

## **IMPLEMENTASI ISO 9001:2008 PADA PERPUSTAKAAN UPT BALAI INFORMASI TEKNOLOGI LIPI**

**Kamaludin, S.Sos**

**Pustakawan Madya pada UPT Balai Informasi Teknologi-LIPI Bandung**

Kamaluddin1961@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SNI ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan perpustakaan pada perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI, Bandung dan untuk mengetahui hambatan serta cara menyelesaikan hambatan yang ditemui dalam mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kasus (*case study*). Peneliti melakukan serangkaian kegiatan di lapangan, yaitu mulai dari peninjauan ke lokasi penelitian, studi orientasi dan dilanjutkan dengan studi secara terfokus. Dalam penelitian ini data dijarah dengan pendekatan wawancara mendalam dan observasi.

Hasil penelitian diketahui bahwa sampai dengan bulan Agustus 2014 ada beberapa tahapan sasaran mutu belum dapat dicapai, begitu pula ada beberapa PRMP yang belum dibuat secara berkala, hal demikian akan menyebabkan tidak tercapainya sasaran mutu. Penelitian ini merupakan penelitian awal, mengingat sasaran mutu direncanakan akan dicapai dalam satu tahun yaitu mulai bulan Januari sampai dengan Desember 2014, maka perlu dilakukan penelitian lanjutan pada ahir masa sasaran mutu.

Kata kunci : Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008, Perpustakaan.

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the implementation of ISO 9001 : 2008 in the implementation of library services at the Library UPT Information Technology LIPI , Bandung and to determine how to resolve the barriers and obstacles encountered in achieving predefined quality objectives .

The method used in this research is a case study (case study ) . Researchers conducted a series of activities in the field, ranging from the assessment to the study site , study orientation and continued with studies focused way . In this study, the data captured by the approach of in-depth interviews and observation .

The results reveal that up to the month of August 2014 there are several stages of quality objectives can not be achieved , so is there some PRMP are yet to be made on a regular basis , so it will lead to the failure to meet quality objectives . This study is the beginning , given the planned quality objectives will be achieved within one year ie from January to December 2014 , it is necessary to further study by the end of period quality objectives

**Keywords :** Quality Management System, ISO 9001: 2008, Library

## PENDAHULUAN

*International Standar Organization* (ISO) merupakan standar internasional untuk sistem manajemen mutu yang didalamnya menetapkan syarat-syarat dan rekomendasi dengan tujuan menjamin kegiatan pelayanan yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan, dimana organisasi bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari kegiatan pelayanan tertentu.

Mutu merupakan indikator kesuksesan dalam pelayanan perpustakaan, oleh karena itu perpustakaan berusaha menghasilkan produk dan jasa yang bermutu untuk memenuhi harapan organisasi maupun untuk menjaga keunggulan. Sistem manajemen mutu adalah cara untuk menjamin mutu perpustakaan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

Safrudin (2011) menyebutkan bahwa 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 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. Safrudin (2011) juga menyebutkan 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 (Vincent Gaspersz, 2001: 6).

Menurut Putu, dkk. (2013:II-2) menyebutkan ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena didalamnya tidak ada kriteria penerimaan produk ataupun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh suatu produk, sehingga kita tidak dapat menginspeksi suatu produk terhadap standar-standar suatu produk. ISO 9001:2008 hanya merupakan suatu sistem manajemen mutu sehingga perusahaan yang mengimplementasikan dan memperoleh sertifikat ISO dapat menyatakan bahwa sistem manajemen mutunya telah memenuhi standar internasional, bukan produk standar internasional karena tidak ada kriteria pengujian produk dalam ISO

9001:2008 meskipun tidak selalu produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen mutu internasional akan berkualitas baik (standar).

UPT Balai Informasi Teknologi-LIPI didirikan dengan Keputusan Kepala Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia nomor : 1026/M/2002, tanggal 12 Juni 2002, tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Informasi Teknologi. Dalam pasal 2 Keputusan Kepala LIPI tersebut disebutkan bahwa Balai Informasi Teknologi LIPI mempunyai tugas melaksanakan pengembangan, pelayanan informasi, dan kepastakaan di bidang teknologi.

Mochammad (2012:19) mengatakan bahwa organisasi unggul adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggan dan memiliki obsesi terhadap mutu. Mutu adalah sesuatu yang diinginkan pelanggan, bukan apa yang terbaik bagi institusi dan harus sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Atmojo, 2006:23).

