

# IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 DI PERPUSTAKAAN

Syafrudin Aziz<sup>1</sup>

**Abstract:** *This writing will be discussing about quality standard management implementation system of ISO 9001:2000 in library institution. The word ISO is taken from greek which means 'same' and 9001 is a standard related to quality management. The implementation of ISO in library is a sustainable process which needs all supports. To apply it, needs fourth steps; 1) planning. 2) document compiling and validating. 3) certification. The advantages of the implementation of ISO are: first, promoting the trust and library user satisfactory by means of organized and systematic quality insurance. Second, promoting, image and competitive strength in the global market. Third, promoting the awareness of library quality. Fourth, triggering and creating positive changes in terms of quality culture at the institution of library.*

**Keyword:** *Quality Management, ISO 9001:2000, Library.*

## A. Pendahuluan

Suatu jasa perpustakaan dipandang bermutu jika mampu memberikan sistem layanan yang cepat, tepat dan akurat akan informasi yang diperlukan *user*. Selain itu, mutu sebuah perpustakaan juga dapat dilihat dari tertib administrasinya. Adapun salah satu bentuk tertib administrasi adalah adanya mekanisme kerja yang efektif dan efisien, baik secara vertikal maupun horizontal.<sup>2</sup>

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Menurut Stephen Uselac, yang dimaksud mutu bukan hanya produk dan jasa saja, namun juga mencakup

---

<sup>1</sup> Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.

<sup>2</sup> Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah (Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 53-54.

proses, lingkungan dan manusia. Jadi, mutu dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, lingkungan dan manusia untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan guna memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>3</sup>

Pada dasarnya manajemen mutu dapat didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan *performance* secara terus-menerus (*continues performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan SDM dan modal yang tersedia.<sup>4</sup>

Sistem adalah sebuah kesatuan yang utuh dengan bagian-bagiannya yang tersusun secara sistematis, yang mempunyai relasi satu dengan yang lain, dan yang sesuai dengan konteksnya. Jadi, ciri-ciri sistem ialah: merupakan suatu kebulatan, mempunyai bagian-bagian yang disebut sub sistem, bagian-bagian tersebut mempunyai relasi satu dengan yang lain, serta selalu berada pada konteksnya yaitu lingkungannya atau latar belakangnya.<sup>5</sup>

Sistem manajemen mutu adalah sistem yang digunakan untuk menetapkan kebijakan (pernyataan resmi oleh manajemen puncak berkaitan dengan perhatian dan arah organisasinya dibidang mutu) dan sasaran mutu (segala sesuatu yang terkait dengan mutu dan dijadikan sasaran atau target pencapaian dengan menetapkan ukuran atau kriteria pencapaiannya).

Pengembangan perpustakaan berbasis mutu merupakan suatu upaya yang harus secara terus menerus dikembangkan. Hal tersebut penting dilakukan karena perpustakaan merupakan institusi vital yang berkaitan dengan pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Mencermati perihal tersebut, terdapat indikasi bahwa kebutuhan dan keunggulan suatu bangsa juga ditentukan oleh kualitas perpustakaan yang ada, karena kemajuan SDM juga dipengaruhi oleh bagaimana tingkat kemajuan institusi perpustakaannya. Selanjutnya tingkat kemajuan suatu perpustakaan diperlukan manajemen yang digunakan untuk

---

<sup>3</sup> F. Tjiptono&A. Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), 3.

<sup>4</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 6.

<sup>5</sup> Pidarte, Made, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Bina Aksara, 1988), 25.

menstandarisasi upaya organisasi dalam mencapai kualitas, yang dalam hal ini kualitas atau mutu diterjemahkan sebagai kemampuan dalam mencapai tujuan yang direncanakan (*fit to the purposes*). Sistem manajemen yang dimaksud merupakan manajemen yang dikeluarkan oleh *organization for standardization* yang dikenal dengan nama ISO 9001.

ISO 9001 merupakan standar mutu yang sangat populer diseluruh dunia. ISO 9001 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. Standar tersebut menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi yang mendasar bagi organisasi apapun yang berminat untuk menerapkan standar ini.

Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa ISO 9001 dapat diartikan sebagai standar sistem manajemen mutu yang mengelola proses pencapaian mutu. Sistem tersebut mengatur hubungan antara *supplier*, perusahaan, dan konsumen. Dengan demikian, sistem manajemen mutu ISO 9001 sama sekali tidak berbicara tentang mutu suatu produk, tetapi berbicara tentang proses pencapaian suatu tingkat mutu tertentu. Hal ini mengisyaratkan bahwa institusi jasa perpustakaan yang akan mengadopsi sistem tersebut perlu menetapkan spesifikasi atau persyaratan atau karakteristik mutu produk dan prosesnya.

Sistem manajemen mutu ISO 9001 mencakup elemen-elemen, yaitu: tujuan (*objectives*), pelanggan (*customers*), hasil-hasil (*outputs*), proses-proses (*processes*), masukan-masukan (*inputs*), pemasok-pemasok (*suppliers*), dan pengukuran untuk umpan balik dan umpan maju (*measurements for feedback and feedforward*).<sup>6</sup>

### **Pentingnya ISO 9001:2000 untuk Perpustakaan**

Secara historis, perpustakaan merupakan institusi yang dikembangkan untuk menyediakan sumber-sumber informasi dengan jasa non nirlaba guna membantu mensukseskan sistem pendidikan nasional. Perpustakaan diharapkan dapat menyediakan layanan pendidikan yang tidak dapat dilakukan oleh keluarga dan masyarakat. Sehingga melalui berbagai informasi yang tersedia diperpustakaan, masyarakat diharapkan dapat memiliki kemampuan dan terbebaskan

---

<sup>6</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality...*, 268.

dari keterbelakangan informasi dan ilmu pengetahuan yang telah berkembang.

Penilaian terhadap kelayakan dan kinerja yang dilakukan secara terus-menerus dalam rangka melakukan secara berkesinambungan perbaikan dan peningkatan mutu perpustakaan tidak dapat dilepaskan dengan manajemen, khususnya manajemen mutu perpustakaan. Semua fungsi manajemen yang dijalankan oleh kepala perpustakaan diarahkan untuk memberi kepuasan kepada *user*. Semua ini dilaksanakan agar penyelenggara perpustakaan dapat memberi jaminan kepada para pemustakanya bahwa jasa yang disediakannyanya adalah jasa layanan yang bermutu.

ISO 9001: 2000 dalam lembaga jasa perpustakaan dikembangkan berdasarkan pada suatu model proses dengan menggunakan delapan prinsip manajemen mutu yang menunjang suatu evolusi menuju lembaga perpustakaan yang baik dan dengan menekankan pada kepuasan pemustaka.<sup>7</sup> Delapan prinsip manajemen mutu pada perpustakaan yang dapat menunjang atau memfasilitasi suatu bentuk menuju sistem layanan yang baik itu adalah sebagai berikut:

1. Berfokus kepada pelanggan (*customer focus*). Sebuah institusi perpustakaan sangat tergantung kepada pemustakanya, sehingga manajemen sebuah lembaga perpustakaan perlu mengerti kebutuhan pemustaka saat ini dan kebutuhan mendatang. Selanjutnya institusi perpustakaan juga harus dapat memenuhi kebutuhan dan berjuang untuk melampaui harapan pemustaka.
2. Kepemimpinan (*leadership*). Seorang kepala perpustakaan harus menetapkan tujuan dan arah institusi perpustakaan. Mereka harus menciptakan dan memelihara suatu lingkungan kerja yang baik di mana semua personel dapat terlibat penuh dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.
3. Keterlibatan semua orang (*involvement of people*). Personel disetiap tingkatan adalah hal yang penting dari suatu institusi perpustakaan dan keterlibatan kemampuan mereka dapat bermanfaat bagi perpustakaan.

---

<sup>7</sup> ISO 9000 Revisi tahun 2000 dalam [http://sulipan.com/index.php?option=com\\_download&view=download&layout=edit&Itemid=1](http://sulipan.com/index.php?option=com_download&view=download&layout=edit&Itemid=1), download 6/08/2011.

