IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008 DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI 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:

KISMIATI
NIM 08140106

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2012

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kismiati

NIM : 08140106

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di Universitas Negeri Yogyakarta" adalah hasil karya penulis sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila dilain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Demikian surat ini dibuat supaya dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 19 Oktober 2012

METERAI TEMPEL

EBD43ABF236471834

ENAM RIBU RUPIAH

6000 DJP

Kismiati

08140106

Dra. Labibah Zain, M. LIS.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS
Hal : Skripsi Saudari Kismiati

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Adab dan
Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing, saya menyatakan bahwa skripsi saudari:

Nama : Kismiati
NIM : 08140106
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di Universitas Negeri Yogyakarta

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu 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 munaqosyah. Atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Oktober 2012
Pembimbing

Dra.Labibah, M.LIS.
NIP 19681103 199403 2 005

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949
Web : http://adab.uin-suka.ac.id E-mail : adab@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 2726/2012

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001: 2008 DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	: Kismiati
NIM	: 08140106
Telah dimunaqasyahkan pada	: 19 Oktober 2012
Nilai Munaqasyah	: A

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

TIM PENGUJI:

Ketua Sidang

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

Penguji I

Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si.
NIP. 19680701 199803 2 001

Penguji II

Syifaun Nafisah, S.Ag.,MT.
NIP. 19781226 200801 2 017

Yogyakarta, 29 Oktober 2012
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN,

Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag.
NIP. 19580117 198503 2 001

MOTTO

- Indahnya kesabaran yang disertai dengan ilmu "(Jika sesuatu digabung dengan yang lain), tidak ada gabungan yang lebih indah dari kesabaran yang digabung dengan ilmu" (Imam Baqir a.s)
- "Kesempurnaan yang paling sempurna adalah tafakkuh (mendalami) agama, sabar menghadapi musibah dan ekonomis dalam mengeluarkan biaya hidup" (Imam Baqir a.s)
- Di mana ada kemauan, di situ pasti ada jalan

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Allah SWT yang telah memberikan saya kekuatan, kesabaran, dan kelapangan dalam kelancaran pembuatan skripsi ini. Alhamdulillah.
- Kedua orang tuaku, bapakku Sumardi dan Ibuku Ponirah yang telah mendoaanku, merawat dengan penuh kesabaran, mendidikan dan memberikan dukungan. Semoga Allah selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada beliau. Amin.
- Abi-ku (Nizam) yang telah menemani dalam suka duka perjalanan hidupku, selalu mendukung, memberi semangat, membantu baik materi, waktu, maupun tenaga. Terima kasih. Semoga Allah membalas semua kebaikanmu. Amin.
- Sahabat-sahabatq (saras, syarah) yang telah mensupportq, mendoakanq, memberikan waktu untuk curhat-curhat, terim

kasih untuk kebersamaan kita selama ini. Semoga Allah selalu meridhoi perjalanan kita. Amin.

- Teman-teman kos Sri Gading yang telah memberikan keceriaan, kesedihan, cerita-cerita lucu. Terima kasih atas semuanya.
- Teman-teman IP seperjuangan tahun 2008. Terima kasih atas kebersamaan kita yang sudah bertahun-tahun sehingga aku tambah pengetahuan, semangat kalian, keceriaan kalian, tidak akan aku lupakan.

