oleh pimpinan perpustakaan dan melalui ajang komunikasi milis Perpustakaan USD. Sehingga staf sedikit demi sedikit dibawa dalam situasi yang namanya ISO 9001:2000 dan terasa familiar.
- c. Pelatihan ISO 9001:2000.  
Pelatihan untuk semua staf untuk menginterpretasikan ISO 9001:2000 dilakukan pada tanggal 25-27 Februari 2008, di ruang Dwiyarkara Kampus mrican. Hadir selaku pealtih adalah Dr. Vincent Gasperz., D.Sc.,CFPIM,CIQA, yaitu konsultan dan pengarang buku ISO 9001:2000 and *Continual Quality improvement*. Dari pelatihan tersebut, ditemukan tingkat kebingungan yang tinggi dari hampir seluruh staf. Staf diajari untuk menginterpretasikan klausul-klausul yang ada dalm ISO 9001:2000 dan diminta untuk menyusun dokumen prosedur, intruksi kerja dan formulir yang digunakan dalam pelaksanaan kerja sehari-hari, namun dengan memperhatikan persyaratn standar yang tertuang dalam klausul-klausul.
- d. Penunjukan management representatif, tim SMM dan tim audit internal.  
Pimpinan perpustakaan USD selanjutnya menunjuk Management Representative. Mangement Representative di PUSD dijabat oleh kepala bagian pengendalian Mutu PUSD, yaitu bagian baru yang terbentuk karena akan diimplementasikan SMM ISO 9001:2000. Sedangkan tim SMM pada awalnya disebut dengan Tim Pembuat Dokumen, namun saat ini diubah menjadi tim penanggung jawab dokumen, yang terdiri dari manajemen dan para kepala bagian di PUSD. Sedangkan dalam rangka audit, juga dibentuk tim audit dari Lembaga Penjaminan Mutu USD yang terdiri dari 4 orang dan Tim audit dari Perpustakaan USD yang terdiri dari 4 Orang. Tim audit dari PUSD hingga saat ini belum terealisasi.
- e. Penyusunan dokumen.  
Dokumen yang dipersyaratkan baik kebijakan mutu, sasaran mutu, panduan mutu, prosedur, instruksi kerja dan formulir disusun bersama oleh pimpinan dan seluruh staf perpustakaan USD mulai bulan maret 2008. Seluruh staf perpustakaan berproses dalam kelompok-kelompok kerja. Disatu sisi hal ini memberatkan karena staf dipaksa untuk bisa menginterpretasikan klausul-klausul yang dijabarkan dalam prosedur dan



instruksi kerja yang menjadi tanggung jawabnya. Namun disisi lain hal ini sangat baik karena prosedur dan instruksi kerja yang dibuat merupakan cerminan dari apa yang kita lakukan. Selama 3 bulan semua kelompok selalu bertemu untuk membuat dokumen, menginterpretasikan di depan manajemen dan mensosialisasikan didepan seluruh staf PUSD. Pada saat itu satu demi satu staff bertumbangan jatuh sakit, dari hanya sekedar flu sampai typus dan opname.

f. Implementasi.

SMM yang dibangun di PUSD semual adalah ISO 9001:2000 muali tanggal 1 mei 2008, namun pada saat audit yang diakui adalah ISO 9001:2008 tentu dengan beberapa rekomendasi dari auditor yang harus dilakukan PUSD, misalnya berkenaan dengan *outsourcing* . Awal-awal implementasi sangat dirasakan berat oleh seluruh staf, karena semua yang tertulis harus dilaksanakan, dan semua yang dilaksanakan harus tertulis. Dibawah monitoring manajemen PUSD dan management representative PUSD semua staf melaksanakan SMM.

Pada saat impelmentasi monitoring terhadap kepuasan pengguna dan sasaran mutu juga dilaksanakan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Monitoring terhadap kepuasan pengguna dilakukan dengan menindaklanjuti segera keluhan-keluhan yang diberikan oleh pengguna melalui kotak saran, email maupun secara langsung. Selain iti disebarkan kuesioner kepuasan pengguna setiap 6 bulan sekali. Monitoring terhadap sasaran mutu dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan., rata-rata 3 bulan . Ketidaktercapaian sasaran mutu, selanjutnya dianalisis dan dibicarakan dalam Rapat Tinjauan Manajemen, dan ditindaklanjuti. Evaluasi terhadap tindakan perbaikan dilaksanakan sebulan setelah ditindaklanjuti.

g. Memulai tinjauan manajemen.

Tinjauan Manajemen membicarakan mengenai saran, kritik, usulan dari pengguna perpustakaan, hasil audit internal dan eksterna, evaluasi kinerja proses dan kesesuaian produk, evaluasi keefektifan dokumen, evaluasi tindakan korektif dan preventif, tindaklanjuti tinjauan manajemen yang lalu, perubahan-perubahan yang terjadi. Pelaksanaan setiap 3 bulan sekali, disamping rapat tim manajemen yang dilaksanakan setiap bulan.

h. Memulai audit internal.

