A. Pendahuluan
Perpustakaan adalah organisasi yang harus selalu bertumbuh dan berkembang. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi adanya pertumbuhan dan perkembangan perpustakaan, antara lain faktor keuangan, faktor kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), faktor pemimpin dan sistem kepemimpinan, faktor budaya mutu lembaga, faktor sistem manajemen maupun faktor lingkungan eksternal. Dalam mencapai pertumbuhan dan perkembangannya, perpustakaan sering kali dihadapkan pada permasalahan dan tantangan. Sistem manajemen yang berstandar sangat diperlukan dalam pengelolaan permasalahan dan tantangan yang dihadapi setiap lembaga untuk bertumbuh dan berkembang.


Delapan Prinsip Mutu

1. Fokus Pelanggan
   SMM ISO 9001:2000 menempatkan pelanggan pada posisi sentral, yaitu
5. Pendekatan sistem
Mengembangkan SMM dengan pendekatan sistem berarti membangun mekanisme pengendalian untuk pencapaian sasaran dan komitmen mutu secara sistematis dan metodologis mengikuti kaidah-kaidah manajemen, melalui siklus perencanaan, pengorganisasian, pengarah, dan pengendalian.

6. Perbaikan terus menerus
Dua prinsip besar dalam menjalankan SMM adalah menitik beratkan pada deteksi dari penyinggan untuk mencegah kegagalan dalam setiap proses dan perbaikan terus-menerus untuk mengeliminasi kondisi yang tidak diinginkan dan penggalian nilai tambah.

7. Pendekatan fakta dalam mengambil keputusan
Semua kegiatan dan fungsi dalam manajemen mutu harus dilakukan berdasarkan fakta dan data, sehingga tidak diharapkan komunikasi menggunakan kata-kata mungkin, barangkali, sedikit, banyak, lama dan sebagainya, karena pernyataan tersebut tidak dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan.

8. Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok
Manfaat Implementasi SMM ISO 9001:2000


1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna perpustakaan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis, karena kebijakan, prosedur kerja, dan instruksi berkaitan dengan mutu sudah direncanakan dengan baik.
2. Meningkatkan image perpustakaan.
3. Proses audit terhadap sistem mutu perpustakaan dilakukan secara periodik oleh register dari lembaga registrasi.
4. Meningkatkan kualitas dan produktivitas manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik.
5. Meningkatkan kesadaran mutu dalam perpustakaan.
6. Memberikan pelatihan secara sistematik kepada staf melalui prosedur dan instruksi yang didefinisikan secara baik.
7. Terjadi perubahan positif dalam hal kultur mutu dari staf karena terdorong untuk mempertahankan mutu.

Persyaratan Standar SMM ISO 9001:2000

Persyaratan standar ISO 9001:2000 dituangkan dalam klausul-klausul yang secara singkat digambarkan dalam 5 pilar ISO 9001:2000, yaitu:

1. Sistem Manajemen Mutu
   Di dalamnya diantaranya mengatur mengenai kewajiban organisasi dalam menetapkan langkah-langkah untuk implementasi SMM ISO 9001:2000 dan peningkatan terus menerus, menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk mengedalikan semua dokumen dan catatan mutu yang diperlukan untuk manajemen proses.

2. Tanggung Jawab Manajemen

3. Manajemen Sumber Daya
   Di dalamnya diantaranya mengatur mengenai kewajiban organisasi dalam menetapkan dan memberikan sumber daya untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna.

4. Realisasi Produk
   Pilar ini berisi klausul-klausul yang dapat tidak diterapkan dengan pertimbangan yang masuk akal, terdiri dari perencanaan realisasi produk, proses yang terkait dengan pelanggan, desain dan pengembangan, pembelian, ketentuan produksi dan layanan serta pengedalian peralatan pengukuran dan pemantauan.

5. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan
   Pilar ini mengatur mengenai kewajiban organisasi dalam menetapkan rencana-rencana dan menetapkan proses-proses pengukuran dan pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari produk, menja-
min kesesuaian dari sistem manajemen mutu, dan peningkatan terus menerus efektivitas dari SMM.

Langkah Memperoleh Serifikasi
Perpustakaan atau lembaga lain yang akan mengimplementasikan SMM ISO 9001:2000 dapat mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Memperoleh komitmen dari manajemen puncak. Komitmen manajemen puncak sangat diperlukan dalam menerapkan ISO 9001:2000, mengingat perlunya koor-
dinasi dan kerjasama dari setiap bagian dalam organisasi.

an dari suatu proses dokumentasi dan implementasi.

3. Melakukan pelatihan staf. Seluruh ele-
men organisasi dari manajemen puncak sampai anggota organisasi harus benar-
benar mengerti tentang sistem manaje-
men mutu ISO 9001:2000 karena mereka adalah kunci keberhasilan implementasi
dari SMM tersebut. Upaya yang dapat
ditempuh adalah dengan melaksanakan

4. Memulai peninjauan ulang manajemen. Pimpinan organisasi dapat mendelega-
sikan tanggung jawab mutu organisasi
dikal melalui Wakil manajemen. Tinjau ulang
difokuskan pada persyaratan-persyar-
atan standar sistem manajemen mutu

5. Identifikasi kebijakan kualitas, prosedur,
instruksi yang dibutuhkan dan dituang-
kan dalam bentuk dokumen tertulis. Pimpinan organisasi harus menjamin bahwa
dokumen-dokumen yang dipersyaratkan
Empat level dokumentasi meliputi
manual kualitas (level I), prosedur-pro-
sedur (level II), instruksi-instruksi (level
III), dan formulir-formulir (level IV).

6. Implementasi sistem manajemen mutu
yang dibangun harus diimplementasi,
dengan senantiasa dilakukan modifi-
kasi dan dokumentasi.

7. Memulai audit sistem manajemen mutu
yaitu audit internal. Audit internal perlu
dilakukan untuk memeriksa sistem manajemen yang diterapkan apakah sudah memenuhi standar yang diterapkan oleh

8. Memilih registrar pemberi sertifikat. Ma-
najemen dapat memilih registrar untuk
melakukan penilaian apabila sudah dirasa
yakin bahwa SMM yang diimplemen-
tasikan telah memenuhi persyaratan
standar SMM ISO 9001:2000. Registrar
akan menilai dokumen dan meninjau la-
pangan untuk bertanya kepada orang-
orang di dalam lembaga tersebut.

yang diimplementasikan oleh lembaga
sesuai dengan persyaratan SMM ISO
9001:2000, maka lembaga tersebut akan
diberikan sertifikat ISO 9001:2000 yang
masa berlakunya selama 3 tahun.

C. Implementasi SMM ISO 9001:2000
di PUSD
Universitas Sanata Dharma memiliki
komitmen organisasi di mana unit-unit dapat
meraih sertifikasi ISO secara bertahap. PUSD disebut sebagai unit yang siap untuk
meraih sertifikasi karena pada tahun 2001
pernah melakukan pengukuran kinerja per-
pustakaan dengan menggunakan standar

Pada awal-awal implementasi SMM ISO 9001:2000 di PUSD sangat dirasakan berat oleh hampir seluruh staf PUSD, karena SMM ini merupakan hal yang sangat baru, sehingga staf harus berusaha keras untuk mempelajari hal yang baru di tengah rutinitas pekerjaan dan pelayanan yang tinggi. Berkat komitmen kuat dari pimpinan dan seluruh staf PUSD didukung dengan adanya budaya mutu yang memang sudah terbentuk, maka implementasi dapat berjalan baik.

Pihak-pihak yang Terlibat

Pihak universitas adalah pihak yang sangat berperan, walaupun tidak secara langsung yaitu dengan memberikan persetujuan dan dukungan dana demi tercapainya sertifikasi ISO 9001:2000 di Perpustakaan USD. Pimpinan dan staf perpustakaan secara langsung terlibat aktif, baik dalam sosialisasi, pelatihan, penyusunan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan, implementasi dan juga peningkatan terus menerus.