KISMIATI

NIM 08140106

INTISARI

Dalam penulisan skripsi ini, penulis merumuskan dua pokok masalah, yaitu Bagaimanakah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dan Apa manfaat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dan apa saja manfaat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan member cek. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tahap-tahap implementasi sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta ada 35 tahapan, yaitu: Mengidentifikasi proses; mendokumentasikan sistem manajemen mutu; mengendalikan dokumen sistem mutu; menyimpan catatan hasil proses; menetapkan kebijakan mutu organisasi; menetapkan sasaran mutu organisasi dan target mutu departemen; memelihara sistem mutu; menetapkan tanggungjawab dan kewenangan; menunjuk wakil manajemen; memastikan komunikasi internal; melaksanakan rapat atau tinjauan mutu; mengidentifikasi kebutuhan SDM atau alat-alat; memiliki SDM yang kompeten; memiliki infrastruktur yang mendukung; menyediakan lingkungan kerja yang sehat dan aman; mengidentifikasi dan meninjau persyaratan pengguna; memastikan komunikasi dengan pengguna; merancang dan mengembangkan produk atau layanan baru; memastikan mutu layanan; mengendalikan proses; melakukan pengukuran proses; memvalidasi proses; melakukan pengukuran atau pengujian produk; memelihara dan kalibrasi atau memvalidasi produk; memberi identifikasi produk; menjaga milik pengguna yang digunakan; perlindungan, penanganan dan lingkungan; memberikan layanan format jual (tidak digunakan dalam perpustakaan); mengukur kepuasan pelanggan; melaksanakan audit internal; mengambil tindakan produk tidak sesuai; melaksanakan tindakan perbaikan; melaksanakan tindakan pencegahan atau yang tidak sesuai; melaksanakan analisis data; dan melakukan program peningkatan berkelanjutan. Manfaatnya adalah pengolahan tesis yang dilakukan sudah mencapai target sasaran mutu, dan sekarang dilakukan peningkatan secara terus-menerus, peningkatan kinerja staf dalam setiap lingkungan kerja.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008

KISMIATI

NIM 08140106

ABSTRACT

In the writing of the research, the writer formulated two pricipal problems are how is the implementation quality management system ISO 9001:2008 in Yogyakarta Country University and what is the benefit of implementation quality management system ISO 9001:2008 in Yogyakarta Country University. The purpose of this research are to find out how is the implementation quality management system ISO 9001:2008 in Yogyakarta Country University and what is the benefit of implementation quality management system ISO 9001:2008 in Yogyakarta Country University. This research characteristic is descripstive-qualitatve. The data collecting method are observation, interview, documentation, and literature. The process of data analysis are data reduction, data display, and conclution drawing. The testing of data validity use triangulation of technique, and member check. The result of this research is phases of implementation quality management system ISO 9001:2008 in Yogyakarta Country University there are 35 phases, that: identifiying process; documenting quality management system; hold of quality system document; Keeping documenctation of result process;. decide organization quality wisdom; decide organization quality target and department; protect quality system; decide responsibility and authority; pointing vise management; confirm internal communication; bringing about meeting; identifiying necessity of Human Trick Resource or tool; have a competence human trick resource; have a support infrastructure; ready a save and health work area; identifiying and observe user condition; determine communication with user; placed develop product or new service; determine quality service; hold of process; do measuring process; validiting process; do measuring or examine process; take care and validiting product; give product identifocation; save good user mine; protection, handling, and area; give service sold form (do not use in library); measuring user satisfaction; bring about internal audit, take away does not product measure; bring about repair measure; bring about does not or prohibition measure; bring about data analysis; and do a reasing program continues. The benefit are processing thesis have closed wth quality target, and now doing a reasing program coninous, reasing spirit of staff in every work area.

Keywords: Quality Management System, ISO 9001:2008

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Skripsi yang berjudul Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa telah banyak melibatkan banyak pihak sehingga laporan ini dapat terselesaikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memotivasi semua mahasiswa Fakultas Adab dan Ilmu Budaya untuk menyelesaikan perkuliahan hingga lulus.
2. Bapak Tafrikuddin, S.Ag.,M.Pd. selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian mengenai topik sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

3. Ibu Labibah Zain M.LIS. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah memberikan bimbingan dan arahannya serta telah meluangkan waktunya ditengah kesibukan yang begitu padat sehingga terselesainya skripsi ini.
4. Ibu Hj. Sri Rohyanti Zaulaikha, S.Ag., SIP., M.Si. selaku tim penguji I dalam sidang munaqosah penulis, penulis haturkan terimakasih atas arahan dan masukkannya untuk perbaikan skripsi ini.
5. Ibu Syifaun Nafisah, S.T., M.T. selaku tim penguji II dalam sidang munaqosah penulis, penulis haturkan terimakasih atas arahan dan masukkannya untuk perbaikan skripsi ini.
6. Ibu Marwiyah M.lis selaku dosen penasihat akademik yang telah membimbing selama menuntut ilmu di jurusan ilmu perpustakaan.
7. Dosen Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan pengetahuan dan wawsan yang luas selama menuntut ilmu di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
8. Staf Tata Usaha Fakultas Adab dan Ilmu Budaya membantu proses penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Sukarjono, S.Sos. selaku Kepala Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
10. Ibu Wahyudiati, S.Sos yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan informasi demi terselesainya skripsi saya.
11. Bapak Drs. Sofyan Riyanto, S.I.P, M.A. yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan informasi demi terselesainya skripsi saya.

