



Oleh: ABDUL RAHMAN SALEH¹
Email: abdulr_saleh@yahoo.com

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU DI PERPUSTAKAAN

Pendahuluan

Beberapa tahun belakangan banyak perpustakaan yang berlomba-lomba untuk mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001. Anda pasti bertanya-tanya, mengapa perpustakaan berusaha memperoleh sertifikat SMM yang memerlukan biaya relatif mahal? Padahal perpustakaan bukanlah organisasi yang mendatangkan keuntungan. Alih-alih mendatangkan keuntungan, perpustakaan malah menjadi organisasi yang menghabiskan biaya atau disebut "*cost center*". Fenomena ini dapat dijelaskan bahwa karena Sertifikat Sistem Manajemen Mutu tersebut bisa dijadikan jaminan bahwa perpustakaan yang sudah memiliki sertifikat SMM tersebut sudah menerapkan sistem manajemen berstandar internasional dan sudah disertifikasi oleh lembaga sertifikasi yang dipercaya oleh dunia internasional. Dengan memiliki sertifikat SMM tersebut maka publik atau masyarakat akan percaya bahwa perpustakaan tersebut dapat memberi pelayanan terstandar yang dapat dipercaya. Dengan kata lain bila Anda dilayani oleh perpustakaan yang sudah bersertifikat SMM dapat dipastikan Anda akan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Untuk mengetahui lebih jauh apa itu Sistem Manajemen Mutu maka pembahasan berikut akan mengupas tentang sistem tersebut.

Peran dan Arti Penting Standar

Untuk membahas Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008, maka kita harus memulainya dengan membahas standar. Apa yang dimaksud dengan standar? Mengapa standar begitu penting perannya di era globalisasi seperti sekarang ini?

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Jaringan (Badan Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 2012-2014) standar diartikan sebagai (1) ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan; (2) sesuatu yang dianggap tetap nilainya sehingga dapat dipakai sebagai ukuran nilai (harga); atau (3) baku. Namun menurut Undang-undang Nomor 20 tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, Standar adalah persyaratan teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak/ pemerintah/ keputusan internasional yang terkait dengan memperhatikan syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, serta perkembangan masa depan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (BSN, 2014). Contoh-contoh standar dapat dikemukakan sebagai berikut:

- (1) Standar mengenai helm pengendara kendaraan bermotor roda dua (SNI 1811:2007);
- (2) Standar mengenai air minum dalam kemasan (SNI 01-3553-2006);
- (3) Standar mengenai sistem manajemen mutu (SNI ISO 9001:2008);
- (4) Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNI 7330:2009); dan masih banyak lagi standar-standar lain.

Tujuan standar dibuat adalah agar terjadi keteraturan dalam mengerjakan sesuatu. Peran standar adalah untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan aman, handal dan berkualitas baik. Untuk bisnis, standar adalah alat strategis yang mengurangi biaya dengan

¹ Kepala Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi, Badan Standardisasi Nasional dan Pustakawan Utama Institut Pertanian Bogor yang sedang dibebaskan sementara

meminimalkan limbah dan kesalahan, dan meningkatkan produktivitas. Dengan standar maka perusahaan akan terbantu dalam mengakses pasar baru (*new market*), tingkat lapangan bermain untuk negara-negara berkembang dan fasilitasi perdagangan global yang bebas dan adil.

Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001

Pengertian Mutu

Menurut KBBI Online salah satu pengertian mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb). Mutu atau kualitas adalah suatu nilai atau keadaan. Mutu memiliki elemen-elemen seperti: (1) meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; (2) mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan; (3) merupakan kondisi yang selalu berubah (Nurkolis, 2003). Menurut Goetsch dan Davis sebagaimana dikutip oleh Siswanto (2009) mutu didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi.

Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen menurut ISO 9000 adalah sistem untuk menetapkan kebijakan dan sasaran serta untuk mencapai sasaran tersebut. Sedangkan sistem manajemen mutu merupakan sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu. SNI ISO 9001: 2008 menentukan persyaratan sistem manajemen mutu yang dapat digunakan untuk aplikasi internal oleh organisasi, atau untuk sertifikasi, atau untuk tujuan kontrak. Standar tersebut difokuskan pada efektifitas sistem manajemen mutu dalam memenuhi persyaratan pelanggan (BSN, 2010).

Manfaat SNI ISO 9001

Sistem manajemen mutu dapat membantu organisasi, dalam hal ini perpustakaan, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atau dalam konteks perpustakaan adalah pemustaka. Pemustaka menghendaki layanan dengan karakteristik yang memuaskan kebutuhan dan harapan mereka. Persyaratan pelanggan (pemustaka) dapat ditentukan melalui kontrak oleh pemustaka atau ditetapkan sendiri oleh perpustakaan. Persyaratan tersebut dapat berubah karena tekanan persaingan dan kemajuan teknologi. Karena itu perpustakaan didorong untuk selalu memperbaiki proses dan produk layanannya.

Prinsip SNI ISO 9001

Ada delapan prinsip dalam sistem manajemen mutu 9001 yaitu (BSN, 2010) dan (BSN, 2013):

1. Fokus pada pelanggan

2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan personalia (SDM)
4. Pendekatan proses
5. Pendekatan sistem pada manajemen
6. Perbaikan berkelanjutan
7. Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan
8. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok

Fokus Pada Pelanggan

Pepatah mengatakan bahwa pelanggan adalah raja. Bagi perpustakaan pelanggan itu berarti pemustaka, dan jika sebuah perpustakaan tidak ada pemustakanya, maka perpustakaan itu tidak akan ada artinya. Oleh karena itu perpustakaan harus memahami apa yang menjadi kebutuhan pemustaka tersebut dan berusaha untuk memenuhinya. Sebetulnya bagi perpustakaan prinsip "fokus kepada pelanggan" tersebut bukanlah konsep baru. Jika kita memperhatikan lima hukum ilmu perpustakaan (*the five law of library*) dari Ranganathan menunjukkan bahwa prinsip ini sudah digunakan. Prinsip tersebut adalah (Balague & Saarti, 2011):

- Buku untuk digunakan (*books are for use*).
- Setiap pembaca ada bukunya (*every reader has their book*).
- Setiap buku ada pembacanya (*every book has its reader*).
- Menghemat waktu pembaca (*save the time for the reader*).
- Perpustakaan merupakan organisasi yang hidup (*The library is a growing organism*).

Yang paling penting pada prinsip ini adalah:

- Pengertian yang lebih baik tentang kebutuhan dan ekspektasi pemustaka.
- Mempertemukan antara tujuan perpustakaan dengan kebutuhan dan ekspektasi pemustaka.
- Efektifitas dalam penggunaan sumberdaya untuk meningkatkan kepuasan pemustaka.
- Pendekatan yang seimbang antara pemustaka dengan pihak-pihak lain yang terkait.

Kepemimpinan

Pimpinan perpustakaan harus menetapkan arah dan kesatuan tujuan dari perpustakaan. Pimpinan perpustakaan harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat terlibat secara penuh dalam pencapaian tujuan dan sasaran perpustakaan yang telah ditetapkan. Selanjutnya Balague (Balague & Saarti, 2011) menyebutkan bahwa kepemimpinan tercermin dari komitmen manajemen/ pimpinan dan partisipasi aktif mereka membangun komunikasi yang

baik dan menyediakan sumber daya yang diperlukan. Hal ini sangat penting karena pengelolaan perpustakaan perlu:

- Membangun kesatuan visi dan tujuan yang jelas tentang masa depan perpustakaan.
- Menetapkan tujuan dan target yang menantang.
- Membangun dan memelihara lingkungan yang tepat dimana staf perpustakaan dapat terlibat secara penuh.
- Memberdayakan staf dan menyediakan pelatihan serta sumber daya yang diperlukan.
- Bertindak sebagai contoh dalam menerapkan pendekatan kualitas dalam pekerjaan sehari-hari yang dilakukan di perpustakaan.