4. Pendekatan proses (*proses approach*). Hasil yang diinginkan dapat dicapai dengan lebih efisien ketika kegiatan dan sumber data yang ada dikelola sebagai suatu proses.
5. Manajemen dengan pendekatan sistem (*system approach to management*). Mengidentifikasi, mengerti, dan menangani semua proses yang berhubungan sebagai suatu sistem yang dapat memberi kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya.
6. Peningkatan berkelanjutan (*continual improvement*). Peningkatan berkelanjutan dari performa keseluruhan lembaga perpustakaan harus menjadi tujuan tetap dari organisasi.
7. Pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan (*factual approach to decision making*). Keputusan yang efektif dalam lembaga perpustakaan didasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah mutu dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.
8. Relasi dengan pemasok yang saling menguntungkan (*mutually beneficial supplier relationships*). Lembaga perpustakaan dan para pemasoknya merupakan hubungan yang saling bergantung dan saling menguntungkan sehingga dapat memperkuat kemampuan keduanya untuk menciptakan nilai tambah.<sup>8</sup>

Berdasarkan perihal tersebut, maka sistem manajemen mutu dianggap sangat penting dalam dunia perpustakaan karena perpustakaan adalah sebuah wadah atau institusi penyedia sumber-sumber informasi dan sarana belajar masyarakat. Apabila sistem manajemen mutu bertujuan untuk memiliki relevansi terhadap perpustakaan, maka ia harus memberi penekanan pada penyediaan mutu layanan terhadap tiap-tiap pemustakanya. Sehingga lembaga perpustakaan dapat dikatakan berhasil dalam memberi kepuasan kepada pemustakanya.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), 309-312.

<sup>9</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: Ircisod, 2008), 86.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Organisasi bisnis dan non bisnispun berlomba-lomba mencanangkannya sebagai salah satu tujuan strategiknya, misalnya melalui slogan-slogan seperti: “pelanggan adalah raja”, Kepuasan anda adalah tujuan kami dan sejenisnya.

Semua organisasi yang ingin mempertahankan keberhasilannya harus berobsesi pada mutu.<sup>10</sup> Mutu harus sesuai dengan persyaratan yang diinginkan pelanggan. Mutu adalah keinginan pelanggan bukan keinginan perpustakaan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan, perpustakaan akan kehilangan pemustakanya yang berakibat bubarnya perpustakaan tersebut. Oleh karena itu, sistem manajemen mutu sangatlah diperlukan dalam dunia perpustakaan.

### **Persyaratan ISO 9001: 2000 dalam Perpustakaan**

Pada prinsipnya terdapat 20 persyaratan atau pasal yang harus dipenuhi dalam sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Tanggung Jawab Manajemen  
Pimpinan dengan tanggung jawab tingkat eksekutif harus menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan mutu termasuk sasaran mutu dan komitmen mutu. Kebijakan mutu harus relevan dengan tujuan organisasi dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan pelanggan.
- b. Sistem Kualitas  
Organisasi harus menetapkan, mendokumentasikan dan memelihara sistem kualitas sebagai sarana untuk menjamin agar produk yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Organisasi harus menyiapkan manual kualitas yang memuat atau dapat menjadi pedoman untuk prosedur sistem kualitas dan menggambarkan struktur pendokumentasian yang dikembangkan dalam sistem kualitas.
- c. Tinjauan Kontrak  
Suatu organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk melaksanakan tinjauan kontrak dan untuk melakukan koordinasi kegiatan tersebut.

---

<sup>10</sup> Usman, Husaini. *Manajemen (teori, praktik dan Riset Pendidikan)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 460.

