SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000: IMPLEMENTASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Fransisca Rahayuningsih
Staf Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
E-mail: fr_rani@staff.usd.ac.id

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.

Beberapa lembaga mulai mengadopsi Sistem Manajemen Mutu (SMM), tidak terkecuali perpustakaan. Salah satu yang dapat diadopsi adalah Sistem Manajemen Mutu Berstandar Internasional ISO 9001:2000. Sistem ini diterapkan di dunia industri sejak tahun 1987, sedangkan di Indonesia implementasinya baru dimulai pada awal tahun 90-an. Perpustakaan Universitas Sanata Dharma (PUSD) mengimplementasikan SMM ISO 9001:2000 sejak bulan Mei 2008. Komitmen yang berhasil dibangun bersama antara pimpinan dan staf PUSD bukan pada perolehan sertifikasi, melainkan komitmen untuk mencapai kepuasan pengguna dan peningkatan terus menerus, serta komitmen untuk melakukan evaluasi serta pemantauan secara terus menerus.

B. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

ISO 9001:2000 adalah suatu standar internasional untuk Sistem Manajemen Mutu. ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilain dari suatu manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan/atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik pengguna atau merupakan kebutuhan pasar, sebagaimana ditentukan oleh organisasi (Gaspersz: 2005).

Delapan Prinsip Mutu

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dibangun berdasarkan delapan prinsip mutu. Prinsip tersebut digunakan untuk meningkatkan efektivitas dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Prinsip mutu menurut Willy Susilo (2008) adalah sebagai berikut:

1. Fokus Pelanggan
   SMM ISO 9001:2000 menempatkan pelanggan pada posisi sentral, yaitu

bahwa seluruh kegiatan organisasi dalam konteks SMM dikendalikan dengan fokus kepada pelanggan. Persyaratan-persyaratan pelanggan diidentifikasi, dikonfirmasi terlebih dahulu dengan pelanggan, dikomunikasikan dengan semua fungsi terkait dalam organisasi dan diupayakan dicapai untuk memberikan kepuasan pelanggan.

2. Kepemimpinan
   Kompetensi kepemimpinan sangat menentukan efektifitas implementasi SMM. Para pemimpin dituntut memberikan contoh dalam bersikap, berperilaku dan berkomitmen mutu. Kepedulian, keseriusan dan semangat atasan dalam program mutu pastilah akan memacu semangat bawahan dalam hal yang sama. Pimpinan dituntut untuk memberikan pembinaan secara terarah dan berkesinambungan sebagai upaya untuk merubah perilaku staf agar memiliki kompetensi dan perilaku kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Kemampuan pimpinan untuk menggalang semangat kerjasama juga sangat menentukan.
3. Partisipasi seluruh karyawan
   Peran aktif seluruh karyawan sangat menentukan keberhasilan implementasi SMM. Keberhasilan untuk menggerakkan seluruh karyawan untuk terlibat sangat ditentukan oleh budaya mutu organisasi yang sudah terbangun.
4. Pengendalian proses
   Pengendalian proses diartikan sebagai suatu kegiatan untuk mengendalikan semua persyaratan yang telah ditetapkan dalam proses baik pada tahapan input, proses maupun output sehingga pencapaian sasaran mutu dapat terlaksana dengan baik.
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, pengarahan dan pengendalian.
6. Perbaikan terus menerus
   Dua prinsip besar dalam menjalankan SMM adalah menitik beratkan pada deteksi dini terhadap penyimpangan untuk mencegah kegagalan dalam setiap proses dan perbaikan terus-menerus untuk mengeliminasi kondisi yang tidak diinginkan dan penggalian nilai tambah.
7. Pendekatan faktual 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
   Hubungan timbal balik saling menguntungkan merupakan prinsip manajemen mutu ISO 9001:2000 yang harus dipertahankan. Pemasok harus dipandang sebagai mitra usaha yang dapat menjalin hubungan interaksi bisnis yang saling menguntungkan.

Manfaat Implementasi SMM ISO 9001:2000

SMM ISO 9001:2000 dapat diterapkan di semua organisasi yang ingin menjamin organisasinya memberikan produk (barang dan jasa) yang memenuhi persyaratan. Ada beberapa manfaat yang dapat dirasakan organisasi, khususnya perpustakaan yang mengimplemantasikan SMM ISO 9001:2000, yaitu:

1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna perpustakaan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematik, 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 didefinisi 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
   Di dalamnya diantaranya mengatur bahwa manajemen organisasi harus memberikan komitmen manajemen menuju pengembangan dan peningkatan SMM ISO 9001:2000, menjamin bahwa kebutuhan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan peningkatan kepuasan pengguna, menentukan kebijakan dan sasaran kualitas, menunjuk wakil manajemen serta melakukan tinjau ulang 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 Seritifikasi