Pengukuran kepuasan konsumen merupakan klausul penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Untuk menjalankan tugasnya, pada tahun 2014 UPT Balai Informasi Teknologi-LIPI telah menerapkan sistem manajemen mutu, sistem manajemen mutu yang digunakan adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sistem manajemen mutu ini merupakan suatu standar sistem bukan standar produk, dimana dalam penggunaan standar sistem pelaksanaan pekerjaan yang akan dilaksanakan direncanakan dengan sistematis. Sehingga apabila implementasi di lapangan sesuai dengan teori yang ada, diharapkan proses pelayanan kegiatan perpustakaan dapat berjalan terencana dan terkendali, sehingga lebih efektif dan efisien. Diharapkan dengan pemakaian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 akan menghasilkan pelayanan perpustakaan yang memenuhi standar persyaratan, karena seluruh prosedur pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan memenuhi standar proses, sehingga sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

UPT Balai Informasi Teknologi LIPI adalah salah satu unit kerja di lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia dibawah koordinasi Kedeputusan Bidang Jasa Ilmiah, memiliki komitmen yang tinggi sesuai dengan tujuan dalam menghasilkan layanan informasi teknologi yang bermutu untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam mewujudkan hal tersebut UPT Balai Informasi Teknologi-LIPI bertekad memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 dan meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi persyaratan pelanggan secara efektif.

UPT Balai Informasi Teknologi LIPI berusaha meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, kinerja layanan perpustakaan dan layanan pelatihan secara berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal informasi teknologi. UPT Balai Informasi Teknologi LIPI bertekad untuk secara terus menerus meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta meningkatkan mutu lingkungan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI. UPT Balai Informasi Teknologi LIPI mengkomunikasikan Kebijakan Mutu ini ke seluruh jajaran dengan maksud agar memiliki kesadaran terhadap penerapan dan pencapaian Kebijakan Mutu ini.

Ada dua sasaran mutu yang telah ditetapkan yaitu sasaran mutu untuk Pelatihan dan Pelayanan perpustakaan. Dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah mengenai sasaran mutu Pelayanan perpustakaan, yaitu :

1. Meningkatnya jumlah pengunjung perpustakaan secara online dan offline sebesar 5%
2. Meningkatnya jumlah data base dan koleksi informasi sebesar 3500 koleksi
3. Bertambahnya jumlah konversi dokumen sebesar 70 koleksi
4. Melaksanakan evaluasi layanan perpustakaan kepuasan pelanggan dengan target minimal 70%.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi SNI ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan perpustakaan pada perpustakaan UPT Bali Informasi Teknologi LIPI, Bandung
2. Apa hambatan yang ditemui dalam implementasi SNI ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan perpustakaan UPT Bali Informasi Teknologi LIPI, Bandung

3. Bagaimana cara mengatasi hambatan implementasi SNI ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan kegiatan
4. an pelayanan perpustakaan pada UPT Balai Informasi TeknologilPI, Bandung

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian ISO 9001 : 2008

ISO 9001:2008 merupakan sebuah standar internasional untuk sistem manajemen mutu/kualitas. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas. Namun demikian diharapkan bahwa kualitas yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen dapat berkualitas internasional dan dapat diterima oleh pelanggannya.

Pengertian lain dari ISO 9001: 2008 Made (2013:VIII-2) adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008. Secara garis besar ISO 9001:2008 tidak terlalu jauh berbeda dengan pendahulunya yaitu ISO 9001:2000. Adapun perbedaan antara versi 2000 dan 2008 secara signifikan lebih menekankan pada efektivitas proses yang dilaksanakan dalam organisasi tersebut.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu (ISO 9001:2008) adalah merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan oleh pelanggan dan organisasi.

### Manfaat Penerapan ISO 9001:2008

Banyak sekali manfaat yang diperoleh organisasi dalam menerapkan ISO 9001:2008. Ada beberapa manfaat atau keuntungan yang akan diraih oleh sebuah organisasi/perusahaan dalam penerapan ISO 9001:2008. Made (2013:VIII-3) manfaat dari penerapan ISO 9001:2008 telah diperoleh banyak perusahaan diantaranya sebagai berikut :

- ✓ Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis.

- ✓ Perusahaan yang telah bersertifikat ISO 9001:2008 diijinkan untuk mengiklankan kepada media massa
- ✓ Meningkatkan kualitas dan produktivitas dari manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik
- ✓ Meningkatkan kesadaran kualitas dalam perusahaan.