12. Bapak Suwarno yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan informasi demi terselesainya skripsi saya.
13. Bapak dan ibu serta adikku tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung agar lancar dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabatku Syarah, Saras, Wahdah yang telah mensupport aku, dan kebersamaan kita.
15. Teman-teman kos Sri Gading Sari, Tika, Isti, Ika, Uus yang telah berbagi pengalaman, terima kasih atas motivasi yang diberikan.
16. Muhammad Nizam Ali yang selalu memberikan kasih sayang, meluangkan waktu dan kebersamaan selama ini, menemani dalam perjalanan hidupku, serta telah memotivasiku.
17. Teman-teman kuliah yang telah memberikan dorongan, motivasi, bantuan pemikiran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
18. Dan tak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan ini.

Penulis mohon maaf seandainya banyak kesalahan yang disengaja dan tidak disengaja kepada yang penulis sebutkan di atas. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda. Amin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ii

NOTA DINAS iii

HALAMAN PENGESAHAN iv

HALAMAN MOTTO v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

INTISARI viii

ABSTRACT ix

KATA PENGANTAR x

DAFTAR ISI xiii

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR SINGKATAN xviii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan dan Manfaat 5

1.3.1 Tujuan Penelitian 5

1.3.2 Manfaat Penelitian 6

1.4 Sistematika Pembahasan 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka 8

2.2 Landasan Teori 12

2.2.1 Implementasi 12

2.2.2 Mutu atau Kualitas 13

2.2.3 Manajemen 14

2.2.4 Sistem Manajemen Mutu (SMM) 14

2.2.5 ISO 9001:2008 18

2.2.5.1 Klausul-Klasul dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 19

2.2.5.2 Tahapan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 48

2.2.5.3 Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 50

2.2.6 Perpustakaan Perguruan Tinggi 51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 54

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian 55

3.3 Sumber Data 55

3.4 Instrumen Penelitian 57

3.5 Teknik Pengumpulan Data 57

3.6 Teknik Analisis Data 59

3.7 Rancangan Pengujian Keabsahan Data 61

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008 DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

4.1 Gambaran Umum 67

4.1.1 Sejarah Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta 67

4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta 69

4.1.3 Struktur Organisasi 69

4.1.4 Koleksi 70

4.1.5 Letak dan Tata Ruang 71

4.2 Layanan 72

4.3 Analisis dan Pembahasan 73

4.4 Uji Keabsahan Data 73

4.5 Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 75

4.5.1 Tahapan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .. 75

4.5.1.1 Interprestasi Klausul-Klausul SMM ISO 9001:2008 75

4.5.1.2 Latar Belakang Perpustakaan UNY mengimplementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 100

4.5.1.3 Bagian Perpustakaan UNY yang dimplementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 101

4.5.1.4 Tahapan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan UNY 102

4.5.2 Manfaat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ... 118

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan 122

5.2 Saran 126

DAFTAR PUSTAKA 127

LAMPIRAN 129

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Jumlah Koleksi Buku dipilah Menurut Subyek Perpustakaan UNY .. 70

Tabel 2 Koleksi Majalah Perpustakaan UNY Per Maret 2012 70

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Struktur organisasi Perpustakaan UNY 69

Gambar 2 Diagram Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta 117

DAFTAR SINGKATAN

ISO	: International Oganization of Standardization
IEC	: International Electronic Committe
SMM	: Sistem Manajemen Mutu
UNY	: Universitas Negeri Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Skripsi 129

Lampiran 2 Pedoman Mutu: Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UNY ... 130