Pemantauan terhadap implemntasi SMM di PUSD dilaksanakan dalam serangkaian kegiatan, yaitu audit internal oleh lembaga penjaminan mutu USD setiap 6 bulan sekali (April dan Oktober), Audit internal oleh Tim Audit PUSD setiap 6 Bulan sekali (Juli dan Desember)..

i. Memilih Registrar.

PUSD menentukan SGS international di Indonesia yang berkeduduka di Jakarta. Alasan pemilihan tersebut yang paling utama adalah badan

registrar tersebut banyak dipilih oleh organisasi yang akan melakukan sertifikasi.

j. Audit eksternal dan pemberian sertifikat ISO 9001:2008.

Audit Eksternal oleh SGS international pertama dilakukan pada tanggal 9-10 Februari 2009. Pada saat closing meeting dinyatakan bahwa PUSD berhasil mendapatkan sertifikat ISO 9001008, namun dengan beberapa rekomendasi. Ada 11 temuan minor dan 19 observasi pada audit pertama, dan menurun hanya ada 2 temuan minor pada audit kedua bulan agustus 2009. Pemberian sertifikat secara resmi dilaksanakan pada tanggal 1 mei 2009. Sertifikat tersebut akan berlaku selama 3 tahun, dan akan di *surveillance visit* setiap 6 bulan sekali yaitu pada bulan Februari dan Agustus.

Contoh temuan minor di prosedur pemeblian koleksi:

Tidak ssemua pemasok dievaluasi, contoh Perpustakaan UKDW sebagai pemasok buku koleksi.

Contoh observasi di Prosedur pengembangan koleksi:

Kebijakan identifikasi buku dengan pemberian cap pada halaman 25 perlu ditinjau kembali.

k. Peningkatan terus-menerus.

Pimpinan dan staf perpustakaan USD selalu berkomitmen untuk secara konsisten menyediakan produk-produk guna memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan para penggunanya, peningkatan mutu produk secara berkesinambungan melalui pemantauan, pengukuran, pengendalian produk tidak sesuai, serta tindakan preventif dan korektif untuk menjamin dan meningkatkan mutu produk tersebut sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, peningkatan mutu sumber daya manusia di PUSD dilaksanakan melalui program-program kegiatan tahunan yang memungkinkan terjadinya peningkatan kemampuan profesional staf PUSD sebagai pustakawan.

**4. Program apa saja yang dilakukan oleh perpustakaan selama implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

- a. Monitoring terhadap implementasi, baik dari proses maupun dokumentasi.
- b. Melakukan rapat tim manajemen setiap bulan untuk melihat masukan, menindaklanjuti masukan dan mngevaluasi tindakan perbaikan yang dilakukan.
- c. Membangun komitmen: setiap bulan mengadakan kegiatan yang melibatkan seluruh staf, memberikan informasi-informasi berkenaan dengan implementasi SMM, memberikan kuis-kuis tentang SMM.
- d. Melakukan tinjauan terhadap keefektifan sistem.

**5. Bagaimana interpretasi klausul ISO 9001:2008 di Perpustakaan USD?**

Interprestasi klausul ISO 9001:2008 secara bersama dilaksanakan pada saat diadakan pelatihan ISO 9001:2000 pada bulan Februari 2008. Selanjutnya staf

memperdalam dalam kelompok kerja sesuai tugas yang diemban dalam penyusunan dokumen.

**6. Dokumen apa saja yang dipersiapkan oleh Perpustakaan USD?**

a. Kebijakan Mutu.

Kebijakan mutu PUSD merupakan pernyataan singkat dari Perpustakaan USD untuk meningkatkan mutu terus-menerus, disahkan oleh kepala Perpustakaan USD. Inti dari kebijakan mutu PUSD adalah sesuai dengan visi-misinya, Perpustakaan USD berkomitmen untuk secara konsisten menyediakan produk-produk berupa bahan pustaka, penelusuran informasi digital dan jasa layanan guna memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada para penggunanya. Peningkatan mutu produk di PUSD dilaksanakan secara berkesinambungan melalui pemantauan, pengukuran, pengendalian produk tidak sesuai, serta tindakan preventif dan korektif untuk menjamin dan meningkatkan mutu produk tersebut sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Peningkatan mutu sumber daya manusia di PUSD dilaksanakan melalui program-program kegiatan tahunan yang memungkinkan terjadinya peningkatan kemampuan profesional staf PUSD sebagai pustakawan.

Kebijakan mutu PUSD disosialisasikan dan dikomunikasikan kepada seluruh staf PUSD agar dipahami dan diwujudkan dalam pelaksanaan tugas-tugasnya demi tercapainya visi misi PUSD. Pelaksanaan sosialisasi dan komunikasi kebijakan mutu dilakukan melalui rapat-rapat rutin staf, penempelan pada semua papan pengumuman di lingkungan PUSD, dan penayangan di website PUSD. Kebijakan mutu PUSD ditinjau ulang sekurang-kurangnya sekali setahun.

b. Sasaran Mutu.