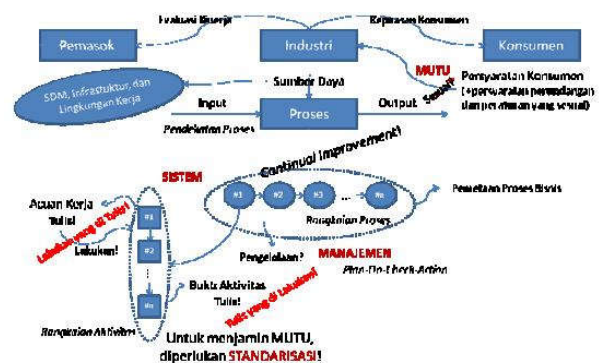
Manfaat lain dari penerapan ISO 9001:2008, disebutkan dalam tulisan dengan judul ISO 9001 : 2008 (SISTEM MANAJEMEN MUTU) <http://forum.detik.com/iso-9001-2008-t72508.html>) adalah :

- Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan
- Jaminan Kualitas Produk dan Proses
- Meningkatkan Produktivitas perusahaan & “market gain”
- Meningkatkan motivasi, moral & kinerja karyawan
- Sebagai alat analisa kompetitor perusahaan
- Meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok
- Meningkatkan *cost efficiency* & keamanan produk
- Meningkatkan komunikasi internal
- Meningkatkan image positif perusahaan
- Sistem terdokumentasi
- Media untuk Pelatihan dan Pendidikan

### Filosofi ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu

Sachbudi memberikan penjelasan bahwa upaya untuk menghasilkan produk dan pelayanan yang bermutu dikemas secara sederhana didalam ISO 9001:2008, melalui manajemen dengan pendekatan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, dan Action*). Ini bermakna bahwa tiap proses harus direncanakan terlebih dahulu sebelum dioperasionalisasikan. Kemudian pada waktu tertentu, hasil dari operasionalisasi harus diperiksa terhadap kesesuaiannya dengan rencana yang telah disusun. Untuk kemudian dibuatkan perbaikan bilamana tidak sesuai dengan rencana dan peningkatan bilamana sesuai dengan rencana.

Filosofi dasar dari ISO 9001:2008 diberikan secara detail pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1 filosofi dasar dari ISO 9001:2008

### Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Dalam situs <http://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/> prinsip-sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/ : dengan judul tulisan Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 disebutkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dibangun atas 8 (delapan) prinsip. Kedelapan prinsip yang merupakan ruh dari standar ISO 9001:2008 ini dituangkan dalam bentuk klausul-klausul (persyaratan) sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang juga berjumlah 8 (delapan) klausul. Kedelapan prinsip itu adalah:

#### 1. Fokus Pada Pelanggan

Keberlangsungan suatu perusahaan sangatlah bergantung kepada pelanggannya. Oleh karena itu, pelanggan menjadi salah satu fokus penting yang harus diperhatikan. Perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diharuskan memiliki strategi khusus untuk terus menerus memantau kepuasan pelanggan. Beberapa hal yang harus dilakukan terkait prinsip ini adalah:

- Meneliti dan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan
- Memastikan bahwa tujuan organisasi selaras dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- Mengkomunikasikan pentingnya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan di seluruh tingkatan organisasi
- Mengukur kepuasan pelanggan (survei kepuasan pelanggan) dan menindaklanjuti hasilnya.
- Memastikan pendekatan yang seimbang antara kepuasan pelanggan dan kepuasan pihak berkepentingan lainnya (seperti

pemilik, karyawan, pemasok, pemodal, masyarakat lokal dan masyarakat secara keseluruhan).

## 2. Kepemimpinan

Pemimpin merupakan elemen terpenting di dalam suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi biasanya dimulai dari kecakapan pemimpin dalam memaksimalkan potensi sumber daya yang dimilikinya. Beberapa hal yang harus dilakukan terkait dengan prinsip ini adalah:

- Memperhatikan kebutuhan semua pihak yang berkepentingan termasuk pelanggan, pemilik, karyawan, pemasok, pemodal, masyarakat lokal dan masyarakat secara keseluruhan.
- Membangun visi yang jelas tentang masa depan organisasi.
- Menetapkan tujuan dan target yang SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time Target*)
- Menyediakan sumber daya yang diperlukan baik sumber daya manusia atau asset.
- Memberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan.

## 3. Keterlibatan Karyawan

Sebaik apapun strategi yang ditetapkan pihak manajemen tidak akan ada gunanya bila tidak diamini oleh seluruh karyawan yang ada di organisasi. Oleh karena itu, peran aktif dari karyawan sangat dibutuhkan untuk keberhasilan implementasi sistem manajemen mutu.

Beberapa hal yang harus dilakukan untuk prinsip ini adalah:

- Setiap karyawan harus memahami pentingnya kontribusi dan peran mereka dalam organisasi.
- Setiap karyawan harus mengidentifikasi hambatan terhadap kinerja mereka.
- Setiap karyawan harus memahami tugas dan tanggung jawab mereka.
- Setiap karyawan harus secara aktif mencari kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan pengalaman.
- Setiap karyawan bebas berbagi pengetahuan dan pengalaman.

## 4. Pendekatan Proses

Sebuah hasil yang hendak dicapai akan lebih efisien diraih ketika kegiatan-kegiatan dan sumber daya terkait dikelola sebagai suatu kesatuan proses yang tidak dapat dipisahkan. Ini juga berarti bahwa yang terpenting dalam Sistem

Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah proses bukan hasil. Artinya, target yang tidak tercapai bukanlah masalah *major* yang tidak dapat dimaafkan selama kegagalan tersebut dianalisis dan dilakukan perbaikan ke depannya.

