AUDIT INTERNAL SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Ig. Aris Dwiatmoko
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta
E-mail: aris.dwiatmoko@staff.usd.ac.id

A. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan salah satu penunjang yang teramat penting dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Karena posisi yang sangat penting itulah, maka ada sejumlah pihak yang menyebut perpustakaan sebagai "jantungnya" perguruan tinggi. Di sanalah informasi-informasi tentang bidang ilmu dapat diperoleh dan diolah untuk pengembangan pengetahuan dan pendidikan. Kelengkapan dan kebaruan koleksi yang didukung oleh pelayanan prima menjadi satu hal yang patut diperhatikan agar perkembangan keilmuan dan informasi-informasi terbaru selalu dapat diakses dan diikuti oleh segenap sivitas akademika. Dengan demikian, tidak salah kiranya jika kualitas dan keseriusan perguruan tinggi dalam mengelola pendidikan dapat direpresentasikan oleh kualitas perpustakaan dan komitmen pimpinan universitas dalam mengembangkannya.

Sebagai aset penting universitas, perpustakaan harus dikelola secara baik dengan prinsip-prinsip manajemen modern agar koleksi-koleksi dan pemanfaatannya sungguh dapat memberi dukungan yang signifikan bagi pihak-pihak yang memerlukannya. Universitas Sanata Dharma, melalui Kepala Perpustakaan, telah menunjukkan komitmennya untuk mengelola perpustakaan dengan mengacu pada standar internasional dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000.

B. Sekilas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

ISO dikelola oleh sebuah organisasi internasional yang bernama *International Organization for Standardization* yang kelembagaannya merupakan organisasi non-pemerintah dan anggotanya terdiri dari badan-badan standarisasi nasional beberapa negara. ISO-9000 mulai dikeluarkan pada tahun 1987 di Jenewa - Switzerland dan merupakan dokumen standar yang unik yang dapat diterapkan pada hampir semua kegiatan bisnis, karena standar ISO-9000 dapat digunakan sebagai pedoman standar untuk perancangan, pabrikasi, penjualan dan pelayanan, baik berupa barang maupun jasa. Selama Perang Dunia ke-2, antara tahun 1939–1945, Sekutu Amerika, Inggris dan Perancis secara bersama menghadapi serangan Jerman, Itali dan Jepang mengalami kesulitan karena selain perbedaan bahasa, juga terjadi perbedaan peralatan dan standar satuan teknik yang digunakan dalam perang. Dari sinilah lahir ide untuk melakukan standarisasi, yang pada saat itu penekanannya pada alat-alat perang.

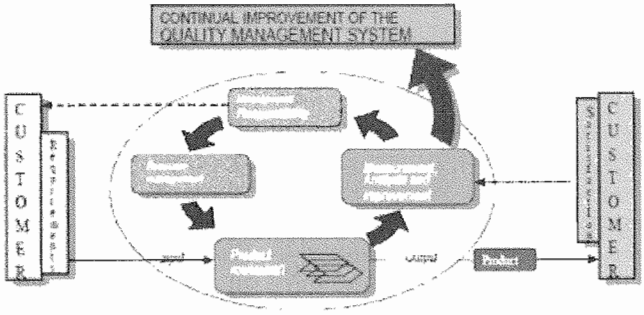
Dalam perkembangan berikutnya, muncul berbagai ide mengembangkan standar di bidang lain juga. Antara tahun 1970-an hingga tahun 1980-an, bidang ilmu kendali mutu berkembang dari ciri utamanya reaktif (*inspection-dominant*) menjadi proaktif (*system oriented*) yang dalam implementasinya berupa perubahan terhadap titik berat

pada hasil akhir ke arah proses produksi. Perubahan ini didasarkan pada pola pikir bahwa proses produksi harus dikembangkan dan dijaga secara sungguh-sungguh untuk menghasilkan suatu produk yang bermutu dan selalu dalam keadaaan bermutu. Dengan adanya usaha membangun standar yang berlaku secara internasional, lahirlah organisasi ISO.

Perkembangan ISO 9000 series

Pada tahun 1987, ISO/TC176 telah berhasil menyusun sekelompok/seri standar yang dapat diterima secara internasional terutama untuk kawasan Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) pada masa itu yang diberi nama *ISO 9000 series version 1987*. Dalam perkembangannya, ISO 9000 yang disusun pada tahun 1987 tersebut mengalami perbaikan pada tahun 1994 yang dikenal sebagai ISO 9000:1994 series. Pada versi ini model sertifikasi yang bisa diperoleh ada 3 jenis yaitu ISO 9001, ISO 9002 dan ISO 9003. Pada 15 Desember tahun 2000, seri ISO 9000 kembali mengalami perubahan yang lebih mengarah ke *Total Quality Management*, Seri ini dikenal sebagai ISO 9000:2000.