Keterlibatan Personalia (SDM)

Seperti dibahas di banyak buku manajemen bahwa SDM sangat penting untuk berjalannya sebuah organisasi. Oleh karena itu keterlibatan SDM menjadi sangat penting dan menjadi kunci tercapainya tujuan perpustakaan. Keterlibatan SDM ini harus diarahkan untuk pencapaian tujuan dan sasaran organisasi, dalam hal ini perpustakaan.

Manajemen yang baik adalah manajemen yang bertumpu kepada sumber daya manusia dimana sumber daya manusia tersebut merupakan inti dari sebuah organisasi. Sumber daya manusia (orang) perlu dilibatkan dan dilatih untuk memiliki keterampilan yang akan dimanfaatkan untuk kepentingan pencapaian tujuan perpustakaan.

Keterlibatan sumber daya manusia menyebabkan:

- Staf akan lebih termotivasi, berkomitmen dan terlibat dalam seluruh aktifitas perpustakaan.
- Staf akan memahami pentingnya kontribusi dan peran seseorang dalam sebuah perpustakaan.
- Staf akan merasa bertanggung jawab atas masalah yang ada di perpustakaan dan berusaha untuk ikut mengatasinya.
- Staf akan berbagi pengetahuan dan pengalaman dalam tim kerja.
- Dalam sebuah organisasi yang matang maka manajemen akan berjalan dengan sendirinya (*self-management*) atau dengan kata lain organisasi tersebut dapat berjalan secara *auto pilot*.

Pendekatan Proses

Hasil yang menjadi tujuan suatu organisasi akan tercapai secara efisien apabila aktifitas dan sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Proses dalam hal ini adalah perpaduan yang berurutan dari orang, material, metode, mesin dan peralatan, dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah

keluaran (*output*) bagi pelanggan (BSN, 2013). ISO 9001 memperkenalkan “pendekatan proses” dimana proses merupakan aktifitas atau sekumpulan aktifitas yang memanfaatkan sumberdaya untuk mentransformasi atau mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran yang memiliki nilai tambah (*value-added output*) untuk pelanggan baik internal maupun eksternal. Agar kegiatan perpustakaan efektif dan dapat mencapai hasil yang diinginkan, maka perpustakaan perlu mengidentifikasi dan mengelola sejumlah besar aktifitas yang saling berkaitan satu sama lain (Balague & Saarti, 2011).

Pendekatan proses menekankan kepada pentingnya:

- Mencerminkan aktifitas perpustakaan dan berpikir proses dalam pengertian nilai tambah.
- Fokus kepada sumber daya, metode dan material yang dibutuhkan.
- Meningkatkan efisiensi dengan penggunaan sumber daya secara efektif.
- Pengawasan secara terus menerus terhadap hubungan proses antar kegiatan-kegiatan di dalam perpustakaan serta bagaimana kombinasi dan interaksi kegiatan-kegiatan tersebut dalam perpustakaan.
- Pendekatan holistik terhadap proses dan aliran pekerjaan dalam perpustakaan dan jangan hanya berpikir pendekatan parsial atau individual.

Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen

Pengidentifikasian, pemahaman dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem akan memberikan kontribusi pada efektifitas dan efisiensi organisasi (perpustakaan) dalam mencapai tujuan. ISO 9001 memberikan panduan untuk perencanaan, dan tujuan yang akan dibangun dengan mempertimbangkan kebutuhan pelanggan (pemustaka), sumber daya yang tersedia dan kebijakan organisasi. Hal ini perlu dilakukan untuk mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses sebagai suatu sistem saling terkait, yang berkontribusi terhadap efektifitas dan efisiensi perpustakaan dalam mencapai tujuannya. Bagi perpustakaan hal ini penting dalam bersikap dan bekerja sehingga sesuai dengan tujuan organisasi induknya.