Beberapa hal yang harus dilakukan terkait prinsip ini adalah:

- Mendefinisikan dan menetapkan semua kegiatan yang diperlukan untuk memperoleh hasil yang diinginkan.
- Menetapkan tanggung jawab yang jelas dan akuntabilitas untuk mengelola kegiatan kunci (utama) organisasi.
- Menganalisis dan mengukur dari kemampuan kegiatan kunci.
- Mengidentifikasi interaksi proses antara suatu bagian dengan bagian yang lain di dalam organisasi.
- Berfokus pada faktor-faktor seperti sumber daya, metode, dan bahan-bahan yang akan meningkatkan kegiatan kunci dari organisasi.
- Mengevaluasi risiko, konsekuensi dan dampak dari kegiatan pada pelanggan, pemasok dan pihak berkepentingan lainnya.

## 5. Pendekatan Sistem Pada Manajemen

Mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem memberikan kontribusi pada efektifitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Beberapa hal yang harus dilakukan terkait prinsip ini:

- Penataan sistem untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang paling efektif dan efisien.
- Memahami keterkaitan antara proses-proses dalam suatu sistem.
- Menyelaraskan dan mengintegrasikan proses-proses yang ada.
- Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran dan tanggung jawab yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama dan dengan demikian mengurangi hambatan lintas-fungsional.
- Memahami kemampuan organisasi dan menetapkan kendala sumber daya sebelum mengambil tindakan.
- Terus meningkatkan sistem melalui pengukuran dan evaluasi.

## 6. Perbaikan yang terus menerus

Perbaikan berkesinambungan dari kinerja keseluruhan organisasi harus menjadi tujuan tetap

organisasi. Ini juga berarti bahwa organisasi tidak boleh puas terhadap hasil yang dicapai. Harus selalu ada peningkatan performa dari tahun ke tahun. Beberapa hal yang harus dilakukan terkait prinsip ini adalah:

- Secara periodik melakukan pemeriksaan sistem seperti menjalankan kegiatan intranet audit
- Secara periodik mengadakan rapat khusus yang membahas masalah yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu (biasa disebut rapat tinjauan manajemen).

### 7. Pendekatan Faktual pada Pengambilan Keputusan

Keputusan yang efektif adalah keputusan didasarkan pada analisis data dan informasi yang benar. Hal yang harus dilakukan terkait prinsip ini adalah:

- Memastikan bahwa data dan informasi yang ada cukup akurat dan dapat diandalkan.
- Membuat data yang dapat diakses oleh mereka yang membutuhkannya.
- Menganalisis data dan informasi menggunakan metode yang valid.
- Membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan pada analisis faktual, seimbang dengan pengalaman dan intuisi.

### 8. Hubungan yang Saling Menguntungkan dengan Pemasok

Suatu organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung dan hubungan yang saling menguntungkan dan meningkatkan kemampuan keduanya untuk mencapai target. Mutu produk atau jasa yang diberikan oleh pihak ketiga (vendor, rekanan, supplier) sangat mempengaruhi mutu akhir produk (barang maupun jasa) suatu organisasi. Oleh karena itu, memantau kinerja pemasok merupakan hal yang sangat ditekankan dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Hal yang harus dilakukan terkait prinsip ini adalah:

- Membangun hubungan yang menyeimbangkan keuntungan jangka pendek dengan pertimbangan jangka panjang.
- Melakukan seleksi dan evaluasi terhadap semua pemasok produk (barang/jasa) yang mempengaruhi hasil akhir produk (barang/jasa) organisasi.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kasus (*case study*). Nazir (1988:56) menyebutkan penelitian kasus adalah penelitian tentang status subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan peronalitas.

Peneliti melakukan serangkaian kegiatan di lapangan, yaitu mulai dari penjajakan ke lokasi penelitian, studi orientasi dan dilanjutkan dengan studi secara terfokus. Dalam penelitian ini data dijaring dengan pendekatan wawancara mendalam dan observasi.