Pada Gambar 1: dapat dilihat bahwa pelanggan (*customer*) memegang peran yang penting dalam mendefinisikan persyaratan sebagai input bagi sistem manajemen mutu. Input ini akan digunakan untuk menyusun rencana operasi organisasi untuk menghasilkan produk/jasa yang direncanakan (*product realization*). Memonitor kepuasan pelanggan diperlukan sebagai evaluasi apakah organisasi telah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang terkait dengan persepsi pelanggan. *Monitoring* kepuasan pelanggan dan operasi organisasi merupakan bagian dari *measurement, analysis and improvement. Management responsibility* menekankan bahwa informasi dan hasil analisis yang diperoleh perlu menjadi bahan yang dipelajari oleh manajemen untuk menyusun kebijakan dan sasaran. Di samping itu evaluasi sumber daya yang tersedia juga dibutuhkan. Manajer perlu memastikan bahwa sumber daya yang ada telah memadai untuk menghasilkan produk/jasa yang sesuai dengan apa yang direncanakan. Kegiatan *measurement*,



Gambar 1 :
Model ISO 9000:2001

analysis and improvement juga mendorong adanya perbaikan terhadap sistem manajemen yang berkelanjutan.

Perbedaan antara Jaminan Mutu (*Quality Assurance*) dan Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management Systems)*

Menurut buku ISO 9000 :2000 *Quality Management Systems-Fundamentals and vocabulary*, definisi *Quality Assurance* (*QA*) adalah sebagai bagian dari manajemen mutu yang berfokus pada penyediaan bukti bahwa persyaratan yang ditentukan telah dipenuhi. Definisi lain dari *QA* adalah upaya untuk memastikan bahwa sistem, proses dan prosedur sesuai dengan standar/harapan/rencana yang dijanjikan. Jadi *QA* dapat diartikan sebagai sebuah manajemen yang sistematik dan prosedur pemeriksaan yang diadopsi sebuah organisasi atau sistem untuk memonitor kinerja dan menjamin pencapaian keluaran yang diinginkan. Di sisi lain, apa yang dimaksud dengan Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management Systems*)? Untuk menjadi sukses, sebuah organisasi perlu dipimpin dan dijalankan dengan cara yang sistematis dan transparan. Sukses dihasilkan dari implementasi dan pemeliharaan sistem manajemen yang dirancang dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja organisasi secara berkesinambungan dengan melihat kebutuhan/kepentingan semua pihak. Sistem inilah yang dimaksud dengan sistem manajemen mutu. Untuk menjalankan sistem ini didasarkan pada prinsip manajemen mutu yang telah diuraikan di atas.

ISO 9001:2000 Sebagai Sebuah Sistem Manajemen Mutu

Kalau kita lihat perbandingan antara ISO 9001:1994 dan ISO 9001:2000, dapat dilihat bahwa ISO 9001:1994 masih berada di tingkat *Quality Assurance*, sedangkan ISO 9001:2000 telah mencakup semua elemen Sistem Manajemen Mutu (kepemimpinan, sumber daya manusia, komunikasi atau hubungan yang baik antar bagian serta pemanfaatan analisis data untuk pengambilan keputusan). Dengan demikian dapat kita lihat bahwa Sistem Manajemen Mutu lebih luas cakupannya dibandingkan dengan *Quality Assurance*. Jadi kalau ISO 9001:2000 adalah sebuah sistem manajemen mutu, berarti ISO 9001:2000 lebih dari sekedar *QA*. Sehingga organisasi yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000 sudah selayaknya dapat membuktikan bahwa mereka telah selangkah lebih maju dari pada penerapan *Quality Assurance*.

C. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di Perpustakaan USD

Pilihan Perpustakaan USD (PUSD) untuk mengelola lembaga dengan SMM ISO 9001:2000 telah diawali dengan adanya *pre-assesment* dari lembaga sertifikasi ISO pada bulan Januari 2008. *Pre-assesment* untuk melihat kelayakan dan kesiapan PUSD dalam mengadopsi sistem ini dilakukan secara *sampling* dengan memeriksa bukti-bukti obyektif yang kemudian ditarik kesimpulan bahwa PUSD masih memerlukan suatu usaha yang lebih keras untuk dapat disertifikasi, walaupun terlihat adanya suatu usaha yang signifikan untuk memenuhi persyaratan yang diminta oleh Standar ISO 9001:2000. Sejumlah rekomendasi diberikan oleh lembaga sertifikasi tersebut menyangkut berbagai persyaratan standar yang harus dipenuhi berikut dengan dorongan agar seluruh jajaran organisasi memahami persyaratan kaitannya dengan aktivitas operasional sehari-hari.

Sebagai tindak lanjut dari rekomendasi tersebut PUSD telah mangadakan pelatihan SMM ISO 9001:2000 dengan mengundang nara sumber yang kompeten untuk memberikan wawasan tentang sistem tersebut berikut dengan peningkatan kesadaran akan kualitas layanan. Selanjutnya, secara maraton seluruh staf menyusun dokumen mutu yang terdiri atas kebijakan mutu, sasaran mutu, prosedur operasional baku dan instruksi kerja yang akan digunakan sebagai pemandu bagi seluruh staf sesuai dengan peran dan fungsinya di PUSD. Disadari bahwa proses penyusunan dokumen tersebut merupakan pembelajaran yang luar biasa bagi seluruh staf. Tidak hanya pembelajaran yang terkait dengan aspek-aspek manajerial namun terlebih lagi perubahan paradigma pelayanan yang berorientasi pada pengguna setidaknya telah mulai dirasakan oleh pengguna. Senyum mengembang dari setiap staf yang diikuti dengan sikap sigap melayani dan respon cepat terhadap pengguna telah penulis amati dari sejumlah responden yang secara acak dimintai pendapatnya. Tentu saja, sinyal-sinyal perubahan tersebut diharapkan sungguh mencerminkan kinerja perpustakaan yang dapat diverifikasi secara terukur melalui sejumlah indikator kinerja. Selain itu, proses-proses yang telah diidentifikasi dan pengelolaannya telah dinyatakan dalam prosedur operasional baku hendaknya juga dapat ditelusuri efektivitasnya dalam mendukung pelayanan prima bagi pengguna perpustakaan. Salah satu butir rekomendasi dari lembaga serifikasi dalam dokumen *pre-assesment* adalah perlunya audit internal untuk melihat secara obyektif implementasi sistem manajemen ISO.

D. Audit Mutu Internal: Pengertian, Tujuan dan Manfaat

Secara definitif, audit adalah kegiatan mengumpulkan informasi faktual dan signifikan melalui interaksi (pemeriksaan, pengukuran, dan penilaian yang berujung pada penarikan kesimpulan) secara sistematis, obyektif dan terdokumentasi yang berorientasi pada azas penggalian nilai atau manfaat (Susilo: 2007).

Audit internal, sesuai dengan lingkupnya, dilaksanakan di dalam suatu organisasi oleh auditor internal yang juga staf lembaga sendiri. Auditor internal tidak memiliki tanggung jawab hukum kepada publik atas apa yang dilakukannya dan dilaporkannya sebagai temuan. Hal ini disebabkan karena hasil kerja auditor internal bukan untuk kepentingan masyarakat umum, melainkan untuk kepentingan internal organisasi sendiri. Dalam konteks SMM ISO, audit mutu internal didefinisikan sebagai pemeriksaan, pengukuran, dan penilaian secara sistematik, obyektif/independen dan terdokumentasi terhadap sistem manajemen mutu untuk memastikan bahwa sistem Manajemen Mutu telah sesuai dengan aturan-aturan yang dirancang dan hasilnya efektif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kesesuaian yang dimaksud adalah tingkat ketaatan terhadap persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan dan wajib dipenuhi dalam menjalankan sistem manajemen mutu. Audit mutu bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk membantu organisasi melihat efektivitas sistem manajemennya. Melalui audit mutu internal, pemilik proses maupun pelaku sistem mendapatkan data dan informasi faktual dari hasil audit untuk memastikan dicapainya kondisi kesesuaian, efektivitas, kesehatan dan efisiensi dalam pengelolaan organisasi. Keluaran dari ke-

giatan audit mutu internal adalah berupa sejumlah rekomendasi yang mengarahkan organisasi untuk menyelesaikan permasalahan baik untuk masa sekarang maupun masa depan. Dengan demikian auditor bekerja dalam tiga dimensi waktu, yaitu menilai kinerja masa lalu, mengendalikan kegiatan masa kini, mendukung pencapaian tujuan masa depan. Secara ringkas dapat ditegaskan bahwa tujuan audit mutu internal adalah mendorong terjadinya perubahan untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan sejalan dengan strategi organisasi yang telah dipilih dalam rangka merealisasikan visi-misi organisasi.