Menerapkan prinsip pendekatan sistem berarti:

- Penataan sistem untuk mencapai tujuan perpustakaan dengan cara yang paling efektif dan efisien;
- Memahami saling ketergantungan dari setiap proses di perpustakaan;
- Memahami saling ketergantungan dari perpustakaan dan proses induk organisasinya;
- Perencanaan, kegiatan dan kerja yang sistematis dan terkoordinasi;

- Mengurangi hambatan lintas fungsional.

Perbaikan Terus Menerus

Peningkatan terus menerus dari kinerja perpustakaan secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari perpustakaan. Peningkatan secara terus menerus dimaksudkan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya berkelanjutan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi perpustakaan untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari perpustakaan. Peningkatan berkelanjutan memerlukan langkah-langkah konsolidasi dalam menanggapi dan menjawab perkembangan kebutuhan serta harapan pemustaka, juga menjamin suatu proses dinamis yang dapat menanamkan budaya mutu di dalam perpustakaan melalui sistem manajemen mutu. Untuk melakukan peningkatan kinerja secara terus menerus ini maka diperlukan deteksi dan koreksi kesalahan secara lebih awal sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap proses yang dilakukan di perpustakaan. Untuk itu diperlukan partisipasi dan komitmen dari semua staf dan pimpinan perpustakaan untuk melakukan pemantauan serta perbaikan proses secara terus menerus.

Prinsip perbaikan secara terus menerus ini dimaksudkan untuk:

- Membuat agar perpustakaan fleksibel untuk bereaksi cepat terhadap peluang.
- Menyelaraskan strategi peningkatan kegiatan di perpustakaan.
- Membuat perbaikan berkesinambungan terhadap proses dan jasa yang ditawarkan oleh perpustakaan.
- Menetapkan tujuan untuk mengarahkan dan melacak perbaikan secara berkelanjutan.
- Memberikan alat untuk memotivasi dan menilai staf.

Pendekatan Fakta dalam Pengambilan Keputusan

Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasar pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar masalah sehingga masalah-masalah kualitas dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu pengumpulan dan pencatatan data dan informasi untuk kepentingan analisis harus dilakukan dengan disiplin agar mutu data dan informasi yang dikumpulkan dapat dijamin.

Penerapan ISO 9001 memandu kita untuk pengambilan keputusan agar terus menerus meningkatkan proses, dan sistem mutu menawarkan informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan yang baik, masuk akal dan efektif.

Pengumpulan data dan analisis informasi sangat penting untuk:

- Memastikan bahwa data dan informasi yang dikumpulkan cukup akurat dan dapat diandalkan.
- Membuat data dapat diakses oleh yang membutuhkannya, termasuk pelanggan dan stakeholder.
- Menganalisis data dan informasi dengan menggunakan metode yang sah (*valid*) dan memberikan penilaian secara teratur.
- Membuat keputusan dan melakukan tindakan berdasarkan analisis faktual, berimbang dengan pengalaman dan intuisi.

Hubungan yang Saling Menguntungkan dengan Pemasok

Suatu organisasi dan pemasok adalah saling tergantung dan suatu hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan bersama dalam menciptakan nilai tambah. Di perpustakaan yang bertindak sebagai pemasok antara lain adalah penerbit dan toko buku serta vendor informasi. Karena itu hubungan perpustakaan dan toko buku harus saling menguntungkan untuk menciptakan nilai tambah pada informasi yang menjadi urusan (bisnis) perpustakaan.

Pendekatan kepada pemasok berguna ketika:

- Mengidentifikasi dan memilih pemasok utama;
- Berbagi informasi dan rencana masa depan;
- Meningkatkan kemampuan untuk menciptakan nilai bagi kedua belah pihak;
- Mengoptimalkan biaya dan sumber daya;
- Melibatkan para pengunjung dalam penyediaan layanan.