Penelitian di lapangan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilaksanakan. Penelitian ini dilakukan di UPT Balai Informasi Teknologi LIPI, Bandung pada Seksi Pendayagunaan Koleksi Informasi Teknologi. Pemilihan tempat penelitian dikarenakan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI, Bandung merupakan perpustakaan bersertifikat ISO 9001:2008, kegiatan penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2014.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana disebutkan pada pendahuluan bahwa UPT Balai Informasi Teknologi-LIPI telah menerapkan ISO 9001:2008, sedangkan sasaran mutu yang telah ditetapkan untuk Pelatihan dan Pelayanan perpustakaan. Adapun sasaran mutu untuk Pelayanan perpustakaan yang akan dicapai dalam satu tahun yaitu mulai bulan Januari sampai Desember 2014, yaitu ;

1. Meningkatnya jumlah pengunjung perpustakaan secara online dan offline sebesar 5%
2. Meningkatnya jumlah data base dan koleksi informasi sebesar 3500 koleksi
3. Bertambahnya jumlah konversi dokumen sebesar 70 koleksi
4. Melaksanakan evaluasi layanan perpustakaan kepuasan pengguna dengan target minimal 70%.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dapat dianalisis sebagai berikut:

### 1. Meningkatnya jumlah pengunjung perpustakaan 5% secara online dan offline

Pada saat penelitian ini dilakukan, peningkatan jumlah pengunjung perpustakaan baik online maupun online belum dilakukan pengukuran, mengingat alokasi waktu yang masih panjang, namun demikian hambatan yang telah

diidentifikasi adalah adanya keterbatasan koleksi yang relatif sudah tua, sedikitnya penambahan koleksi baru. Hal lain yang menjadi hambatan datangnya pengunjung ke perpustakaan adalah mudahnya akses jaringan internet yang memanjakan pencari informasi.

Widagdo (2013) menyetakan bahwa Perpustakaan dan bahan bacaan adalah dua kata yang saling bertautan. Karena di perpustakaanlah bahan pustaka dikumpulkan, diproses, dan disebarluaskan dan didistribusikan kepada para pembaca/pemakai perpustakaan. (Sumpeno, 1994:8). Dalam kondisi demikian ketersediaan dan aktualisasi koleksi perpustakaan mutlak diperlukan, kondisi demikian perpustakaan akan senantiasa dikunjungi dan digunakan oleh pemustaka dalam mencari informasi terbaru yang mereka perlukan.

Pelayanan pengunjung perpustakaan merupakan tugas utama dari suatu perpustakaan. Widagdo (2013) mengatakan bahwa tujuan dari perpustakaan adalah untuk membantu masyarakat dalam segala umur dengan memberikan kesempatan dengan dorongan melalui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka dapat mendidik dirinya sendiri secara berkesinambungan, tanggap dalam kemajuan pada berbagai ilmu pengetahuan, kehidupan sosial dan politik. Dan juga agar masyarakat mau mengembangkan kemampuan berpikir kreatif, dan dapat menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial.

## 2. Meningkatnya jumlah data base dan koleksi informasi sebesar 3500 koleksi

Surya (2009:52) menyebutkan perpustakaan sebagai institusi yang bertugas mengelola bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya. Salah satu fungsi perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pengguna informasi, layanan yang diberikan harus murah, cepat, akurat. Sehingga segala kebutuhan informasi yang diperlukan pengguna dapat dilayani tepat waktu dan tepat informasi.

Peningkatan jumlah data base dan koleksi informasi teknologi sampai dengan penelitian ini dilakukan belum dapat diukur, mengingat rentang waktu yang masih beberapa bulan dalam penentuan capaian target pada akhir Desember

2014. Kondisi saat ini yang telah dilakukan adalah penyiapan peralatan komputer untuk data base. Sedangkan capaian sampai dengan bulan Agustus 2014 telah terjadi penambahan sejumlah 39 judul koleksi perpustakaan baru atau (1,11%) yang semestinya dicapai 3500 pada bulan Desember 2014.

## 3. Bertambahnya jumlah konversi dokumen sebesar 70 koleksi

Konversi dokumen koleksi perpustakaan dari media tercetak kepada media digital akan sangat menguntungkan, baik untuk perpustakaan maupun untuk pengguna informasi. Keuntungan untuk perpustakaan adalah dapat menghemat tempat, pemeliharaan koleksi lebih murah dan penyebaran informasi akan efisien. Keuntungan untuk pengguna informasi adalah pencarian cukup dilakukan dengan cara *browsing* pada internet, dapat dilakukan kapan saja tanpa ada batasan waktu dan tentu saja tidak perlu meluangkan waktu untuk datang ke perpustakaan, apabila dokumen tersebut telah *di-up load* pada internet.

Arif (2005:8) menyatakan bahwa dalam era digital terjadi peralihan dari atom ke bit, artinya semakin banyak koleksi yang disebar dalam bentuk digital dari pada bentuk fisik/tercetak. Bentuk digital lebih mudah dan lebih cepat untuk disebarluaskan, lebih kecil penyimpanannya, lebih mudah untuk diperbanyak dan masih banyak keuntungan lain. Melihat keuntungan tersebut, pada akhirnya buku-buku akan disebarluaskan tercetak maupun dalam bentuk digital.