Salah satu manfaat audit mutu internal adalah sebagai dasar pengambilan keputusan. Informasi faktual, obyektif, dan rekomendasi auditor memungkinkan pimpinan unit melakukan perbaikan terhadap hambatan atau permasalahan (ketidaksesuaian) baik yang bersifat aktual maupun potensial yang dapat menjadi penyebab tidak efektifnya proses dan ketidakpuasan pelanggan, dapat diidentifikasi melalui audit mutu internal untuk selanjutnya diperbaiki. Beberapa informasi lebih spesifik yang dapat diperoleh dari kegiatan audit mutu internal dapat disebutkan sebagai berikut: informasi tentang ketidaktaatan terhadap standar sistem manajemen mutu, informasi adanya potensi masalah, informasi penyimpangan terhadap kebijakan atau visi misi lembaga, informasi tentang adanya kebijakan mutu yang tidak tepat untuk menghadapi tantangan masa depan, informasi tentang persyaratan mutu yang sudah usang dan tidak relevan dengan tuntutan pelanggan dan lain-lain. Bagi manajemen, proses audit merupakan pembelajaran yang sangat baik karena terjadi proses pemahaman secara mendalam tentang seluk beluk operasional oganisasi dan permasalahannya. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi kesempatan bagi pimpinan puncak dan pimpinan unit untuk tidak terlena pada rutinitas dan sejenak berefleksi serta memikirkan tindakan strategis untuk mengamankan kepentingan organisasi di masa depan. Laporan temuan audit mutu menjadi masukan penting untuk melakukan tindakan koreksi sebagai upaya menyempurnakan proses kerja dan sistem manajemen secara berkelanjutan yang berujung pada kepuasan pelanggan.

Aplikasi Audit Mutu Internal di PUSD

Berpijak pada pemahaman pentingnya kegiatan audit internal, maka pimpinan perpustakaan menetapkan kegiatan audit internal sebagai upaya melihat kesesuaian sistem manajemen yang telah diterapkan dengan SMM ISO 9001:2000 dengan membentuk tim audit mutu internal. Karena pada saat yang sama di tingkat universitas telah dibentuk Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang mengkoordinasi kegiatan monitoring dan evaluasi internal atas pengelolaan pendidikan maka sangatlah tepat bila anggota tim auditor beranggotakan personil dari lembaga tersebut. Berdasarkan prosedur audit mutu internal yang telah ditetapkan dalam dokumen mutu perpustakaan, tim menetapkan rencana audit dan ruang lingkup audit sesuai dengan tingkat prioritas dan urgensitasnya.

Kegiatan audit mutu internal dilakukan selama dua hari pada tanggal 17 dan 18 September 2008 dengan melibatkan 4 auditor internal. Secara umum, lingkup audit meliputi **audit sistem** dan **audit proses. Audit sistem** berkaitan dengan pemeriksaan kesesuiaan antara sistem yang diimplementasikan di PUSD dengan standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. **Audit**

proses berkaitan dengan implementasi proses bisnis PUSD sebagaimana telah ditetapkan dalam rangka pencapaian kebijakan dan sasaran mutu PUSD. Kedua lingkup audit akan dilihat kesesuaian, kecukupan, efektivitas, dan efisiensinya. Pihak-pihak yang akan dilibatkan sebagai auditee adalah manajemen puncak PUSD dan Wakil manajemen (untuk audit sistem) serta kepala-kepala bagian yang ada di PUSD untuk audit proses. Selain pemeriksaan dokumen mutu dan implementasinya, audit juga akan dititikberatkan pada pemenuhan enam klausul wajib yang disyaratkan oleh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, yaitu:

1. Klausul 4.2.3 Pengendalian Dokumen
2. Klausul 4.2.4 Pengendalian Catatan Mutu
3. Klausul 8.2.2 Audit Mutu Internal
4. Klausul 8.3 Pengendalian Produk Tidak Sesuai
5. Klausul 8.5.2 Tindakan Korektif
6. Klausul 8.5.3 Tindakan Preventif

Pelaksanaan audit dilakukan dengan cara: memeriksa dokumen dan wawancara dengan pejabat dan personel terkait, meninjau lapangan untuk memperoleh bukti-bukti penerapannya, melaporkan hasil pemeriksaan dokumen dan lapangan mencakup kesesuaian dan ketidaksesuaiannya. Ketidaksesuaian diklasifikasikan statusnya sebagai minor, mayor atau observasi.