Penerapan SNI ISO 9001

Penerapan SNI ISO 9001:2008 memerlukan lima tahap (BSN, 2013) yaitu:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini yang paling penting adalah keputusan dan komitmen manajemen puncak untuk menerapkan SMM. Kepala perpustakaan harus memastikan ketersediaan sumberdaya untuk keseluruhan proses penerapan SMM. Kemudian manajemen membentuk tim yang terdiri dari wakil-wakil unit yang ada di perpustakaan. Tim ini dipimpin oleh seorang wakil manajemen (*Manager Representative=MR*) yang dipilih dan ditunjuk oleh kepala perpustakaan. Selanjutnya MR memastikan bahwa SMM perpustakaan dijalankan, dipertahankan, dan ditingkatkan secara berkesinambungan. Beberapa persiapan seperti pelatihan pemahaman

SNI ISO 9001:2008 perlu dilakukan agar penerapan SMM dapat berjalan dengan lancar. Jika diperlukan perpustakaan dapat memanfaatkan jasa konsultan.

2. Tahap Dokumentasi

Pada tahap ini tim bekerja menyusun dokumen sistem mutu perpustakaan yang meliputi: kebijakan mutu, sasaran mutu, rencana mutu, pedoman mutu, prosedur, instruksi kerja, dan form. Untuk menyiapkan dokumentasi dengan efektif terlebih dahulu harus dipetakan proses bisnis yang ada di perpustakaan. Proses bisnis adalah proses utama yang keluarannya menjadi ukuran kinerja perpustakaan. Proses bisnis ini menjadi dasar untuk menetapkan mutu yang dituangkan dalam kebijakan, sasaran dan rencana mutu. Untuk mencapai mutu yang telah ditetapkan tersebut, maka harus dibuat langkah-langkah yang dituangkan dalam pedoman mutu, prosedur, instruksi kerja, dan form. MR memegang peranan penting dalam mengkoordinir tim inti tersebut dan meninjau seluruh dokumen yang dibuat sebelum disahkan oleh kepala perpustakaan.

Kebijakan Mutu

Dokumen kebijakan mutu berisi maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi (dalam hal ini perpustakaan) yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara formal oleh pimpinan puncak atau kepala perpustakaan.

Sasaran Mutu

Dokumen yang berisi pernyataan sesuatu yang ingin dicapai atau dituju berkaitan dengan mutu sesuai dengan proses bisnis perpustakaan.

Rencana Mutu

Dokumen yang berisi prosedur dan sumber daya yang diperlukan, harus diterapkan oleh siapa dan kapan pada suatu proyek, produk (layanan), proses atau kontrak tertentu.

Pedoman mutu

Pedoman mutu adalah dokumen yang berisi pernyataan dan komitmen perpustakaan tentang penerapan SNI ISO 9001:2008. Sebuah pedoman mutu harus mencakup:

- lingkup sistem manajemen mutu, termasuk rincian pengecualian, dan alasan pengecualian;
- prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu, atau mengacu kepada prosedur tersebut; dan
- uraian dari interaksi antara proses sistem

manajemen mutu.

Sedangkan isi dari panduan mutu adalah seperti berikut:

- a. Pendahuluan meliputi:
 - ✓ Ruang lingkup
 - ✓ Profil perpustakaan
 - ✓ Terminologi
 - ✓ Visi dan misi perpustakaan
- b. Kebijakan mutu/ komitmen
 - ✓ Maksud, tujuan perpustakaan berkaitan dengan mutu
 - ✓ Secara formal dinyatakan oleh pimpinan perpustakaan
 - ✓ Disepakati dan didukung oleh seluruh staf perpustakaan
 - ✓ Relevan dengan harapan dan kebutuhan
 - ✓ Dimengerti, diterapkan dan dijaga pada setiap tingkatan organisasi dalam perpustakaan.