Penelitian dari *citeseer* menyebutkan bahwa koleksi digital yang *di-publish* di Internet (*online*) lebih banyak dikutip dibandingkan koleksi yang tidak *online*, dengan kata lain koleksi *online* lebih banyak dimanfaatkan dibandingkan koleksi yang tidak *di-online*-kan. Perpustakaan dengan peran dan fungsi diatas mau tidak mau, dalam era digital ini, pada akhirnya juga akan mengelola koleksi digital, sehingga muncul gagasan untuk membangun perpustakaan digital (Arif, 2005:8).

Pada saat penelitian ini dilakukan, kegiatan yang telah dilakukan pada kegiatan konversi dokumen adalah penyiapan peralatan serta peningkatan pengetahuan sumber daya manusia yang akan mengkonversi dokumen. Sedangkan capaian sampai dengan bulan Maret 2014 dan telah dilakukan konversi sebanyak 45 koleksi khusus.

#### 4. Melaksanakan evaluasi layanan perpustakaan kepuasan penggan dengan target minimal 70%

Widagdo (2013:4) keaktifan seseorang dalam memilih media massa yang digunakan, dijelaskan pada unsur-unsur teori *Uses and Gratification* yang menyatakan bahwa :

1. Audiens dipandang bersikap aktif, hal ini bermaksud bahwa peranan penting media massa bagi seseorang diorientasikan pada tujuannya.
2. Tingkat kepuasan dan pemilihan media yang digunakan ditentukan oleh audiens sendiri
3. Media bersaing dengan media-media lain dalam memenuhi kebutuhan.

Dari evaluasi awal yang telah dilakukan terhadap kepuasan responden ditemukan hambatan, dimana responden pengguna perpustakaan cenderung tidak peduli terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Hal demikian menyulitkan petugas perpustakaan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diberikan. Hal demikian harus dicarikan cara agar responden yang juga pengguna perpustakaan dapat terbuka dalam hal layanan yang diberikan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI, sehingga kepuasan pengguna perpustakaan dapat terpenuhi.

Dari empat sasaran mutu yang telah ditetapkan sebagaimana dikemukakan diatas, agar sasaran mutu tersebut dapat dicapai telah dibuat alat kendali yang dinamai Prosedur Mutu Perpustakaan (PRMP). Adapun alat kendali tersebut adalah :

##### PRMP.01 : Aktivitas Kebersihan Bualanan

Aktivitas kebersihan bualan : jenis pekerjaan yang direncanakan ada 7 jenis, yaitu:

- a. Pengecekan kesesuaian antara no klasifikasi dengan rak koleksi perpustakaan;
  - b. Penyusunan koleksi pada rak berdasarkan jenis dan lokasi;
  - c. Pembersihan debu pada koleksi dan rak koleksi perpustakaan;
  - d. Penyedotan debu pada kursi dan sofa;
  - e. Pembersihan tempat kerja masing-masing petugas perpustakaan;
  - f. Pembersihan lantai;
  - g. Perapihan koleksi berdasarkan jenis dan lokasi.
- Kegiatan kebersihan ini dalam kendali yang terekam telah dilaksanakan sampai bulan Juni 2014, bulan Juli dan Agustus tidak dibuat rekaman/laporan.

##### PRMP.02 : Katalog Pemrosesan Pustaka Buku

Katalog pemrosesan pustaka buku, jenis kegiatan yang dicatat adalah :

- a. Nomor UDC;
- b. Judul;
- c. Pengarang;
- d. Subyek;
- e. Kota terbit;
- f. Penerbit;
- g. Tahun terbit;
- h. Kolasi;
- i. No. Induk;
- j. ISBN.

Dilaksanakan pada bulan Marer 2014, katalogisasi bergantung pada ketersediaan dan penambahan koleksi pustaka baru. Sampai dengan bulan Agustus 2014 telah terjadi penambahan pemrosesan/katalogisasi sejumlah 39 judul koleksi perpustakaan baru atau sejumlah 1,11% dari sasaran yang telah ditetapkan.

##### PRMP.05 : Pelaksanaan Fumigasi

Pelaksanaan Fumigasi, jenis kegiatan yang dicatat:

- a. Penanggungjawab;
  - b. Pelaksana;
  - c. Hari/waktu;
  - d. Peralatan yang dibutuhkan;
  - e. Uraian pekerjaan.
- Direncanakan dilakukan secara berkala, dan sudah dilaksanakan pada bulan Juni 2014.

##### PRMP.06 : Rekapitulasi Data Koleksi Kegiatan Weeding

Rekapitulasi data koleksi kegiatan weeding, kegiatan yang direncanakan dicatat adalah :

- a. Judul koleksi;
- b. Pengarang;
- c. Penerbit;
- d. Kota tahun terbit
- e. Klasifikasi;
- f. Nomor induk;
- g. Barcode web perpustakaan;
- h. NUP;
- i. Alasan weeding.

