

# IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001 : 2000 PADA PERPUSTAKAAN KHUSUS (Studi Kasus pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Seni dan Budaya Yogyakarta)

Trimiyati<sup>1</sup>, dan Partini<sup>2</sup>

## ABSTRACT

*Globalization era requires an organization to be capable of ensuring customers satisfaction and partners. Vocational Education Development Center for Arts and Crafts (VEDAC) Yogyakarta applies ISO 9001: 2000 as a framework of quality system in order to achieve quality and in applying Total Quality Management (TQM) that hopefully will be able to face the development of globalization so as to achieve effectiveness and efficiency.*

*The main question of this study is how the implementation of Quality Management System ISO 9001: 2000 in a Special Library; a study case at Vocational Education Development Center for Arts and Crafts (VEDAC) Yogyakarta. This study aims at analyzing and describing the condition and Library Development at Vocational Education Development Center for Arts and Crafts (VEDAC) Yogyakarta in implementing the Quality Management System ISO 9001: 2000. The basic theory applied is based on concepts of Public Policy and Quality Management System Standard ISO 9001: 2000.*

*The methodology used in this is a study case. The subjects of this study are the Head of Library Unit, the ISO VEDAC team and library users. Methods for gathering data are observation, interview and documentation study. Data analysis is done based on data reduction, data presentation, and conclusions or verification.*

*In conclusion, the result of this study is that the implementation of quality management system ISO 9001: 2000 in VEDAC has been well done. This implementation of the study can be seen from: (1) The availability of resources in VEDAC (2) Relevance of implementation of Quality Management System (QMS) ISO 9001: 2000 with the Standard QMS ISO 9001: 2000 and (3) implementation of QMS ISO 9001: 2000 in the Library with the target quality of library, quality procedures, work instructions and supporting forms.*

*Factors supporting the implementation of the QMS in VEDAC are the reform of the bureaucracy, Macro Policy from Ministry of Education, education level of employees, adequate facilities and broad network. Several challenges faced by VEDAC in the QMS ISO 9001: 2000 are the lack of awareness of the cultural orientation and decline in the quality and consistency as well as commitment. The strategy adopted to cope with these barriers is by improving and conducting education and trainings, workshops, effective internal communication, involvement and participation, and enforcement.*

**Keywords:** *Implementation, QMS ISO 9001: 2000, special library*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang.

Era globalisasi ditandai dengan pesatnya kemajuan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Globalisasi membawa dampak persaingan di berbagai bidang dan kebebasan arus informasi, modal, tenaga kerja, dan budaya. Tantangan terbesar bagi lembaga di era globalisasi adalah kemampuannya untuk menjamin kepuasan konsumen dan mitra kerja. Globalisasi mempengaruhi berbagai sektor baik swasta maupun pemerintah. Organisasi pemerintah maupun swasta dituntut untuk mempersiapkan diri agar mampu bertahan (*survive*) menghadapi kondisi tersebut. Oleh karena itu, baik lembaga pemerintah maupun sektor swasta perlu mempersiapkan kerangka sistem mutu lembaganya berdasarkan sasaran dan tujuan akhir lembaga. Tujuan

dan sasaran akhir lembaga disusun sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen serta mitra kerja.

Perpustakaan Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Seni dan Budaya Yogyakarta merupakan perpustakaan khusus yang mempunyai tugas pokok melakukan kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan pendayagunaan bahan pustaka bidang ilmu pengetahuan tertentu untuk memenuhi misi lembaga yang harus diemban dalam rangka mendukung organisasi induknya dan masyarakat yang berminat mengkaji/mempelajari disiplin ilmu bidang yang menjadi misi perpustakaan.

Kebutuhan pemustaka terhadap perpustakaan di lingkungan lembaga diklat pada umumnya masih sangat rendah yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh perpustakaan.

Disamping itu cara pengajaran serta sumber-sumber pengetahuan masih terbatas pada modul dan belum berorientasi pada buku-buku dan kegiatan membaca. Menurut Saefudin dan Setyawan (2007) masalah umum yang dihadapi perpustakaan khusus adalah keterbatasan dana, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pustakawan kurang merasa percaya diri, kurangnya perhatian dari pimpinan organisasi induk, serta kurang lancarnya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka dan pengambil kebijakan.

Penerapan Standard Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2000 merupakan program yang tepat dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dalam menghadapi masalah-masalah tersebut di atas. Penerapan SMM ISO 9001 : 2000 merupakan tuntutan untuk meningkatkan kinerja perpustakaan dalam memberikan jasa dan produk yang prima kepada pemustaka dan pemangku kepentingan (*stakeholder*). Selain itu diharapkan penerapan Standard Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2000 dapat meningkatkan citra perpustakaan di mata pemustakanya.

Beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan Implementasi ISO 9001 : 2000 yaitu apabila seluruh karyawan menjalankan kewajiban dan komitmen terhadap sistem, konsisten terhadap janji/pekerjaan yang dilakukan, senantiasa mempergunakan data untuk pengambilan keputusan, serta memegang teguh dan menerapkan budaya mutu yang telah ditetapkan. Beberapa permasalahan yang dapat menimbulkan kegagalan implementasi ISO 9001 : 2000 dalam suatu organisasi antara lain komitmen hanya ada pada satu top manajemen tidak adanya komitmen pada seluruh anggota organisasi, keengganan untuk berubah mengikuti sistem yang memerlukan kecermatan dalam bertindak, keengganan untuk mempelajari hal baru, dan kurangnya pengertian dan komunikasi di dalam melakukan aktifitas berdasarkan ISO dan layanan prima.

## B. Perumusan Masalah.

Berkaitan dengan implementasi ISO 9001 : 2000 muncul beberapa permasalahan seperti yang menjadi fokus perhatian peneliti sebagai permasalahan penelitian diantaranya adalah bagaimanakah implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 pada Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya Yogyakarta, seberapa jauh kesiapan sumber daya yang dimiliki, apakah faktor-faktor pendukung dan

penghambat dalam implementasi tersebut, serta bagaimana cara-cara yang ditempuh perpustakaan guna mengatasi hambatan dalam implementasi tersebut.

## C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah tersebut diatas, dalam penelitian ini ada beberapa hal yang dapat dicapai. Secara umum yaitu dapat memberikan gambaran mendalam mengenai hal-hal yang berkaitan dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2000. Secara khusus, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 pada Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya Yogyakarta, kesiapan sumber daya, faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi tersebut, serta cara-cara yang ditempuh guna mengatasi hambatan dalam implementasi tersebut.

## D. Manfaat Penelitian

1. Dari segi praktis yakni (a) Sebagai masukan bagi pemegang dan pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan manajemennya, (b) Sebagai masukan bagi perpustakaan dalam melihat fenomena yang ada untuk mengoptimalkan perpustakaan, dan (c) Sebagai masukan bagi perpustakaan dalam menentukan skala prioritas dalam mengambil kebijakan.
2. Dari segi teoritis, sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut terutama yang berkaitan dengan perpustakaan khusus

## E. Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi telah merubah kehidupan sosial dan masyarakat dunia. Pola hidup masyarakat tidak hanya mengandalkan komunikasi primer, namun sudah merambah pada penggunaan komunikasi sekunder seperti internet. Kehadiran internet mengakibatkan batas-batas geografis kian memudar. Setiap anggota masyarakat semakin bebas bergerak, menerima, mengirim, dan mengakses informasi. Kemajuan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap fungsi dan peran perpustakaan.

Pada tingkatan organisasional terjadi perubahan mendasar yang berkaitan dengan transformasi menuju era globalisasi. Kompetensi-kompetensi baru dibutuhkan oleh para pelaku organisasi. Kehadiran

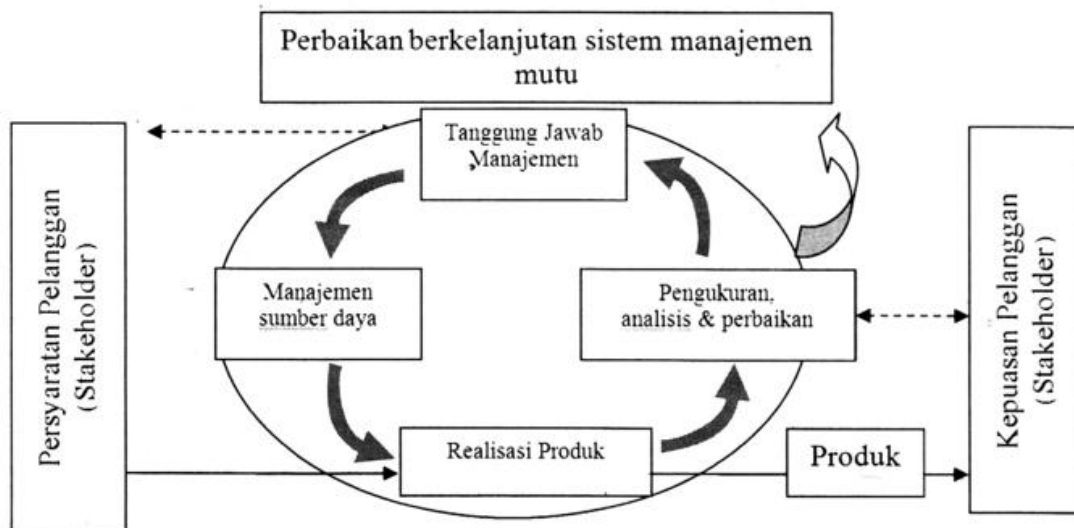
teknologi yang semakin canggih mengarah pada efisiensi dan efektivitas kerja. Hal tersebut mengakibatkan kompetisi antar organisasi menjadi semakin ketat sehingga mau tidak mau organisasi harus merubah sistem manajemennya agar dapat bertahan (*survive*). Terjadi perubahan pada pelaksanaan suatu pekerjaan yang semula tidak mengandalkan ketrampilan, kini pekerjaan tersebut menjadi berbasis pengetahuan yang membutuhkan ketrampilan, pengetahuan, dan kecakapan.