Contoh :

"Kebijakan perpustakaan kami adalah memberikan layanan informasi yang terbaik sesuai standar mutu, cepat dan tepat sesuai persyaratan pemustaka".

- c. Sasaran mutu harus SMART
 - ✓ Spesifik/*Specific*
 - ✓ Terukur/*Measurable*
 - ✓ Dapat dicapai/*Achievable*
 - ✓ Wajar/*Realistic*
 - ✓ Berjangka waktu/*Time frame*

Contoh :

Sasaran mutu perpustakaan kami adalah "Meminimalisasi komplain pemustaka dari 50 komplain menjadi 20 komplain sampai akhir bulan Desember 2014".

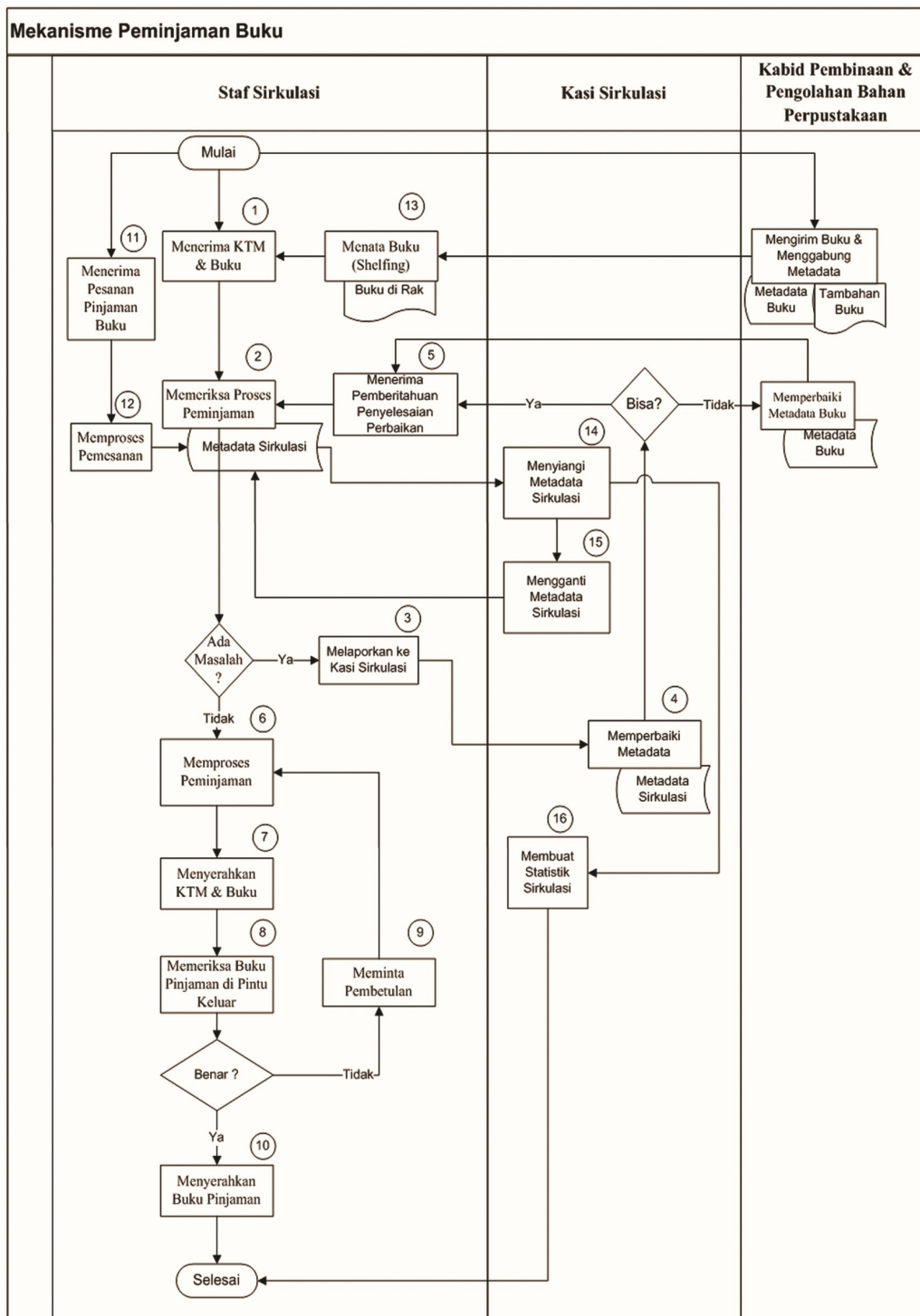
- d. Organisasi
 - ✓ Struktur Organisasi
 - ✓ Tugas dan Fungsi
 - ✓ Tanggungjawab dan wewenang
 - ✓ Kompetensi
- e. Tubuh utama panduan mutu
 - ✓ Judul dan sub judul yang berkaitan dengan proses dan persyaratan Standar Sistem Mutu
 - ✓ Referensi / dokumen terkait (prosedur dan atau dokumen pendukung)