Sampai dengan bulan Agustus 2014, belum dilaksanakan.

##### PRMP.07 : Kuesioner Usulan Pengadaan Koleksi Pustaka

Kuesioner usulan pengadaan koleksi pustaka. Telah dilakukan penyebaran kuesioner.

##### PRMP.07 : Rekapitulasi Usulan Pengadaan Koleksi Pustaka

Rekapitulasi usulan pengadaan koleksi pustaka. Telah dilakukan rekapitulasi.

##### PRMP.07 : Komunikasi Internal Perpustakaan

Komunikasi internal perpustakaan, kegiatan yang dicatat adalah : a. Tanggal disampaikan; b. Tanggal diterima; c. Komunikasi bersifat (segera/rahasia/biasa); d. Komunikasi oleh; e. Komunikasi kepada; f. Isi komunikasi. Tercatat telah dilakukan bulan Juni 2014.

##### PRMP.07 : Daftar Pengadaan koleksi pustaka



Sampai bulan Agustus 2014, belum dilaksanakan pencatatan pengadaan koleksi perpustakaan, mengingat pengadaan belum dilakukan.

**PRMP.08 : Surat tanggapan hibah**

Dari hasil observasi dan wawancara, diketahui sampai bulan Agustus 2014 belum ada pencatatan surat tanggapan hibah

**PRMP.08 : Serah terima hibah**

Dari hasil observasi dan wawancara, diketahui sampai bulan Agustus 2014 belum ada pencatatan serah terima hibah

**PRMP.09 : Alih media koleksi khusus**

Dalam pencatatan alih media koleksi khusus ini dicatat data sebagai berikut : a. No.; b. Tanggal; c. Judul; d. Jenis media; e. Jumlah halaman; f. Lokasi penyimpanan. Kegiatan alih media koleksi khusus ini telah dilakukan pada bulan Maret 2014 dan telah menghasilkan 45 koleksi khusus.

**PRMP.14 : Surat pernyataan transfer dokumen**

Sampai dengan bulan Agustus 2014, baru dilaksanakan pada bulan Maret 2014.

**PRMP.15 : Permintaan penelusuran informasi khusus**

Dari hasil observasi dan wawancara, diketahui sampai bulan Agustus 2014 belum dilakukan pencatatan.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan uraian sebagaimana disebutkan pada hasil dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

**1. Peningkatan jumlah pengunjung perpustakaan secara *online* dan *offline*.**

Pada saat penelitian ini dilakukan pengukuran, peningkatan jumlah pengunjung perpustakaan baik *online* maupun *offline* belum dilakukan pengukuran secara berkala, walaupun capaian peningkatan pengunjung perpustakaan ini akan dilakukan pada akhir tahun, namun bila tidak dilakukan antisipasi sejak awal tahun, maka peningkatan jumlah pengunjung akan sulit diprediksi. Bahkan bila tahapan-tahapan awal pengukuran tidak dilakukan, bukan saja peningkatan yang tidak

tercapai bahkan bisa saja penurunan jumlah pengunjung yang terjadi.

**2. Meningkatnya jumlah data base dan koleksi informasi sebesar 3500 koleksi**

Sampai dengan bulan Agustus 2014 baru terjadi penambahan sejumlah 39 judul koleksi perpustakaan baru atau (1,11%) yang semestinya dicapai 3500 pada bulan Desember 2014. Solusi yang telah dilakukan untuk mencapai 100% pada akhir tahun, belum dilakukan.

**3. Penambahan jumlah konversi dokumen sebesar 70 koleksi**

Pada saat penelitian ini dilakukan, kegiatan yang telah dilakukan pada kegiatan konversi dokumen adalah penyiapan peralatan serta peningkatan pengetahuan sumber daya manusia yang akan mengkonversi dokumen. Sampai dengan bulan Maret 2014 dan telah dilakukan konversi sebanyak 45 koleksi khusus (64,28%).

**4. Pelaksanaan evaluasi layanan perpustakaan kepuasan pelanggan dengan target minimal 70%**

Dari evaluasi awal yang telah dilakukan terhadap kepuasan responden ditemukan hambatan, dimana responden pengguna perpustakaan cenderung tidak peduli terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Hal demikian menyulitkan petugas perpustakaan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diberikan. Solusi yang telah dilakukan adalah melakukan pendekatan kepada pengguna perpustakaan dengan cara berdiskusi.