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

1. Memperoleh komitmen dari manajeman puncak. Komitmen manajemen puncak sangat diperlukan dalam menerapkan ISO 9001:2000, mengingat perlunya koordinasi dan kerjasama dari setiap bagian dalam organisasi.
2. Mempelajari persyaratan-persyaratan standar SMM ISO 9001:2000. Memahami persyaratan sistem manajemen mutu adalah kunci sukses menuju keberhasilan dari suatu proses dokumentasi dan implementasi.
3. Melakukan pelatihan staf. Seluruh elemen organisasi dari manajemen puncak sampai anggota organisasi harus benar-benar mengerti tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 karena mereka adalah kunci keberhasilan implementasi dari SMM tersebut. Upaya yang dapat ditempuh adalah dengan melaksanakan pelatihan tentang SMM ISO 9001:2000.
4. Memulai peninjauan ulang manajemen. Pimpinan organisasi dapat mendelegasikan tanggung jawab mutu organisasi kepada wakil manajemen. Tinjau ulang difokuskan pada persyaratan-persyaratan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.
5. Identifikasi kebijakan kualitas, prosedur, instruksi yang dibutuhkan dan dituangkan dalam bentuk dokumen tertulis. Pimpinan organisasi harus menjamin bahwa dokumen-dokumen yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2000 ada dan diterapkan. Empat level dokumentasi meliputi manual kualitas (level I), prosedur-prosedur (level II), instruksi-instruksi (level III), dan formulir-formulir (level IV).
6. Inplementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Sistem manajemen mutu yang dibangun harus diimplementasikan, dengan senantiasa dilakukan modifikasi 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 ISO 9001:2000.
8. Memilih registrar pemberi sertifikat. Manajemen dapat memilih registrar untuk melakukan penilaian apabila sudah dirasa yakin bahwa SMM yang diimplementasikan telah memenuhi persyaratan standar SMM ISO 9001:2000. Registrar akan menilai dokumen dan meninjau lapangan untuk bertanya kepada orang-orang di dalam lembaga tersebut.
9. Registrasi. Apabila SMM ISO 9001:2000 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 perpustakaan dengan menggunakan standar

ISO 11620. Mengingat belum ada lembaga yang memberikan sertifikasi pada pelaksanaan standar ISO 11620 tersebut, maka PUSD menjajagi kemungkinan implementasi standar ISO yang lain. Standar yang akhirnya akan diterapkan adalah SMM ISO 9001:2000.

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:

1. *Pre-assesment* dari lembaga sertifikasi pada bulan Januari 2008.
2. Sosialisasi Pengenalan SMM ISO 9001:2000. Sosialisasi pengenalan SMM ISO 9001:2000 dilakukan oleh Kepala Perpustakaan USD dalam kesempatan rapat pleno dan melalui ajang komunikasi milis Perpustakaan USD.
3. Pelatihan ISO 9001:2000 pada tanggal 25-27 Februari 2008, di Ruang Driyarkara Kampus Mrican. Hadir selaku pelatih adalah Dr. Vincent Gasperz, D.Sc, CFPIM, CIQA, yaitu konsultan dan pengarang buku *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement.*
4. Penyusunan Dokumen oleh pimpinan dan staf Perpustakaan USD yang dilakukan mulai bulan Maret 2008.
5. Lokakarya Penyusunan Dokumen dalam rangkaian presentasi dan diskusi, dilakukan pada tanggal 28-29 Maret 2008 di Wisma Maya Kaliurang.
6. Penyuntingan Dokumen oleh tim editor.
7. Implementasi ISO 9001:2000 mulai tanggal 01 Mei 2008 .
8. Pemantauan terhadap pelaksanaan SMM ISO 9001:2000 dilaksanakan dalam serangkaian kegiatan audit internal oleh Lembaga Penjaminan Mutu USD pada tanggal 17-18 September 2008. Audit eksternal akan dilaksanakan pada bulan Februari 2009.
9. Peningkatan terus menerus oleh pimpinan dan staf Perpustakaan USD sehingga kepuasan pengguna perpustakaan dapat dicapai dengan lebih baik.

Dokumen ISO 9001:2000 yang Dipersiapkan oleh Perpustakaan USD

Dokumen mutu Perpustakaan Universitas 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 pemantauan, 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.
   a. Tingkat ketersediaan buku yang langsung dapat dipinjam oleh pengguna minimal 90%.
   c. Persentase judul buku yang sesuai dengan keperluan pengguna minimal 60%.
   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 adalah panduan untuk menjalankan suatu proses atau kegiatan lintas fungsional secara terkendali (dengan batasan cara-cara dan persyaratan-persyaratan/kriteria-kriteria yang telah ditentukan), untuk mencapai tujuan (kinerja) yang direncanakan (Susilo, Willy: 2008). Perpustakaan USD mendokumentasikan 13 prosedur tertulis, yaitu Prosedur Pengendalian Dokumen dan Catatan Mutu, Prosedur Tinjauan Manajemen, Prosedur Pengembangan SDM, Prosedur Infrastruktur dan Lingkungan Kerja, Prosedur Desain dan Pengembangan, Prosedur Pembelian, Prosedur Pengolahan Koleksi, Prosedur Pengembangan Koleksi, Prosedur Layanan Pengguna, Prosedur Pengendalian Alat Ukur, Prosedur Pemantauan dan Pengukuran, Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai dan

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.

Betapapun beratnya implementasi SMM ISO 9001:2000 yang dirasakan oleh staf perpustakaan, namun mengingat pentingnya pengelolaan perpustakaan berdasarkan manajemen mutu berstandar internasional, maka implementasi tetap dapat dilaksanakan dengan baik. Didukung pula perhatian lembaga, komitmen bersama antara pimpinan dan staf PUSD, serta usaha-usaha untuk mencapai peningkatan terus menerus kiranya apa yang diinginkan dan dicita-citakan PUSD dapat terwujud.

E. Daftar Pustaka

Ernawati, Endang. (2008). "Layanan Prima Berbasis ISO 9001:2000 Guna Meningkatkan Kinerja Perpustakaan: Studi Kasus Universitas Bina Nusantara". Makalah disampaikan pada "*Seminar Nasional Layanan Prima Perpustakaan Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan*", di Universitas Negeri Yogyakarta tanggal 16 Juni 2008.

Gaspersz, V. (2005). *ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. (2008). *Dokumen Mutu Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.*

Susilo, Willy. (2008). *KPI Based Quality Management: Kunci Sukses untuk Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.* Jakarta: Vorqista.