Sasaran mutu adalah pernyataan singkat, dapat diukur, dapat dicapai, nyata, dan ada batas waktu dari Perpustakaan USD untuk meningkatkan mutu terus-menerus. Disetiap bagian memiliki sasaran mutu yang harus dipantau oleh Kepala Bagian terkait. Sasaran Mutu di PUSD adalah sebagai berikut:

1. Manajemen.

Persentase kepesertaan staf dalam program peningkatan kemampuan profesional pustakawan minimal 25% per tahun.

2. Bagian pengendalian mutu

- Rerata persentase jawaban benar dari petugas perpustakaan atas permintaan informasi dari pengguna minimal 90%.
- Rerata tingkat kepuasan pengguna minimal 4 (dalam skala 1-5).

3. Bagian pengembangan koleksi.

- Persentase pengembangan usulan buku dari pengguna yang dapat dipenuhi minimal 80 %.

- Persentase judul buku yang sesuai dengan keperluan pengguna minimal 60%.
- 4. Bagian pengolahan buku.
  - Rerata waktu pengolahan sebuah buku maksimal 5 hari kerja.
- 5. Bagian Pelayanan Pengguna.
  - Tingkat ketersediaan buku yang langsung dapat dipinjam oleh pengguna minimal 80 %.
  - Rerata temu-balik sebuah buku maksimal 5 menit.
  - Rerata waktu penyediaan buku untuk siap ambil pengguna melalui layanan peminjaman antar kampus (Mrican-Paingan) maksimal 2 hari kerja.
- 6. Bagian administrasi dan keuangan.
  - Pembelian buku dalam negeri terbitan 2 tahun terakhir direalisasikan maksimal dalam 5 hari kerja.
- 7. Bagian pemeliharaan Sarana Fisik.
  - Rerata waktu perbaikan sebuah buku rusak maksimal 5 hari kerja.

Dalam mencapai sasaran mutu tersebut dibuatkan Rencana Tindakan Pencapaian Sasaran Mutu. Sasaran mutu disetiap bagian dipantau oleh Kepala Bagian terkait, dianalisis apabila terjadi ketidaktercapaian, dilaporkan ke manajemen, dan dibawa dalam rapat tinjauan manajemen. Sasaran mutu PUSD tersebut dipantau dan diukur menggunakan pedoman pemantauan dan pengukuran, yang didalamnya mengatur penanggungjawab, indikator pencapaian, metode pengukuran, periode waktu pemantauan, dan analisis hasil pemantauan dan pengukuran.

c. Panduan mutu.

Panduan mutu PUSD mendeskripsikan secara menyeluruh dari proses-proses yang tercakup dalam sistem manajemen mutu, termasuk struktur organisasi, gambaran proses di PUSD, visi, serta misi PUSD.

d. Prosedur-prosedur.

Pada awal implementasi PUSD hanya memiliki 11 prosedur, karena mengecualikan 2 prosedur pada klausul 7, namun pada saat audit internal direkomendasikan untuk tidak mengecualikan. Akhirnya prosedur yang didokumentasikan di Perpustakaan USD berjumlah 13 buah, yaitu:

- Prosedur pengendalian dokumen dan catatan mutu (423/P/001)
- Prosedur Tinjauan Manajemen (560/P/001)
- Prosedur pengembangan SDM (620/P/001)
- Prosedur Infrastruktur dan Lingkungan kerja (630/P/001)
- Prosedur Desain dan Pengembangan (730/P/001)
- Prosedur Pembelian (740/P/001)
- Prosedur Pengembangan Koleksi (750/P/001)
- Prosedur Pengolahan Koleksi (750/P/001)
- Prosedur Layanan Pengguna (750/P/003)
- Prosedur Pengendalian Alat ukur (760/P/001)

- Prosedur Pemantauan dan Pengukuran (820/P/001)
- Prosedur Produk tidak sesuai (830/P/001)
- Prosedur Peningkatan Mutu (850/P/001)

- e. Instruksi Kerja: 82 Buah.
- f. Formulir: 114 buah
- g. Dokumen lain.

**7. Bagaimana Kepala Perpustakaan melakukan pembinaan SDM perpustakaan dalam rangka pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

Manajemen merencanakan pengembangan SDM dalam 1 Tahun, melakukan analisis/gap kompetensi, mengirimkan staf dalam pengembangan SDM, mengevaluasi setelah pelaksanaan pengembangan.

**8. Seperti apa peran wakil manajemen dalam menentukan kebijakan perpustakaan?**

- a. Menjamin terpelihara dan adanya perbaikan sistem manajemen mutu (SMM) melalui prosedur yang ada.
- b. Monitoring implementasi sistem manajemen mutu, baik melalui dokumen maupun melihat proses, membuat catatan-catatan mengenai proses, membuat analisis terhadap ketidaktercapaian.
- c. Memberi laporan tentang kinerja SMM di Perpustakaan USD, rekomendasi mengenai peningkatannya, dan masukan untuk Rapat Tinjauan Manajemen kepada Manajemen PUSD.
- d. Temu balik dokumen ISO.