Dari empat sasaran mutu yang telah ditetapkan, agar sasaran mutu tersebut dapat dicapai, telah dibuat alat kendali yang dinamai Prosedur Mutu Perpustakaan (PRMP). Pada dasarnya prosedur mutu perpustakaan tersebut telah dicatat, tetapi masih ada tiga prosedur mutu perpustakaan yang belum dilakukan pencatatan :

1. PRMP.07 : Daftar Pengadaan koleksi pustaka
2. PRMP.08 : Surat tanggapan hibah
3. PRMP.08 : Serah terima hibah

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, disarankan untuk dilakukan :

1. Agar peningkatan jumlah pengunjung perpustakaan secara *online* dan *offline* dapat tercapai, maka perlu dilakukan tahapan pengukuran kunjungan secara bertahap, sehingga capaian regular dapat diantisipasi. Dengan demikian masalah yang mungkin timbul dapat diatas sejak dini untuk kemudian dicarikan solusi untuk mengatasinya.
2. Agar peningkatan jumlah data base dan koleksi informasi tercapai, perlu koordinasi dengan pimpinan puncak, agar kebijakan penambahan koleksi dapat dilakukan, disamping perlu dicari solusi lain.
3. Penambahan jumlah konversi dokumen sebesar 70 koleksi, semestinya dapat tercapai pada ahir tahun mengingat sampai bulan Maret 2014 dan telah dilakukan konversi sebanyak 45 koleksi khusus (64,28%), tetapi perlu terus diantisipasi dan dicari solusi bila terdapat kendala yang dihadapi.
4. Pelaksanaan evaluasi layanan perpustakaan kepuasan pelanggan, perlu dilakukan secara gradual, kesulitan terhadap sikap apatis dari pengguna perpustakaan perlu dicarikan solusinya disamping yang telah dilakukan yaitu dengan melakukan pendekatan kepada pengguna perpustakaan dengan cara berdiskusi.

Alat kendali yaitu Prosedur Mutu Perpustakaan (PRMP) yang belum dilakukan pencatatannya perlu terus dilakukan secara berkala, agar segala masalah yang mungkin terjadi dapat diatas sejak dini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Artha, Putu Gede Benny; Adnyana, Rai; Widhiawati, Rai : Implementasi system manajemen mutu ISO 9001: 2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud, Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil, Volume 2, No. 1, Pebruari 2013
- [2] Aziz, Safrudin : Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada Perpustakaan, Visi Pustaka, Vol. 13, No. 2 - Agustus 2011. <http://www.pnri.go.id/MajalahOnlineAdd.aspx?id=161>
- [3] Dwiyanto, Arif Rifai : Peningkatan manfaat koleksi perpustakaan melalui perpustakaan digital, Jurnal Pustakawan Indonesia, Vol 4, No 2 (2005): Jurnal Pustakawan Indonesia
- [4] Mahedy; Surya, Kadek : Pengembangan Perpustakaan Digital Berbasis Web di Perpustakaan Jurusan Pendidikan Dasar Universitas Pendidikan Ganesha, JPTK, Vol 6, No 1 (2009): Edisi Januari 2009
- [5] Ras, Sachbudi Abbas : Standarisasi di Industri, Teknik Industri – Universitas INDONUSA Esa Unggul, [https://www.google.co.id/?gws\\_rd=sl#q=FILOSOFI+ISO+9001:2008](https://www.google.co.id/?gws_rd=sl#q=FILOSOFI+ISO+9001:2008), diunduh tanggal 11 September 2014, jam 11:23
- [6] Santosa, Made Arya Wira; Widhiawati, Rai; Diputra, Gede Astawa : Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu (ISO) 9001:2008 Pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanur (Studi kasus : Proyek Pembangunan Apartment & Shopping Arcade Sea Sentosa Hotel), Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil, Volume 2, No. 1, Pebruari 2013
- [7] Ulfi, Mochammad Ariful; Sudjimat, Dwi Agus; Wibawanto, Slamet : Implementasi *Quality Manajemen System ISO9001:2008* Dalam Pembelajaran Produktif Keahlian Teknik Mesin dan Otomotif SMK, *Teknologi dan Kejuruan, VOL. 35, NO. 1, Pebruari 2012: 17-28*
- [8] Widagdo; Bayu, Muchammad; Kurniawati; Ningsih, Yuni :Hubungan Intensitas Mahasiswa Mengakses Materi Perkuliahan Melalui Internet dengan Minat Mencari Materi Perkuliahan di Perpustakaan, Interaksi online Wisuda April 2013 <http://portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=64246>, diunduh tanggal 12 September 2014, jam 10:39
- [9] ISO 9001 : 2008 ( SISTEM MANAJEMEN MUTU ) (<http://forum.detik.com/iso-9001-2008-t72508.html>, diunduh tanggal 9 September 2014 jam 2:17)
- [10] Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (<http://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/prinsip-sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/>) diunduh 10 September 2014 jam 3:10
- [11] SEKILAS TENTANG ISO 9001 : 2008 (<http://strategibisnisandanisoseries.wordpress.com/2013/01/29/sekilas-tentang-iso-2009-2008/>) diunduh tanggal 10 September 2014 jam 2:28.