Program yang Dibuat untuk Meraih ISO 9001:2000

Pimpinan dan staf Perpustakaan USD terlihat bersemangat dalam mencapai sertifikasi tersebut. Beberapa kegiatan yang dilakukan pimpinan dan staf PUSD dalam mempersiapkan implementasi SMM ISO 9001:2000 adalah:

6. Penyuntingan Dokumen oleh tim editor.

Dokumen ISO 9001:2000 yang Dipersiapkan oleh Perpustakaan USD

Dokumen mutu PerpustakaanUniversitas Sanata Dharma terdiri dari:
1. Kebijakan Mutu
Kebijakan mutu adalah pernyataan singkat dari Perpustakaan USD untuk meningkatkan mutu terus menerus, disahkan oleh Kepala Perpustakaan USD. Kebijakan mutu PUSD sebagai berikut:

Sesuai dengan visi-misi, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma (PUSD) berkomitmen untuk secara konsisten menyediakan bahan pustaka dan layanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan penggunanya. Peningkatan mutu bahan pustaka dan layanan dilakukan secara terus-menerus melalui program-program kegiatan yang memungkinkan terjadinya peningkatan kemampuan profesional staf PUSD sebagai pustakawan. Untuk memenuhi standar mutu bahan pustaka dan layanan, PUSD berkomitmen untuk melakukan pemanfaatan, evaluasi, dan peningkatan mutu pelaksanaan persyaratan-persyaratan yang diperlukan.

2. Sasaran Mutu
Sasaran mutu adalah pernyataan singkat, dapat diukur, dapat dicapai, nyata, dan ada batas waktu dari Perpustakaan USD untuk meningkatkan mutu terus menerus. Sasaran mutu PUSD adalah sebagai berikut:

a. Persentase usulan buku baru dari pengguna yang dapat dipenuhi minimal 80%.
b. Rerata waktu pengolahan sebuah buku maksimal 7 hari kerja.
c. Tingkat ketersediaan buku yang langsung dapat dipinjam oleh pengguna minimal 90%.
d. Rerata waktu temu-balik sebuah buku maksimal 5 menit.
e. Rerata waktu penyediaan buku untuk siap diambil pengguna melalui layanan peminjaman antar kampus (Mrican—Paingan) adalah 2 hari.
f. Rerata persentase jawaban benar dari petugas perpustakaan atas permintaan informasi dari pengguna adalah 95%.
g. Rerata tingkat kepuasan pengguna minimal 4 (dalam skala 1-5).
h. Persentase kepesertaan staf dalam program peningkatan kemampuan profesional pustakawan minimal 25% per tahun.

3. Panduan Mutu
Panduan mutu adalah deskripsi yang singkat tetapi menyeluruh dari proses-proses yang tercakup dalam sistem manajemen mutu.

4. Prosedur-prosedur
Prosedur Peningkatan Mutu.

5. Instruksi Kerja
Merupakan uraian lebih luas dari prosedur yang merupakan panduan kerja di mana memuat persyaratan kondisi dan standar kinerja spesifik yang bersifat instruktif. Instruksi kerja agar menjadi lebih jelas dapat disertai dengan diagram alir.

6. Catatan mutu
Catatan mutu adalah dokumen yang menyatakan tentang hasil yang telah dicapai atau dokumen yang bisa menunjukkan bukti bahwa suatu kegiatan telah dilaksanakan.

D. Penutup
Perjalanan implementasi SMM ISO 9001:2000 di PUSD tentunya tidak berjalan secara mulus, ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya baik karena harus mempelajari SMM sebagai hal yang baru maupun terbebaninya staf dengan pekerjaan di luar rutinitas karena harus membuat prosedur-prosedur sekaligus membuat catatan mutu.


E. Daftar Pustaka