**9. Sejauhmana pelibatan pengguna dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

- a. Pengguna dilibatkan dalam pemantauan sasaran mutu sebagai responden.
- b. Pengguna dilibatkan dalam memberikan usulan mengenai pengembangan koleksi, fasilitas, layanan.
- c. Memberikan masukan /komplain terhadap perpustakaan untuk kemudian ditindaklanjuti.

**10. Faktor-faktor apa saja yang mendukung/menunjang terlaksananya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

- a. Komitmen manajemen mengenai peningkatan mutu.
- b. Keterlibatan dan kepedulian staf dalam implementasi dan peningkatan.
- c. Konsistensi dalam melaksanakan prosedur dan membuat catatan mutu.
- d. Dana.
- e. Fasilitas

**11. Apa saja kendala yang dialami dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

- a. Pada awal membangun sistem, staf harus berusaha keras untuk mempelajari persyaratan-persyaratan SMM ISO 9001:2000 yang merupakan hal baru di tengah rutinitas yang tinggi.

- b. Pada saat implementasi, beberapa staf merasa terbebani dengan penerapan standar mutu bertaraf internasional ditengah rutinitas pekerjaan dan pelayanan yang tinggi. Staff harus membiasakan diri dengan target-target waktu yang sudah ditentukan sendiri, namun seringkali staf juga terbebani dengan tugas lain selain pekerjaan di bagiannya.misalnya terlibat dalam kepanitiaan tertentu. Sehingga seringkali membuat kejenuhan yang tinggi.
- c. Setelah mendapatkan sertifikat. Mengingat staf sudah mulai terbiasa melaksanakan kerja dengan menganut aturan-aturan tertentu, maka staf terkesan sudah enjoy. Namun kebanyakan staf mengakui bahwa mempertahankan apa yang sudah dicapai barangkali akan terasa sulit dari pada saat mendapatkan sertifikasi. Hal ini menjadikan tantangan bagi staf PUSD untuk selalu lebih baik. Sertifikasi sudah didepan mata, namun bukanlah itu tujuan utamanya, karena tujuan akhir yang akan dicapai oleh pimpinan dan seluruh staf PUSD adalah kepuasan pengguna dan peningkatan terus-menerus.

**12. Apakah manfaat implementasi SMM ISO 9001:2008 di PUSD?**

- a. PUSD mampu membuat sistem kerja menjadi standar kerja internasional
- b. Semangat kerja staf PUSD meningkat karena adanya kejelasan kerja
- c. Kepercayaan dan kepuasan pengguna meningkat.
- d. Sistem mutu di PUSD terkontrol dengan baik
- e. Meningkatkan citra PUSD

Yogyakarta, 4 Nopember 2010

Kepala Bagian Pengendalian Mutu PUSD

F. Rahayuningsih, S.Sos

## **DAFTAR PERTANYAAN DAN HASIL WAWANCARA DENGAN KEPALA BAGIAN PENGENDALIAN MUTU PUSD**

Wawancara dilakukan di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta pada hari Kamis tanggal 4 Nopember 2010 jam 11. 00

### **1. Sejak kapan Perpustakaan USD mulai menerapkan sistem manajemen mutu ISO?**

- a. Sebelum mengimplementasikan ISO 9001:2008, PUSD mengimplementasikan ISO 11620 (Pengukuran kinerja Perpustakaan) pada tahun 2001-2002. Ada beberapa indikator yang dilaksanakan, yaitu kepuasan pengguna, persentase pencapaian populasi yang dilayani, nilai tengah median, derajat jawaban yang benar, derajat kesediaan sistem terotomasi, perputaran koleksi, peminjaman perkapita, dokumen yang dipinjam perkapita.
- b. Sebelum mengimplementasikan ISO 9001:2008, PUSD juga sudah menyusun Standar Operating Procedure (SOP).
- c. PUSD mulai mempersiapkan menerapkan ISO 9001:2000 mulai Januari 2008.

### **2. Bagaimanakah proses transformasi ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008?**

SMM yang dibangun di PUSD semula adalah ISO 9001:2000. Selanjutnya mengingat versi terbaru yaitu ISO 9001:2008 mulai diimplementasikan bulan Nopember 2008, maka pada saat audit eksternal tanggal 9-10 februari 2009 auditor memberikan rekomendasi untuk sekalian beralih ke ISO 9001:2008. Ada beberapa klausul yang harus disesuaikan oleh PUSD, antara lain:

- a. Menambahkan persyaratan perundangan/peraturan yang berkaitan dengan produk secara tegas diminta untuk diidentifikasi dari awal. Maka dalam panduan mutu, ditambahkan “ Dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu PUSD juga mengacu pada peraturan dan perundangan yang berlaku yaitu : UU No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, UU No. 19 Tahun 2002 tentang hak cipta, UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, UU No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik.
- b. Pada Klausul 4 Panduan mutu didefinisikan proses-proses yang *dioursourcan*: Selain menetapkan dan mengimplementasikan prosedur-prosedur, dalam menjamin mutu pelayanan, PUSD juga bekerja sama dengan pihak luar USD dalam bentuk kerja sama *outsourcing*. Kerjasama *outsourcing* yang dilakukan oleh PUSD diatur dalam prosedur pembelian (740/P/001)”.  
c. Pada klausul 622: Jika dapat diterapkan pelatihan, perlu disediakan untuk memenuhi kompetensi yang diperlukan. Selanjutnya dalam prosedur pengembangan SDM ditambahkan analisis untuk menentukan program pelatihan per staf.