- d. Pengendalian Desain  
Suatu organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk mengendalikan dan melakukan verifikasi terhadap desain produk agar dapat dijamin semua persyaratan yang telah ditentukan dipenuhi.
- e. Pengendalian Dokumen Data  
Suatu organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk mengendalikan semua dokumen dan data yang berkaitan dengan persyaratan standar internasional ISO 9001:2000. Dokumen dan data dapat dibuat dalam berbagai bentuk jenis media.
- f. Pembelian  
Suatu organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk menjamin bahwa produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- g. Pengendalian produk milik pelanggan  
Organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk mengendalikan dan melakukan verifikasi, penyimpanan, dan pemeliharaan produk yang dipasok oleh pelanggan untuk dicampur dengan bahan milik organisasi. Setiap produk yang hilang, rusak atau karena sesuatu hal tidak layak dipakai, harus direkam dan dilaporkan kepada pelanggan.
- h. Identifikasi dan kemampuan telusur produk  
Apabila dapat dilakukan, organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk identifikasi produk dengan tata cara yang layak sejak tahap penerimaan, selama tahap produksi hingga pengiriman dan instalasi. Bila tingkat kemampuan telusur merupakan persyaratan yang ditentukan, maka organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk identifikasi yang bersifat unik terhadap produk secara individual atau secara kelompok.
- i. Pengendalian proses  
Organisasi harus mengidentifikasi dan merencanakan proses-proses produksi, instalasi dan pelayanan yang secara langsung dapat mempengaruhi mutu, dan harus menjamin agar proses-

proses ini dilaksanakan pada kondisi terkendali. Apabila proses tidak sepenuhnya dapat diverifikasi melalui inspeksi dan pengujian secara berurutan pada produk, maka proses harus dilakukan oleh operator yang memiliki kualifikasi atau harus dilakukan pemantauan secara ketat dan terus menerus guna menjamin persyaratan yang telah ditentukan dapat terpenuhi. Rekaman data untuk proses, alat, personil yang berkualifikasi harus dicatat.

- j. Inspeksi dan pengujian  
Organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk kegiatan inspeksi dan pengujian untuk memverifikasi bahwa persyaratan yang telah ditentukan untuk suatu produk itu dipenuhi. Inspeksi dan pengujian yang diperlukan dan rekaman yang harus diadakan, harus dirinci dalam bagan mutu atau prosedur tertulis.
- k. Pengendalian alat inspeksi, alat ukur dan alat uji  
Organisasi harus membuat dan memelihara prosedur tertulis untuk mengendalikan dan memelihara alat inspeksi, alat ukur, dan alat uji yang digunakan organisasi untuk unjuk kesesuaian produk terhadap persyaratan yang telah ditentukan. Apabila informasi data teknis tentang alat inspeksi, alat ukur. Alat uji merupakan persyaratan yang telah ditentukan, maka informasi tentang data itu harus disediakan apabila diminta oleh pelanggan untuk keperluan verifikasi bahwa alat-alat yang digunakan tersebut berfungsi baik.
- l. Status hasil inspeksi dan pengujian  
Status inspeksi dan pengujian produk harus diidentifikasi dengan sarana yang sesuai sehingga menunjukkan kesesuaian dan ketidaksesuaian produk dalam inspeksi dan pengujiannya. Identifikasi dari status inspeksi yang diuji harus dipelihara seperti yang telah ditentukan dalam rencana mutu atau prosedur tertulis lainnya, selama produksi, instalasi dan pelayanan produk untuk memastikan bahwa hanya produk yang telah lulus inspeksi dan pengujian yang dikirim, dipakai, atau dipasang.

- m. Pengendalian produk yang tidak sesuai  
Organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk menjamin produk yang tidak sesuai dihindari dari pemakaian atau instalasi yang tidak direncanakan. Pengendalian ini harus meliputi identifikasi dokumentasi, evaluasi, pemisahan, disposisi produk yang tidak sesuai, dan pemberitahuan kepada fungsi-fungsi yang bersangkutan.
- n. Tindakan koreksi dan pencegahan  
Organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk melaksanakan tindakan koreksi dan pencegahan. Suatu tindakan koreksi atau pencegahan yang telah diambil untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang sebenarnya atau yang bersifat potensial harus sesuai dengan tingkat keseriusan dan resiko yang dihadapi. Organisasi harus melaksanakan dan mencatat setiap perubahan pada prosedur yang telah terdokumentasi sebagai hasil dari tindakan koreksi dan pencegahan yang dilakukan.
- o. Penanganan, penyimpanan, pengemasan dan pengiriman  
Organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk penanganan, penyimpanan, pengemasan, pengawetan, dan pengiriman produk.
- p. Pengendalian rekaman kualitas (mutu).  
Rekaman mutu harus dipelihara untuk membuktikan kesesuaian terhadap persyaratan yang telah ditentukan dan berjalannya sistem mutu secara efektif. Rekaman mutu yang sesuai dari sub kontraktor harus merupakan bagian dari data. Semua rekaman mutu harus mudah dibaca dan harus disimpan serta dipelihara sedemikian rupa hingga dapat dengan mudah dicari dan ditelusuri dalam tempat penyimpanannya yang layak dan aman untuk menghindari kerusakan, kehancuran atau kehilangan. Masa simpan rekaman mutu harus ditetapkan dan dituangkan dalam dokumentasi. Jika telah disepakati dalam kontrak, maka rekaman harus disediakan untuk penilaian oleh pelanggan untuk suatu waktu yang telah disepakati.