Prosedur

Prosedur merupakan rangkaian tahap/ langkah yang berurutan dan harus dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu tugas. Prosedur menjelaskan mengenai cara yang digunakan untuk melaksanakan sistem mutu yang

ditetapkan dalam Panduan Mutu. Dalam prosedur mutu dijelaskan mengenai apa, siapa, bagaimana, kapan sesuatu harus dilaksanakan, sumber daya apa yang dibutuhkan dan sebagainya.

Ada enam prosedur yang wajib dibuat yaitu: (1) pengendalian dokumen; (2) pengendalian rekaman; (3) internal audit; (4) pengendalian produk tidak sesuai; (5) tindakan korektif; dan (6) tindakan preventif.



Gambar 1. Contoh prosedur/ Standard Operating Procedure (dikutip dari BSN)

Instruksi Kerja

Instruksi kerja (IK) adalah dokumen yang berisi langkah-langkah mengenai “bagaimana” kegiatan di suatu bagian/ area kerja dilaksanakan, bagaimana cara melakukannya. Biasanya IK merupakan dokumen yang ditunjuk oleh dokumen yang levelnya lebih tinggi.

Yang termasuk dalam Instruksi Kerja antara lain adalah:

- petunjuk membuat sesuatu
- petunjuk untuk memeriksa, menguji, mengkalibrasi
- petunjuk penerbitan sertifikat
- petunjuk penerimaan permintaan layanan
- petunjuk untuk mengangkat, melindungi, menyimpan, memperbaiki
- petunjuk pembuatan laporan evaluasi
- petunjuk untuk pengusulan revisi dokumen, dll

Form

Form/ rekaman adalah formulir yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan sesuai instruksi kerja serta barang-barang bukti yang diperoleh berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan. Formulir berfungsi untuk mengumpulkan dan mengkomunikasikan informasi dalam format tertentu.

3. Tahap Implementasi

Dokumen yang sudah disahkan kepala perpustakaan didistribusikan ke unit-unit yang berkepentingan. Seluruh unit di perpustakaan wajib melaksanakan secara konsisten. Agar unit-unit dapat melaksanakan dengan baik, maka perlu dilakukan pelatihan penggunaan prosedur. Pada waktu melaksanakan prosedur mungkin ditemukan kekurangan yang perlu disempurnakan. Oleh karena itu prosedur dapat disempurnakan dan perlu diterbitkan prosedur versi revisinya. Setiap kali ada revisi, maka revisi tersebut diberi nomor revisi. Pimpinan puncak perlu secara konsisten mengampanyekan penerapan SMM kepada semua staf di perpustakaan agar semua staf perpustakaan mau melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan yang digariskan oleh prosedur SMM. Pastikan juga bukti-bukti hasil pekerjaan dalam bentuk arsip yang baik.