### **3. Apa saja tahapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

- a. *Pre-assesment* dari lembaga sertifikasi SGS pada bulan Januari 2008.

Hasil *pre-assesment* dari SGS menunjukkan perlu usaha keras PUSD untuk mewujudkan SMM. Semua dokumentasi yang dipersyaratkan belum ada yang dimiliki, dan yang baru dimiliki adalah hasil pengukuran kepuasan pengguna menggunakan standar ISO 11620 pada tahun 2001. Selanjutnya auditor merekomendasikan untuk melakukan pelatihan guna interprestasi SMM ISO 9001:2000 pada waktu itu.

- b. Sosialisasi pengenalan ISO 9001:2000.  
Pengetahuan ISO ini sangatlah baru bagi semua staf, maka sosialisasi pengenalan ISO selalu dilakukan oleh Kepala Perpustakaan USD dalam kesempatan pleno, melalui kuiz yang diberikan oleh pimpinan perpustakaan dan melalui ajang komunikasi milis Perpustakaan USD. Sehingga staf sedikit demi sedikit dibawa dalam situasi yang namanya ISO 9001:2000 dan terasa familiar.
- c. Pelatihan ISO 9001:2000.  
Pelatihan untuk semua staf untuk menginterpretasikan ISO 9001:2000 dilakukan pada tanggal 25-27 Februari 2008, di ruang Dwiyarkara Kampus mrican. Hadir selaku pealtih adalah Dr. Vincent Gasperz., D.Sc.,CFPIM,CIQA, yaitu konsultan dan pengarang buku ISO 9001:2000 and *Continual Quality improvement*. Dari pelatihan tersebut, ditemukan tingkat kebingungan yang tinggi dari hampir seluruh staf. Staf diajari untuk menginterpretasikan klausul-klausul yang ada dalm ISO 9001:2000 dan diminta untuk menyusun dokumen prosedur, intruksi kerja dan formulir yang digunakan dalam pelaksanaan kerja sehari-hari, namun dengan memperhatikan persyaratn standar yang tertuang dalam klausul-klausul.
- d. Penunjukan management representatif, tim SMM dan tim audit internal.  
Pimpinan perpustakaan USD selanjutnya menunjuk Management Representative. Mangement Representative di PUSD dijabat oleh kepala bagian pengendalian Mutu PUSD, yaitu bagian baru yang terbentuk karena akan diimplementasikan SMM ISO 9001:2000. Sedangkan tim SMM pada awalnya disebut dengan Tim Pembuat Dokumen, namun saat ini diubah menjadi tim penanggung jawab dokumen, yang terdiri dari manajemen dan para kepala bagian di PUSD. Sedangkan dalam rangka audit, juga dibentuk tim audit dari Lembaga Penjaminan Mutu USD yang terdiri dari 4 orang dan Tim audit dari Perpustakaan USD yang terdiri dari 4 Orang. Tim audit dari PUSD hingga saat ini belum terealisasi.
- e. Penyusunan dokumen.  
Dokumen yang dipersyaratkan baik kebijakan mutu, sasaran mutu, panduan mutu, prosedur, instruksi kerja dan formulir disusun bersama oleh pimpinan dan seluruh staf perpustakaan USD mulai bulan maret 2008. Seluruh staf perpustakaan berproses dalam kelompok-kelompok kerja. Disatu sisi hal ini memberatkan karena staf dipaksa untuk bisa menginterpretasikan klausul-klausul yang dijabarkan dalam prosedur dan



instruksi kerja yang menjadi tanggung jawabnya. Namun disisi lain hal ini sangat baik karena prosedur dan instruksi kerja yang dibuat merupakan cerminan dari apa yang kita lakukan. Selama 3 bulan semua kelompok selalu bertemu untuk membuat dokumen, menginterpretasikan di depan manajemen dan mensosialisasikan didepan seluruh staf PUSD. Pada saat itu satu demi satu staff bertumbangan jatuh sakit, dari hanya sekedar flu sampai typus dan opname.

f. Implementasi.

SMM yang dibangun di PUSD semual adalah ISO 9001:2000 muali tanggal 1 mei 2008, namun pada saat audit yang diakui adalah ISO 9001:2008 tentu dengan beberapa rekomendasi dari auditor yang harus dilakukan PUSD, misalnya berkenaan dengan *outsourcing* . Awal-awal implementasi sangat dirasakan berat oleh seluruh staf, karena semua yang tertulis harus dilaksanakan, dan semua yang dilaksanakan harus tertulis. Dibawah monitoring manajemen PUSD dan management representative PUSD semua staf melaksanakan SMM.