q. Audit kualitas internal

Audit kualitas internal adalah suatu pemeriksaan yang bersifat independen dan dilakukan secara sistematis untuk menentukan apakah sistem manajemen mutu dan hasil penerapan sistem tersebut sesuai dengan perencanaan dan pengaturan yang telah ditetapkan dan apakah perencanaan dan pengaturan itu dilaksanakan secara efektif dan mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan.

r. Pelatihan

Suatu organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk identifikasi kebutuhan pelatihan dan penyediaan pelatihan bagi semua personil yang melakukan kegiatan yang mempengaruhi mutu. Personil yang bertugas khusus harus dikualifikasi atas dasar pendidikan, pelatihan, dan atau pengalaman yang sesuai menurut kebutuhan. Rekaman data yang sesuai dari pelatihan harus dipelihara.

s. Pelayanan

Jika pelayanan merupakan persyaratan yang telah ditentukan, maka organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk melaksanakan verifikasi dan pelaporan bahwa pelayanan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

t. Teknik statistik

Organisasi harus mengidentifikasi kebutuhan terhadap teknis statistik yang diperlukan untuk menetapkan, mengendalikan dan verifikasi kemampuan proses dan karakteristik produk. Prosedur tertulis digunakan untuk menerapkan dan mengendalikan penerapan statistik yang telah diidentifikasi.<sup>11</sup>

Keduapuluh persyaratan tersebut di atas dapat dilihat dalam berbagai aspek, baik itu dari sisi proses dan produknya, maupun dilihat dari aspek internal dan eksternal dalam proses maupun produk tersebut.

Berdasarkan penjelasan keduapuluh persyaratan di atas, maka sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 merupakan standar

---

<sup>11</sup> Zuliaan Yamit, *Manajemen Kualitas (Produk dan Jasa)*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2001), 153-169.

yang paling komprehensif. Organisasi yang produknya melalui tahapan perancangan, produksi, instalasi, dan pelayanan jasa sangat memerlukan standar ini.

Memahami persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 merupakan kunci sukses menuju keberhasilan dari suatu proses dokumentasi. Setelah dokumen disahkan, maka apa yang tertulis dalam dokumen tersebut diterapkan dalam perusahaan atau organisasi (dalam hal ini adalah lembaga perpustakaan) yang dinamakan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

### **Tahapan Penerapan ISO 9001:2000 dalam Institusi Perpustakaan**

Langkah awal dalam penerapan ISO 9001:2000 pada institusi perpustakaan adalah komitmen manajemen puncak yang kemudian diikuti dengan menciptakan suatu struktur personil untuk merencanakan dan mengawasi penerapannya. Selanjutnya dibentuk tim penerapan ISO 9001 tingkat manajemen puncak. Tim ini dapat pula disebut Panitia Pengarah Mutu. Kemudian setelah panitia pengarah mutu yang semua anggotanya harus mengerti betul tentang unsur-unsur proses ditempatnya bekerja. Tim pelaksana mutu menerapkan unsur utama usaha dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.<sup>12</sup>

#### **1. Persiapan**

Tahap persiapan ini berisikan segala bentuk persiapan yang perlu dilakukan, mulai dari seleksi konsultan untuk mendiagnostik sistem organisasi hingga menyusun program kerja.

#### **2. Penyusunan dan Pengesahan Dokumen**

Tahapan ini sangat penting dalam penerapan sistem manajemen mutu. Kebijakan mutu merupakan pernyataan dari *top management* tentang komitmennya terhadap mutu. Kebijakan mutu ini harus dipahami dan dimengerti oleh setiap staf perpustakaan.