Lampiran 3 Surat Keterangan Melakukan Penelitian 131

Lampiran 4 Jumlah Koleksi Buku Dipilah Menurut Subyek 132

Lampiran 5 Koleksi Majalah Perpustakaan UNY..... 133

Lampiran 6 Surat Keterangan/ Ijin Penelitian dari Gubernur 134

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian kepada Gubernur 135

Lampiran 8 Surat Izin Penelitian Fakultas..... 136

Lampiran 9 Curriculum Vitae 137

Lampiran 10 Surat Pernyataan 138

Lampiran 11 Hasil wawancara dengan Bapak Sukarjono, S.Sos. 139

Lampiran 12 Surat Penyataan 147

Lampiran 13 Hasil wawancara dengan Ibu Wahyudiati, S.Sos. 148

Lampiran 14 Surat Pernyataan..... 153

Lampiran 15 Hasil wawancara dengan Bapak Suwarno..... 154

Lampiran 16 Surat Pernyataan 155

Lampiran 17 Pedoman Wawancara 156

Lampiran 18 Catatan Hasil Penelitian 158

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan Perguruan Tinggi (PT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada umumnya dan masyarakat akademis pada umumnya (Qalyubi, dkk., 2007:10). Agar tugas-tugas dalam perpustakaan tersebut dapat dikerjakan dengan baik dan mengarah pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, maka salah satunya ditunjang dengan manajemen yang memadai.

Kemampuan manajemen itu diperlukan untuk menjaga keseimbangan tujuan-tujuan yang berbeda dan mampu dilaksanakan secara efisien dan efektif. Pengetahuan dasar dalam mengelola perpustakaan agar berjalan dengan baik adalah ilmu manajemen karena manajemen sangat diperlukan dalam berbagai kehidupan untuk mengatur langkah-langkah yang harus dilaksanakan oleh seluruh elemen dalam suatu perpustakaan. Oleh karena itu, dalam proses manajemen diperlukan adanya proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Di samping itu, manajemen juga dimaksudkan agar mereka yang terlibat dalam suatu perpustakaan melakukan tugas dan pekerjaan yang benar dengan cara yang benar (Qalyubi, 2007:271). Ketika pekerjaan dilaksanakan dengan benar, maka akan memberikan hasil kerja yang bermutu. Perpustakaan

yang merupakan lembaga penyedia jasa informasi, akan berusaha untuk memberikan pelayanan jasa bermutu kepada pengguna perpustakaan.

Upaya memberikan mutu atau kualitas yang terbaik kepada pengguna perpustakaan, maka diperlukan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Selain untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pengguna, Sistem Manajemen Mutu (SMM) diperlukan untuk mendapat pengakuan dari dunia internasional tentang proses yang dilakukan. Salah satu standar Sistem Manajemen Mutu yang dipakai oleh perpustakaan adalah Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Hal ini menunjukkan bahwa SMM ISO 9001:2008 merupakan strategi yang baik untuk digunakan oleh semua perpustakaan dalam upaya meningkatkan manajemen mutu perpustakaan.

Sistem Manajemen Mutu ISO banyak digunakan oleh perusahaan, lembaga pendidikan,maupun lembaga informasi karena lebih unggul dari standar yang lain. Berdasarkan konsultan ISO bahwa keunggulan yang dimiliki adalah 1.) sebagai bukti pembenahan sistem, 2.) mendapat pengakuan dari dunia internasional, 3.) meningkatkan image di mata pelanggan, 4.) langkah untuk ke tingkat internasional, 5.) lebih mudah untuk melakukan kerjasama dengan lembaga lain, 6.) simbol kualitas.

Salah satu perpustakaan yang telah mengimplementasi SMM ISO 9001:2008 adalah Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Perpustakaan UNY adalah perpustakaan pusat Universitas Negeri Yogyakarta yang terletak di Karangmalang Yogyakarta 55281. Perpustakaan UNY memiliki

kedudukan yang berada dibawah tanggungjawab Rektor. Perpustakaan UNY turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayankan sumber informasi kepada pengguna perpustakaan. Berdasar hasil wawancara dengan Bapak Sukarjono, S, Sos. pada pukul 08.40 bahwa Perpustakaan UNY merupakan perpustakaan negeri di Yogyakarta yang mengimplementasi SMM ISO sejak 28 Maret 2008, yaitu SMM ISO 9001:2000, kemudian SMM ISO 9001:2008 pada 10 Juli 2010, sedangkan berdasarkan Direktorat Perencanaan dan Pengembangan UGM dalam artikel Tiga Puluh Layanan Kantor Pusat UGM bersertifikat ISO bahwa Perpustakaan UGM mengimplementasi SMM ISO 9001:2008 pada tahun 2009 dan berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Isrowiyanti, S.Ag., S.IP. bahwa Perpustakaan UIN belum mengimplementasi SMM ISO.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Sofyan Riyanto, S.I.P, M.A. selaku pembantu umum tim ISO pada tanggal 27 Maret 2012 pukul 10.05 di Ruang Referensi bahwa Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta telah mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 sejak 10 Juli 2010. Namun, sebelum mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta pernah mengimplementasi SMM ISO 9001:2000. Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta bertransformasi dari SMM ISO 9001:2000 ke SMM ISO 9001:2008 dikarenakan semua organisasi yang telah memperoleh sertifikat ISO wajib untuk melakukannya sesuai dengan persyaratan baru yang diterapkan dalam SMM ISO 9001:2008.