Pada saat impelmentasi monitoring terhadap kepuasan pengguna dan sasaran mutu juga dilaksanakan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Monitoring terhadap kepuasan pengguna dilakukan dengan menindaklanjuti segera keluhan-keluhan yang diberikan oleh pengguna melalui kotak saran, email maupun secara langsung. Selain iti disebarkan kuesioner kepuasan pengguna setiap 6 bulan sekali. Monitoring terhadap sasaran mutu dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan., rata-rata 3 bulan . Ketidaktercapaian sasaran mutu, selanjutnya dianalisis dan dibicarakan dalam Rapat Tinjauan Manajemen, dan ditindaklanjuti. Evaluasi terhadap tindakan perbaikan dilaksanakan sebulan setelah ditindaklanjuti.

g. Memulai tinjauan manajemen.

Tinjauan Manajemen membicarakan mengenai saran, kritik, usulan dari pengguna perpustakaan, hasil audit internal dan eksterna, evaluasi kinerja proses dan kesesuaian produk, evaluasi keefektifan dokumen, evaluasi tindakan korektif dan preventif, tindaklanjuti tinjauan manajemen yang lalu, perubahan-perubahan yang terjadi. Pelaksanaan setiap 3 bulan sekali, disamping rapat tim manajemen yang dilaksanakan setiap bulan.

h. Memulai audit internal.

Pemantauan terhadap implemntasi SMM di PUSD dilaksanakan dalam serangkaian kegiatan, yaitu audit internal oleh lembaga penjaminan mutu USD setiap 6 bulan sekali (April dan Oktober), Audit internal oleh Tim Audit PUSD setiap 6 Bulan sekali (Juli dan Desember)..

i. Memilih Registrar.

PUSD menentukan SGS international di Indonesia yang berkeduduka di Jakarta. Alasan pemilihan tersebut yang paling utama adalah badan

registrar tersebut banyak dipilih oleh organisasi yang akan melakukan sertifikasi.

j. Audit eksternal dan pemberian sertifikat ISO 9001:2008.

Audit Eksternal oleh SGS international pertama dilakukan pada tanggal 9-10 Februari 2009. Pada saat closing meeting dinyatakan bahwa PUSD berhasil mendapatkan sertifikat ISO 9001008, namun dengan beberapa rekomendasi. Ada 11 temuan minor dan 19 observasi pada audit pertama, dan menurun hanya ada 2 temuan minor pada audit kedua bulan agustus 2009. Pemberian sertifikat secara resmi dilaksanakan pada tanggal 1 mei 2009. Sertifikat tersebut akan berlaku selama 3 tahun, dan akan di *surveillance visit* setiap 6 bulan sekali yaitu pada bulan Februari dan Agustus.

Contoh temuan minor di prosedur pemeblian koleksi:

Tidak ssemua pemasok dievaluasi, contoh Perpustakaan UKDW sebagai pemasok buku koleksi.

Contoh observasi di Prosedur pengembangan koleksi:

Kebijakan identifikasi buku dengan pemberian cap pada halaman 25 perlu ditinjau kembali.

k. Peningkatan terus-menerus.

Pimpinan dan staf perpustakaan USD selalu berkomitmen untuk secara konsisten menyediakan produk-produk guna memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan para penggunanya, peningkatan mutu produk secara berkesinambungan melalui pemantauan, pengukuran, pengendalian produk tidak sesuai, serta tindakan preventif dan korektif untuk menjamin dan meningkatkan mutu produk tersebut sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, peningkatan mutu sumber daya manusia di PUSD dilaksanakan melalui program-program kegiatan tahunan yang memungkinkan terjadinya peningkatan kemampuan profesional staf PUSD sebagai pustakawan.

**4. Program apa saja yang dilakukan oleh perpustakaan selama implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

- a. Monitoring terhadap implementasi, baik dari proses maupun dokumentasi.
- b. Melakukan rapat tim manajemen setiap bulan untuk melihat masukan, menindaklanjuti masukan dan mngevaluasi tindakan perbaikan yang dilakukan.
- c. Membangun komitmen: setiap bulan mengadakan kegiatan yang melibatkan seluruh staf, memberikan informasi-informasi berkenaan dengan implementasi SMM, memberikan kuis-kuis tentang SMM.
- d. Melakukan tinjauan terhadap keefektifan sistem.

**5. Bagaimana interpretasi klausul ISO 9001:2008 di Perpustakaan USD?**

Interprestasi klausul ISO 9001:2008 secara bersama dilaksanakan pada saat diadakan pelatihan ISO 9001:2000 pada bulan Februari 2008. Selanjutnya staf

memperdalam dalam kelompok kerja sesuai tugas yang diemban dalam penyusunan dokumen.

**6. Dokumen apa saja yang dipersiapkan oleh Perpustakaan USD?**

a. Kebijakan Mutu.