Pada tahap ini dirasakan sebagai tahap yang cukup berat bagi institusi perpustakaan maupun staf layanan. Semua bidang/bagian layanan akan mendapat tugas menyusun

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, 103.

dokumen sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing dan harus berpedoman pada persyaratan yang diberikan dalam sistem manajemen mutu. Setelah dokumen disusun, maka diadakan pengesahan dokumen yang itu merupakan Prosedur Operasional Standar (POS). Isi dokumen mutu ISO 9001:2000 adalah sebagai berikut:

a. Kebijakan mutu

Kebijakan mutu adalah suatu maksud atau arahan secara menyeluruh sebuah organisasi tentang mutu.

b. Sasaran mutu

Sasaran mutu adalah sesuatu yang dicari atau dituju, berkaitan dengan mutu. Susunan kalimat dalam menyusun mutu harus SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, and Time Frame*).

c. Pedoman Mutu

Pedoman mutu adalah dokumen yang merincikan sistem manajemen mutu organisasi sesuai persyaratan standar ISO 9001:2000.

d. Prosedur Operasional Standar (POS)

POS adalah cara-cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan organisasi yang disesuaikan dengan tuntutan dari setiap elemen ISO 9001:2000.

e. Instruksi Kerja (IK)

IK adalah tata kerja yang memerinci aktifitas secara spesifik untuk suatu proses. Instruksi kerja ini harus dibuat jika ketiadaannya dapat mempengaruhi mutu.

f. Formulir/Rekaman

Formulir merupakan sarana dalam operasi mutu sehari-hari, sedangkan rekaman merupakan bukti dilakukannya aktivitas mutu yang ditentukan.

### 3. Penerapan

Setelah semua dokumen sistem manajemen mutu selesai disusun dan disahkan, maka saatnya untuk menerapkan semua sistem dokumentasi mutu tersebut. Pada tahap ini, tanggung jawab tiap staf layanan/karyawan sangat penting, karena

tiap staf/karyawanlah yang menjalankan sistem tersebut. Jika terjadi beberapa proses yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah disusun, maka akan mempengaruhi organisasi atau perusahaan dalam memperoleh sertifikat. Jika tidak diadakan tindakan koreksi atau pencegahan, kemudian menjadi temuan ketika dilaksanakan sertifikasi oleh badan sertifikasi, maka akan mengurangi *performance* organisasi atau institusi perpustakaan.

Sebelum diadakan sertifikasi oleh badan sertifikasi, organisasi harus melakukan audit mutu internal, yang berarti harus membentuk tim audit. Tim ini bertugas untuk memastikan bahwa yang ditulis memang telah dilaksanakan dengan bukti tertulis berupa catatan-catatan (rekaman mutu). Hasil dari audit berupa temuan-temuan ketidaksesuaian atau pertimpangan. Tim audit akan melaporkan hasil temuannya kepada manajemen untuk diambil tindakan koreksi dan pencegahan (*corrective and preventive action*).

Proses penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 pada institusi perpustakaan secara rinci dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Presentasi proposal kepada tim manajemen.
2. Pembentukan *Steering Committee* dan tim kerja sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.
3. Pelatihan kesadaran mutu pada tim kerja sistem manajemen mutu ISO
4. Sosialisasi kesadaran mutu
5. Penyusunan kebijakan mutu dan sasaran mutu
6. Penyusunan pedoman mutu, prosedur dan instruksi kerja
7. Pelaksanaan, evaluasi, dan revisi dokumen
8. Pengesahan dokumen mutu
9. Penetapan pelaksanaan sistem manajemen mutu
10. Sosialisasi pelaksanaan secara internal dan eksternal
11. Pelatihan audit internal
12. Pelaksanaan audit internal
13. Pelaksanaan rapat tinjauan manajemen (RTM)

14. Pelaksanaan pre-audit oleh lembaga sertifikasi
15. Penyempurnaan dan revisi dokumen dan sistem
16. Final audit sertifikasi oleh lembaga, sertifikasi dan ,
17. Pencegahan sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

#### 4. Sertifikasi

Setelah dilakukan audit internal, organisasi harus yakin bahwa sistem telah berjalan sesuai dengan standar ISO 9001 dan aplikasinya siap untuk diaudit oleh badan sertifikasi. Badan sertifikasi akan meninjau semua dokumen yang ada dan dibandingkan dengan ketentuan dalam ISO 9001:2000. Kemudian membandingkan semua prosedur yang telah ditulis dengan penerapannya di lapangan.

Sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dapat diterima dengan mudah dari badan sertifikasi jika segala ketentuan dan persyaratan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 telah terpenuhi dan dari lembaga penilai dinyatakan layak untuk mendapatkan sertifikat. Terdapat manfaat dari penerapan ISO 9001:2000 pada institusi perpustakaan, antara lain:

- a) Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemustaka melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis. Proses dokumentasi dalam ISO 9001:2000 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan mutu telah direncanakan dengan baik.
- b) Institusi perpustakaan yang telah bersertifikat ISO 9001:2000 diijinkan untuk mengiklankan pada media masa bahwa sistem manajemen mutu dari institusi perpustakaan tersebut telah diakui secara internasional. Hal ini berarti meningkatkan *image* institusi perpustakaan serta daya saing dalam memasuki pasar global.
- c) Audit sistem manajemen mutu dari sebuah institusi perpustakaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 dilakukan secara periodik oleh *registrar* dari lembaga registrasi, sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem mutu. Jadi, dapat menghemat biaya dan mengurangi duplikasi audit sistem mutu oleh pelanggan.

- d) Institusi perpustakaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi, sehingga apabila pelanggan potensial ingin mencari pemasok bersertifikat ISO 9001:2000, akan menghubungi lembaga registrasi.
- e) Meningkatkan mutu dan produktifitas dari manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operasi internal menjadi lebih baik.
- f) Meningkatkan kesadaran mutu dalam institusi.
- g) Memberikan *training* secara sistematis kepada seluruh staf, pustakawan dan kepala perpustakaan tentang prosedur-prosedur dan instruksi-instruksi yang terdefinisi secara baik.
- h) Terjadi perubahan positif dalam hal kultur mutu dari anggota organisasi atau dalam sebuah institusi, karena kepala, staf perpustakaan dan pustakawan terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001:2000 yang umumnya hanya berlaku selama tiga tahun dan tiap tahun sekali diadakan *surveillance* oleh badan sertifikasi.<sup>13</sup>

## E. Kesimpulan

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9000 dalam dunia perpustakaan merupakan suatu proses berkesinambungan dan membutuhkan dukungan dari semua pihak dalam lembaga perpustakaan tersebut. *Top management* dalam pelaksanaan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9000 diharuskan cukup aktif dan selalu mendorong seluruh staf perpustakaan dan pustakawan untuk dapat menjalankan sistem manajemen mutu dengan sebaik-baiknya dan selalu ada dalam proses.

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9000 dalam dunia perpustakaan bukan bertujuan untuk memperoleh sertifikat. Oleh karena itu, sangatlah keliru jika institusi perpustakaan menerapkan sistem tersebut hanya bertujuan untuk mendapatkan sertifikat. Hal yang lebih penting dan harus dipertahankan bahkan

---

<sup>13</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality...*, 17.

ditingkatkan oleh lembaga perpustakaan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 tersebut adalah komitmen lembaga perpustakaan terhadap mutu jasa kepada pemustaka, dan *improvement* proses operasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Danim, Sudarwan, 2006. *Visi Baru Manajemen Sekolah :Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Gaspersz, Vincent, 2001. *Total Quality Manajemen*, Jakarta: Pustaka Utama.
- Indranata, Iskandar, 2006, *Terampil dan Sukses Melakukan Audit Mutu Internal ISO 9001:2000*, Bandung: Alfabeta.
- Mulyono, 2008, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Pidarta, Made, 1988, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara.
- Qomar, Mujamil, 2007, *Manajemen Pendidikan Islam : Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Erlangga.
- Said, Moh, 2007, *Buku Panduan ISO 9001: 2000*, Kudus: BPPMNU Banat.
- Sallis, Edward, 2008, *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Candra, G., 2005, *Service Quality & Statisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, Husaini, 2006, *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Yamit, Zuliana, tt, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: tp.