Masih berdasarkan wawancara dengan Drs. Sofyan Riyanto, S.I.P, M.A. selaku pembantu umum tim ISO pada tanggal 27 Maret 2012 pukul 10.05 di Ruang Referensi bahwa faktor mengimplementasi SMM ISO 9001:2008 Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta karena Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) sudah memiliki kesepakatan dan komitmen bahwa setiap unit kerja di Universitas Negeri Yogyakarta harus mengimplementasi sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008. Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta merupakan salah satu unit yang sudah menerapkan SMM ISO.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Sofyan Riyanto, S.I.P, M.A. selaku pembantu umum tim ISO pada tanggal 31 Mei 2012 pukul 11.00 di Ruang Pengolahan Buku Perpustakaan Negeri Yogyakarta bahwa ada perbedaan yang terjadi setelah perpustakaan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sebelum menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, perpustakaan ini telah memiliki manajemen yang baik dan telah berkembang, akan tetapi alur kerja belum dibakukan dalam bentuk dokumen, seperti form tidak seragam, dokumen belum jelas siapa yang bertanggung jawab, tidak ada berita acara untuk setiap kegunaan form yang ada. Setelah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 perpustakaaan Universitas Negeri Yogyakarta telah mengalami perubahan ke arah lebih baik. Kinerja manajemen perpustakaan lebih terarah dan tepat sasaran mutu. Hal ini dibuktikan dengan dokumen terkendali dengan baik, form-form telah seragam, adanya berita acara untuk setiap form yang telah digunakan, serta mengerjakan apa yang telah dicatat dan mencatat apa yang telah dikerjakan. Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta juga

melakukan perbaikan secara terus-menerus ke arah yang lebih baik. Atas dasar sertifikat ISO 9001:2008 yang diperoleh inilah penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih mendalam tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta?
2. Apa manfaat implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimanaimplementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui manfaat implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

   Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi *feed back* bagi program implementasi itu sendiri, pembanding bagi perpustakaan lain, dan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat praktis

   a. Memberikan masukan kepada Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dalam imlementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

   b. Dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mempertahankan sertifikasi ISO yang telah didapat.

   c. Menjadi pemicu semangat untuk lebih meningkatkan kegiatan kinerja dalam perpustakaan.

1.4 Sistematika Pembahasan

Sebagai upaya untuk menjaga keutuhan pembahasan dalam proposal skripsi ini agar terarah secara metodis, penyusun menggunakan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Pada bab ini terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Dalam bab ini dijabarkan mengenai beberapa hasil penelitian sejenis dengan persamaan dan perbedaan

dengan penelitian peneliti sendiri. Selain itu, juga dipaparkan mengenai teori-teori yang menjadi acuan penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian. Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, informan, tempat dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengujian keabsahan data.

BAB IV Gambaran Umum dan Pembahasan. Pada bab ini berisi tentang gambaran umum Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dan pembahasan hasil penelitian tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

BAB V Penutup. Pada bab ini dipaparkan mengenai simpulan dari hasil pembahasan dan saran-saran