Kebijakan mutu PUSD merupakan pernyataan singkat dari Perpustakaan USD untuk meningkatkan mutu terus-menerus, disahkan oleh kepala Perpustakaan USD. Inti dari kebijakan mutu PUSD adalah sesuai dengan visi-misinya, Perpustakaan USD berkomitmen untuk secara konsisten menyediakan produk-produk berupa bahan pustaka, penelusuran informasi digital dan jasa layanan guna memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada para penggunanya. Peningkatan mutu produk di PUSD dilaksanakan secara berkesinambungan melalui pemantauan, pengukuran, pengendalian produk tidak sesuai, serta tindakan preventif dan korektif untuk menjamin dan meningkatkan mutu produk tersebut sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Peningkatan mutu sumber daya manusia di PUSD dilaksanakan melalui program-program kegiatan tahunan yang memungkinkan terjadinya peningkatan kemampuan profesional staf PUSD sebagai pustakawan.

Kebijakan mutu PUSD disosialisasikan dan dikomunikasikan kepada seluruh staf PUSD agar dipahami dan diwujudkan dalam pelaksanaan tugas-tugasnya demi tercapainya visi misi PUSD. Pelaksanaan sosialisasi dan komunikasi kebijakan mutu dilakukan melalui rapat-rapat rutin staf, penempelan pada semua papan pengumuman di lingkungan PUSD, dan penayangan di website PUSD. Kebijakan mutu PUSD ditinjau ulang sekurang-kurangnya sekali setahun.

b. Sasaran Mutu.

Sasaran mutu adalah pernyataan singkat, dapat diukur, dapat dicapai, nyata, dan ada batas waktu dari Perpustakaan USD untuk meningkatkan mutu terus-menerus. Disetiap bagian memiliki sasaran mutu yang harus dipantau oleh Kepala Bagian terkait. Sasaran Mutu di PUSD adalah sebagai berikut:

1. Manajemen.

Persentase kepesertaan staf dalam program peningkatan kemampuan profesional pustakawan minimal 25% per tahun.

2. Bagian pengendalian mutu

- Rerata persentase jawaban benar dari petugas perpustakaan atas permintaan informasi dari pengguna minimal 90%.
- Rerata tingkat kepuasan pengguna minimal 4 (dalam skala 1-5).

3. Bagian pengembangan koleksi.

- Persentase pengembangan usulan buku dari pengguna yang dapat dipenuhi minimal 80 %.

- Persentase judul buku yang sesuai dengan keperluan pengguna minimal 60%.
- 4. Bagian pengolahan buku.
  - Rerata waktu pengolahan sebuah buku maksimal 5 hari kerja.
- 5. Bagian Pelayanan Pengguna.
  - Tingkat ketersediaan buku yang langsung dapat dipinjam oleh pengguna minimal 80 %.
  - Rerata temu-balik sebuah buku maksimal 5 menit.
  - Rerata waktu penyediaan buku untuk siap ambil pengguna melalui layanan peminjaman antar kampus (Mrican-Paingan) maksimal 2 hari kerja.
- 6. Bagian administrasi dan keuangan.
  - Pembelian buku dalam negeri terbitan 2 tahun terakhir direalisasikan maksimal dalam 5 hari kerja.
- 7. Bagian pemeliharaan Sarana Fisik.
  - Rerata waktu perbaikan sebuah buku rusak maksimal 5 hari kerja.

Dalam mencapai sasaran mutu tersebut dibuatkan Rencana Tindakan Pencapaian Sasaran Mutu. Sasaran mutu disetiap bagian dipantau oleh Kepala Bagian terkait, dianalisis apabila terjadi ketidaktercapaian, dilaporkan ke manajemen, dan dibawa dalam rapat tinjauan manajemen. Sasaran mutu PUSD tersebut dipantau dan diukur menggunakan pedoman pemantauan dan pengukuran, yang didalamnya mengatur penanggungjawab, indikator pencapaian, metode pengukuran, periode waktu pemantauan, dan analisis hasil pemantauan dan pengukuran.

c. Panduan mutu.

Panduan mutu PUSD mendeskripsikan secara menyeluruh dari proses-proses yang tercakup dalam sistem manajemen mutu, termasuk struktur organisasi, gambaran proses di PUSD, visi, serta misi PUSD.

d. Prosedur-prosedur.

Pada awal implementasi PUSD hanya memiliki 11 prosedur, karena mengecualikan 2 prosedur pada klausul 7, namun pada saat audit internal direkomendasikan untuk tidak mengecualikan. Akhirnya prosedur yang didokumentasikan di Perpustakaan USD berjumlah 13 buah, yaitu:

- Prosedur pengendalian dokumen dan catatan mutu (423/P/001)
- Prosedur Tinjauan Manajemen (560/P/001)
- Prosedur pengembangan SDM (620/P/001)
- Prosedur Infrastruktur dan Lingkungan kerja (630/P/001)
- Prosedur Desain dan Pengembangan (730/P/001)
- Prosedur Pembelian (740/P/001)
- Prosedur Pengembangan Koleksi (750/P/001)
- Prosedur Pengolahan Koleksi (750/P/001)
- Prosedur Layanan Pengguna (750/P/003)
- Prosedur Pengendalian Alat ukur (760/P/001)

- Prosedur Pemantauan dan Pengukuran (820/P/001)
- Prosedur Produk tidak sesuai (830/P/001)
- Prosedur Peningkatan Mutu (850/P/001)

- e. Instruksi Kerja: 82 Buah.
- f. Formulir: 114 buah
- g. Dokumen lain.