4. Tahap Pra-Sertifikasi

Sampai tahap tiga sebenarnya kita telah menerapkan SMM. Namun untuk memastikan apakah dalam menerapkan SMM itu sudah benar, maka perlu dilakukan audit atau penilaian. Audit bisa

dilakukan oleh pihak internal atau pihak eksternal perpustakaan. Audit internal dilakukan untuk memastikan bahwa SMM yang diimplementasikan oleh perpustakaan sudah efektif. Setelah dilakukan audit internal perlu dilakukan tinjauan manajemen. Rapat tinjauan manajemen dipimpin oleh kepala perpustakaan dihadiri oleh MR sebagai notulis dan perwakilan unit-unit sebagai peserta. Agenda rapat adalah penyampaian hasil audit mutu, umpan balik, kinerja proses dan layanan, tindakan perbaikan, dan pencegahan serta rekomendasi untuk peningkatan.

5. Tahap Sertifikasi

Tahap sertifikasi bisa diperlukan, bisa tidak. Jika kita yakin bahwa kita sudah menerapkan SMM dan sudah meningkatkan kepuasan pelanggan, mungkin kita tidak perlu sertifikasi. Namun, jika sertifikasi tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pemustaka atas apa yang telah kita capai, maka sertifikasi mungkin diperlukan. Tahapan audit yang dibutuhkan adalah:

- a. Audit kecukupan dokumen.
- b. Pra-audit (bila diperlukan).
- c. Audit lapangan.

Pada tahap audit kecukupan dokumen, auditor lembaga sertifikasi memeriksa kelengkapan dokumen sistem mutu sesuai dengan SNI ISO 9001:2008. Bila diperlukan perpustakaan dapat mengajukan pra-audit yang dilaksanakan melalui wawancara, mengamati pekerjaan yang sedang berlangsung, dan meninjau dokumentasi pekerjaan perpustakaan yang sudah berlalu.

Pada akhirnya dilakukan audit terhadap pelaksanaan SMM. Pada tahap ini auditor memberikan penilaian kelayakan untuk penerbitan sertifikat. Jika perpustakaan dinilai memenuhi syarat SNI ISO 9001:2008 maka perpustakaan berhak mendapatkan sertifikat SNI ISO 9001:2008 yang biasanya berlaku selama tiga tahun. Dalam waktu tiga tahun tersebut, minimal sekali dalam setahun dilaksanakan *surveillance* audit oleh lembaga sertifikasi untuk memastikan bahwa perpustakaan tetap mempertahankan sistem manajemen mutunya dan bahkan dapat meningkatkannya sebagaimana disyaratkan oleh SNI ISO 9001:2008.

Daftar Pustaka

- Badan Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (2012-2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Retrieved May 12, 2014, from Kamus versi Online/ daring (dalam jaringan): <http://kbbi.web.id/standar-2>
- Balague, N., & Saarti, J. (2011). *Managing Your Library and its Quality: The ISO 9001 way*. Oxford: Chandos Publishing.
- BSN. (2010). *Handbook: Standar Nasional Indonesia Sistem Manajemen Mutu (SNI/ISO 9001:2008)*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- BSN. (2009). *Pengantar Standardisasi*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- BSN. (2013). *Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001 2008: penerapan pada usaha kecil dan menengah*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- BSN. (2014). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Nurkolis. (2003). *Manajemen berbasis sekolah: teori, model, dan aplikasi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Siswanto, H. (2009). *Pengantar manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunarya. (2014). *Standardization in Industry and Trade: Concept and application*. Bogor: Spring.
- Yustiono, E. (n.d.). *STIA LAN Bandung*. Retrieved January 18, 2013, from Kinerja dan penilaian kinerja: http://www.stialanbandung.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=298:kinerja-dan-penilaian-kinerja&catid=12:artikel&Itemid=85