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian dengan judul “Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Yogyakarta”dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tahapan implementasi yang diterapkan oleh Perpustakaan Negeri Yogyakarta ada 35, yaitu: Mengidentifikasi proses; mendokumentasikan sistem manajemen mutu; mengendalikan dokumen sistem mutu; menyimpan catatan hasil proses; menetapkan kebijakan mutu organisasi; menetapkan sasaran mutu organisasi dan target mutu departemen; memelihara sistem mutu; menetapkan tanggungjawab dan kewenangan; menunjuk wakil manajemen; memastikan komunikasi internal; melaksanakan rapat atau tinjauan mutu; mengidentifikasi kebutuhan SDM atau alat-alat; memiliki SDM yang kompeten; memiliki infrastruktur yang mendukung; menyediakan lingkungan kerja yang sehat dan aman; mengidentifikasi dan meninjau persyaratan pengguna; memastikan komunikasi dengan pengguna; merancang dan mengembangkan produk atau layanan baru; memastikan mutu layanan; mengendalikan proses; melakukan pengukuran proses; memvalidasi proses; melakukan pengukuran atau pengujian produk; memelihara dan kalibrasi atau memvalidasi produk; memberi identifikasi produk; menjaga milik pengguna yang digunakan; perlindungan, penanganan dan lingkungan;

memberikan layanan format jual (tidak digunakan dalam perpustakaan); mengukur kepuasan pelanggan; melaksanakan audit internal; mengambil tindakan produk tidak sesuai; melaksanakan tindakan perbaikan; melaksanakan tindakan pencegahan atau yang tidak sesuai; melaksanakan analisis data; dan melakukan program peningkatan berkelanjutan.

2. Manfaat Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008 adalah sebagai berikut:
   a. Bagi Lembaga
      1. Setelah perpustakaan mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, Perpustakaan lebih percaya diri dan lebih mudah untuk menjalin kerjasama dengan lembaga lain, karena sistem manajemen yang ada sudah mendapat pengakuan dari SMM ISO 9001:2008.
      2. Setelah perpustakaan mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, citra Perpustakaan UNY sudah tidak diragukan lagi di mata pengguna. Sebelum perpustakaan mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, masih ada pengguna yang meragukan citra perpustakaan UNY.
   b. Bagi Staf
      1. Sebelum Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, staf perpustakaan sudah ada semangat kerja dalam melakukan pekerjaan. Namun, setelah perpustakaan mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, kinerja staf setiap

lingkungan kerja mengalami peningkatan. Hal ini terjadi karena sistem manajemen sudah lebih terarah tujuannya.

2. Sebelum Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, staf perpustakaan kurang termotivasi untuk disiplin. Setelah Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, staf perpustakaan lebih termotivasi untuk disiplin dalam bekerja.
3. Emosional staf perpustakaan dapat terkendali dalam melayani berbagai macam karakter pengguna, dalam menghadapi sesama staf di lingkungan perpustakaan, dan dalam menghadapi pekerjaan. Sebelum Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, emosional staf perpustakaan terkadang masih belum terkendali sehingga berakibat pada pelayanan yang diberikan.
4. Hubungan kekeluargaan antar staf perpustakaan lebih erat karena ikatan pekerjaan dan keinginan untuk menjaga kerukunan. Hubungan kekeluargaan sebelum SMM ISO sudah tercipta, tetapi belum sebaik sekarang.
5. Karena sudah adanya arah yang jelas dari uraian tugas setiap unit kerja, menjadikan staf lebih cepat dalam mengerjakan pekerjaan dan pekerjaan cepat selesai. Sebelum Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, arah kerja belum jelas, sehingga staf cenderung kurang cepat dalam mengerjakan pekerjaan.

c. Bagi Layanan

1. Sebelum Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, pelayanan yang diberikan cukup memuaskan pengguna. Setelah Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, pelayanan sirkulasi yang diberikan lebih baik sehingga pengguna merasa lebih puas karena waktu yang dibutuhkan lebih cepat.
2. Adanya pelayanan sabtu dan minggu yang diberikan untuk pengguna. Hal ini dilakukan berdasarkan permintaan dari pengguna perpustakaan, agar kebutuhan pengguna terpenuhi. Sebelum Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, pelayanan sabtu dan minggu sudah ada tapi belum maksimal seperti setelah Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008.

d. Bagi Pemustaka

1. Sebelum Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, pelayanan yang diberikan cukup memuaskan pengguna. Setelah Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, pelayanan sirkulasi yang diberikan lebih baik sehingga pengguna merasa lebih puas karena waktu yang dibutuhkan lebih cepat.
2. Setelah Perpustakaan UNY mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, kebutuhan pengguna terpenuhi lebih terlihat, seperti

dengan adanya pelayanan pada hari sabtu dan minggu yang diberikan, form usulan buku agar pengguna dapat mengusulkan buku yang diinginkan.