Temuan Audit

Berdasarkan verifikasi yang telah dilakukan terhadap sistem dan proses, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan USD masih perlu merevisi sistem manajemen mutu agar sesuai dengan standar SMM ISO 9001:2000. Temuan-temuan audit sistem dapat diklasifikasikan dalam kategori minor dan observasi diantaranya menyangkut kelengkapan struktur organisasi, siklus *bussiness process*, prosedur dokumentasi, pengendalian ketidaksesuaian, kepemilikan pengguna dan prosedur pengembangan koleksi.

Audit proses diterapkan pada bagian-bagian di lingkungan PUSD, yaitu Bagian Pelayanan Pengguna, Bagian Pemeliharaan Sarana Fisik, Bagian Pengembangan Koleksi, Bagian Pengolahan Koleksi serta Bagian Administrasi dan Keuangan. Dari verifikasi lapangan, temuan-temuan dapat dikategorikan dalam kategori minor dan observasi. Temuan-temuan pada umumnya menyangkut kelengkapan instruksi kerja, kesesuaian pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (*SOP*) dengan praktik nyata, kelengkapan dalam memenuhi klausul-klausul ISO, implementasi *SOP* sesuai dengan bagian yang relevan, serta deskripsi tugas SDM untuk implementasi *SOP*.

Tindak Lanjut Hasil Audit Mutu Internal

Tindak lanjut hasil audit mutu internal merupakan langkah penting untuk menjamin kesesuaian sistem manajemen yang diterapkan dengan SMM ISO 9001:2000. Bila laporan hasil audit yang berisi uraian permasalahan disertai fakta-fakta obyektif dan rekomendasi tidak ditindaklanjuti maka potensi nilai yang terkandung dalam laporan mungkin tidak akan pernah terealisasi. Tindak lanjut merupakan pelaksanaan tindakan koreksi berdasarkan rekomendasi auditor yang disusun dalam laporan audit berdasarkan data hasil pemeriksaan. Termasuk dalam tindak lanjut adalah melakukan berbagai perubahan kebijakan maupun sistem manajemen. Keberhasilan proses tindak lanjut memerlukan kerja sama yang baik antara auditee dan auditor serta dukungan jajaran manajemen PUSD.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut di atas, tim auditor membuat laporan temuan audit kepada Kepala Perpustakaan USD untuk ditindaklanjuti. Sesuai dengan kesepakatan, tidak lanjut temuan audit tersebut harus diselesaikan pada tanggal 30 Nopember 2008.

Dengan telah selesainya satu tahap penting dalam implementasi SMM ISO 9001:2000, yaitu audit mutu internal, kini PUSD bersiap untuk mengajukan visitasi dari badan sertifikasi ISO. Berbagai pembelajaran yang telah dilalui oleh segenap staf kiranya menjadi modal yang kuat untuk mengimplementasi manajemen ini. Tentu saja perolehan sertifikat hendaknya dipandang sebagai sebuah "*reward*" atas kerja keras dan komitmen segenap staf PUSD untuk mewujudkan layanan prima bagi para pengguna perpustakaan. Artinya, sertifikat ISO bukanlah menjadi tujuan, karena tujuan utamanya adalah perbaikan sistem manajemen yang berbuah pada perbaikan kinerja perpustakaan yang akhirnya bermuara pada perbaikan kualitas pendidikan di USD. *Ad Maiorem Dei Gloriam.*

E. Daftar Pustaka

_____ (2008). *Training Manual ISO 9001:2000.* Jakarta: PT. Sintegral Mutu Utama.

Indranata, Iskandar. (2007). *Panduan Penerapan ISO 9001:2000 untuk Industri Air Minum dalam Kemasan (AMDK).* Yogyakarta: Graha Ilmu.

ISO 9000 :2000. *Quality Management Systems-Fundamentals and Vocabulary.*

Susilo, W. (2007). *Panduan Praktis dan Mandalam Audit Mutu.* Jakarta: Vorqista.

Sebuah peradaban, sukar dibayangkan bila tanpa buku

Aguk Irawan MN
Kompas, Humaniora 14 Februari 2009