**7. Bagaimana Kepala Perpustakaan melakukan pembinaan SDM perpustakaan dalam rangka pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

Manajemen merencanakan pengembangan SDM dalam 1 Tahun, melakukan analisis/gap kompetensi, mengirimkan staf dalam pengembangan SDM, mengevaluasi setelah pelaksanaan pengembangan.

**8. Seperti apa peran wakil manajemen dalam menentukan kebijakan perpustakaan?**

- a. Menjamin terpelihara dan adanya perbaikan sistem manajemen mutu (SMM) melalui prosedur yang ada.
- b. Monitoring implementasi sistem manajemen mutu, baik melalui dokumen maupun melihat proses, membuat catatan-catatan mengenai proses, membuat analisis terhadap ketidaktercapaian.
- c. Memberi laporan tentang kinerja SMM di Perpustakaan USD, rekomendasi mengenai peningkatannya, dan masukan untuk Rapat Tinjauan Manajemen kepada Manajemen PUSD.
- d. Temu balik dokumen ISO.

**9. Sejauhmana pelibatan pengguna dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

- a. Pengguna dilibatkan dalam pemantauan sasaran mutu sebagai responden.
- b. Pengguna dilibatkan dalam memberikan usulan mengenai pengembangan koleksi, fasilitas, layanan.
- c. Memberikan masukan /komplain terhadap perpustakaan untuk kemudian ditindaklanjuti.

**10. Faktor-faktor apa saja yang mendukung/menunjang terlaksananya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

- a. Komitmen manajemen mengenai peningkatan mutu.
- b. Keterlibatan dan kepedulian staf dalam implementasi dan peningkatan.
- c. Konsistensi dalam melaksanakan prosedur dan membuat catatan mutu.
- d. Dana.
- e. Fasilitas

**11. Apa saja kendala yang dialami dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008?**

- a. Pada awal membangun sistem, staf harus berusaha keras untuk mempelajari persyaratan-persyaratan SMM ISO 9001:2000 yang merupakan hal baru di tengah rutinitas yang tinggi.

- b. Pada saat implementasi, beberapa staf merasa terbebani dengan penerapan standar mutu bertaraf internasional ditengah rutinitas pekerjaan dan pelayanan yang tinggi. Staff harus membiasakan diri dengan target-target waktu yang sudah ditentukan sendiri, namun seringkali staf juga terbebani dengan tugas lain selain pekerjaan di bagiannya.misalnya terlibat dalam kepanitiaan tertentu. Sehingga seringkali membuat kejenuhan yang tinggi.
- c. Setelah mendapatkan sertifikat. Mengingat staf sudah mulai terbiasa melaksanakan kerja dengan menganut aturan-aturan tertentu, maka staf terkesan sudah enjoy. Namun kebanyakan staf mengakui bahwa mempertahankan apa yang sudah dicapai barangkali akan terasa sulit dari pada saat mendapatkan sertifikasi. Hal ini menjadikan tantangan bagi staf PUSD untuk selalu lebih baik. Sertifikasi sudah didepan mata, namun bukanlah itu tujuan utamanya, karena tujuan akhir yang akan dicapai oleh pimpinan dan seluruh staf PUSD adalah kepuasan pengguna dan peningkatan terus-menerus.

**12. Apakah manfaat implementasi SMM ISO 9001:2008 di PUSD?**

- a. PUSD mampu membuat sistem kerja menjadi standar kerja internasional
- b. Semangat kerja staf PUSD meningkat karena adanya kejelasan kerja
- c. Kepercayaan dan kepuasan pengguna meningkat.
- d. Sistem mutu di PUSD terkontrol dengan baik
- e. Meningkatkan citra PUSD

Yogyakarta, 4 Nopember 2010

Kepala Bagian Pengendalian Mutu PUSD

F. Rahayuningsih, S.Sos

## CURICULUM VITAE



1. Nama : Robi'atul Chalimah
2. Tempat/Tanggal Lahir : Bantul/ 25 Maret 1984
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Pekerjaan : Asisten Dekan
6. Alamat : Munggur Rt 02 Srimartani Piyungan Bantul  
Yogyakarta
7. No Hp : 085292086932
8. Alamat e-mail : icha\_halim25@yahoo.co.id
9. Nama Orangtua : M. Thohari (Alm)/ Maringah
10. Riwayat Pendidikan :
  - a. SD N Piyungan lulus Tahun 1997
  - b. MTs N Piyungan lulus Tahun 2000
  - c. MA Annur Bantul lulus Tahun 2003
  - d. D III Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga lulus Tahun 2007
  - e. S1 Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta lulus tahun 2011
11. Riwayat Pekerjaan
  - a. PKL di Unit Perpustakaan dan Informatika Kedokteran UGM Tahun 2007
  - b. Magang di Perpustakaan Daerah Yogyakarta Tahun 2007
  - c. Asisten Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Tahun 2007- Sekarang.