3. Setelah mengimplementasi SMM ISO 9001:2008, kepercayaan pengguna kepada Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta mengalami peningkatan dibandingkan Perpustakaan UNY sebelum mengimplementasi SMM ISO 9001:2008.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis mempunyai beberapa saran, yaitu:

1. Unit kerja yang lain di dalam Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta ditingkatkan dalam proses manajemen agar dapat diimplemenasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

DAFTAR PUSTAKA

Adhar. 2002. "Pelaksanaan Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001 pada PT. Semen Cibinong Tbk. Pabrik Cilacap" (skripsi). Jurusan Pendidikan Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2011. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Badan Standardisasi Nasional. 2010. *"Sistem Manajemen Mutu- Persyaratan"*. Dalam www.konsultaniso.web.id/benefit-sertifikat-iso-90012008-untuk-perusahaan-anda/ diunduh pada tanggal 23 Oktober 2012 pukul 08.16.

Chalimah, Robi'atul. 2011. "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta" (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dimas, Rahadian. 2011. *"Klausul-Klausul dalam Dokumen ISO 9001"*. Dalam www.rahadiandimas.staff.uns.ac.id/files/2011/09/klausul-klausul-dalam-ISO-9001.pdf diunduh pada tanggal 23 Oktober 2012 pukul 08.10).

Direktorat Perencanaan dan Pengembangan. 2011. *"Tiga Puluh Layanan Kantor Pusat UGM bersertifikat ISO"*. Dalam http://renbang.ugm.ac.id/site/node/25 diunduh pada tanggal 29 Oktober 2012 Pukul 18.30.

Echols, John M. dan Hasan Shadily. 2003. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ensiklopedi Nasional Indonesia Vol 10. 1990. Jakarta: Cipta Adi Pustaka.

Gaspersz, Vincent. 2006. *ISO 9001:2000 and continual quality improvement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

_____.2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Geru, Falensius. 2001. "Sistem Manajemen Mutu ISO 9002 pada Proses Produksi Susu di PT. Sari Husada Tbk. Yogyakarta" (skripsi). Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.

Hadiwiardjo, Bambang H. Dan Sulistijarningsih Wibisono. 1996. *ISO 9000: Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1989. Jakarta: Balai Pustaka.

Moleong, Lexi J. 2011. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Narbuko, Cholid dan Abu Ahmadi. 2009. *Metode penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nawawi, Hadari. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Prabowo, Sugeng Listyo. 2009. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guide Lines IWA-2)*. Malang: UIN Malang Press.

Purwono. 2009. *Pemaknaan Buku bagi Masyarakat Pembelajar*. Jakarta: Sagung Seto.

Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Fakultas Adab.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sulistyo-Basuki. 1994. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi.

Trisnawaty, Tin. 2008. "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 terhadap Mutu Pendidikan di SMK N 1 Kalasan" (skripsi). Jurusan Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Yogyakarta: Graha.

Catatan Hasil Penelitian

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan	Informan	Tujuan	Hasil
1.	Kamis, 22 Maret 2012	Meminta izin pra penelitian di Perpustakaan UNY	Bapak Kepala Perpustakaan	Untuk mendapatkan izin pra penelitian	Mendapatkan izin pra penelitian
2.	Senin, 26 Maret 2012	Persiapan wawancara hari selasa. Peralatan yang dibutuhkan pena, buku, alat perekam, dan pedoman wawancara.			
3.	Selasa, 27 Maret 2012	a. Wawancara	Bpk. Drs. Sofyan Riyanto, SIP., M.A.	Mendapatkan informasi tentang implementasi SMM ISO 9001:2008 di Perpustakaan UNY, faktor mengimplementasi SMM ISO 9001:2008.	Mendapatkan informasi tentang implementasi SMM ISO 9001:2008 di Perpustakaan UNY, faktor mengimplementasi SMM ISO 9001:2008.
4.	Kamis, 15 Mei 2012	Seminar Proposal			Revisi untuk latar belakang masalah perlu ditambah sebelum dan sesudah implementasi ISO, tambah teori tentang manfaat implementasi.
5.	Kamis, 31 Mei 2012	Wawancara	Bpk. Drs. Sofyan Riyanto, SIP., M.A.	Keadaan perpustakaan sebelum dan sesudah implementasi SMM ISO 9001:2008	Mendapat informasi keadaan perpustakaan sebelum dan sesudah implementasi SMM ISO 9001:2008
6.	Jum'at, 08 Juni 2012	Mengantar surat izin penelitian ke Kantor Gubernur		Meminta izin penelitian	Mendapatkan izin penelitian dan surat tembusan
7.	Jum'at, 08	Mengantar surat		Mengantar	Mendapatkan

	Juni 2012	tembusan ke Dinas Pemuda dan Olahraga, Kantor Walikota, dan lain-lain		surat izin penelitian	izin penelitian
8.	Rabu, 13 Juni 2012	Mengantar surat izin penelitian ke Perpustakaan UNY		Mendapatkan izin penelitian dari Perpustakaan UNY	Mendapatkan izin penelitian dari Perpustakaan UNY
9.	Selasa, 19 Juni 2012	Persiapan untuk wawancara dengan menyiapkan pedoman wawancara, buku, pena, dan alat perekam			
10.	Rabu, 20 Juni 2012	a. Dokumentasi b. Wawancara	1. Bapak Sukarjono, S.Sos. 2. Ibu Wahyudiati, S.Sos. 3. Bapak Suwarno	1.Wawancara berdasarkan pedoman wawancara 2. Mencatat dokumen-dokumen implementasi SMM ISO 9001:2008	Mendapatkan hasil wawancara dan jawabannya terlampir.
11.	Selasa, 26 Juni 2012	Wawancara	Bapak Sukarjono, S.Sos.	1. Siapa saja anggota Tim ISO 2. Penjelasan tahap-tahap implementasi SMM Iso 9001:2008 di Perpustakaan UNY	1. Anggota Tim ISO, yaitu: a. Top Manajemen: Sukarjono, S.Sos., b. Wakil Manajemen: Agus Iswanto, S.E., c. Pengendali Dokumen: Wahyudiati, S.Sos., d. Pembantu Tim ISO: Drs. Sofian Riyanto, S.I.P., M.A., e. Seluruh staf perpustakaan.

					2. Hasil wawancara tahapan implementasi SMM ISO 9001:2008 terlampir.
12.	Senin, 09 Juli 2012	1. Wawancara	1. Bapak Sukarjono, S.Sos. 2. Ibu Wahyudiati, S.Sos. 3. Bapak Suwarno	1. Pengertian prosedur dan macam-macam prosedur 2. Pengertian instruksi dan macam-macam instruksi 3.interprestasi klausul-klausul SMM ISO 9001:2008 4. Manfaat implementasi SMM ISO 9001:2008 di Perpustakaan UNY	Hasil wawancara terlampir dalam bentuk tanya jawab.
13.	Kamis, 10 Juli 2012	Wawancara berdasarkan pedoman wawancara	Bpk. Drs. Sofyan Riyanto, SIP., M.A.	Mendapatkan hasil wawancara	Mendapatkan hasil setelah wawancara.
14.	Kamis, 12 Juli 2012	Mengolah data hasil wawancara dengan analisis data dan uji keabsahan data		Memilah data yang digunakan dan tidak digunakan	Data yangg digunakan diolah lagi sedangkan yang tidak digunakan disingkirkan.
15.	Kamis, 12 Juli 2012	Cross-check data hasil wawancara	1. Bapak Sukarjono, S.Sos. 2. Ibu Wahyudiati,	Agar data yang telah diteliti di sepakati oleh semua	Data yang diambil telah di sepakati semua informan.

			S.Sos. 3. Bapak Suwarno 4. Bpk. Drs. Sofyan Riyanto, SIP., M.A	informan	
16.	Kamis, 11 Oktober 2012	Cross-check data hasil wawancara dan meminta tanda tangan	Bapak Sukarjono, S.Sos. 2. Ibu Wahyudiati, S.Sos. 3. Bapak Suwarno 4. Bpk. Drs. Sofyan Riyanto, SIP., M.A	Agar data yang telah diteliti di sepakati oleh semua informan dan ditanda tangani	Data hasil wawancara telah disepakati dan sebagai pengesahan ditanda tangani.