Para pemustaka merupakan landasan bagi kemajuan sebuah perpustakaan. Oleh karena itu sifat dasar dalam perubahan organisasi perpustakaan adalah *the drive for quality*. Seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang begitu cepat, maka kebutuhan pemustaka terhadap informasi juga semakin meningkat, yakni kebutuhan informasi yang cepat, tepat, mudah, dan murah. Perpustakaan sebagai institusi transfer informasi ini juga harus dapat melihat fenomena pergeseran orientasi kebutuhan pemustaka akan informasi ini. Oleh karena itu perpustakaan harus memiliki kepekaan yang tinggi terhadap kebutuhan informasi pemustaka. Keberadaan perpustakaan tanpa pemustaka atau dengan pemustaka yang tidak puas akan menempatkan perpustakaan tersebut pada keadaan yang berbahaya yaitu ditinggalkan oleh pemustakanya. Untuk mempertahankan pemustaka dan membuat mereka puas maka jasa informasi harus memiliki persyaratan mutu.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 adalah salah satu alternatif sistem manajemen yang dapat

diterapkan dalam upaya untuk meningkatkan mutu perpustakaan. *Total Quality Management* menganggap bahwa usaha pendidikan adalah sebagai industri jasa yang menghasilkan produk jasa dalam pelayanan kepada para pelanggan. Perpustakaanpun sejak lama dikenal sebagai suatu organisasi yang menyediakan dan menawarkan jasa kepada masyarakat baik secara perorangan maupun organisasi. Masyarakat disini adalah sebagai pelanggan. Dalam suatu organisasi lembaga diklat, pelanggan perpustakaan sama dengan pelanggan jasa pendidikan. Pendekatan dengan konsep TQM bertujuan untuk meningkatkan dan mengendalikan mutu yang didasarkan pada filosofi bahwa pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya adalah yang utama. Perpustakaan sama halnya seperti usaha bisnis pada umumnya, dimana sasaran pokoknya adalah mengusahakan agar produknya diserap oleh pelanggan. Oleh karena itu, perpustakaanpun harus meningkatkan mutu pelayanannya secara terpadu dan berkesinambungan jika tidak mau ketinggalan dengan pesaing-pesaingnya. Konsep Sistem Manajemen Mutu sangat cocok dan tepat untuk dipakai sebagai acuan dalam upaya meningkatkan dan mengendalikan mutu pelayanan perpustakaan. Semua prinsip-prinsip TQM dapat diimplementasikan dalam penyelenggaraan suatu organisasi perpustakaan. Perpustakaan khusus sebagai unsur penunjang dan bagian integral dari sistem lembaga penyelenggara diklat bersama-sama dengan unit kerja lainnya secara berkesinambungan dituntut untuk dapat memberikan kontribusi aktif guna meningkatkan mutu total pelayanan lembaga induknya.

Gambar 1.3. Model Sistem Manajemen Mutu berdasarkan Proses



Sumber : SNI 19-9000

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 menyediakan kerangka kerja yang telah dicoba dan dites untuk mengambil pendekatan yang sistematis dalam mengatur proses kegiatan organisasi sehingga dapat konsisten menyampaikan jasa pelayanan yang sesuai dengan proses maupun produknya. Penerapan Standard Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 memberikan manfaat yang besar dalam meningkatkan kinerja perpustakaan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima kepada pemustakanya. Dengan demikian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 merupakan perangkat yang tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pemustaka, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra perpustakaan.

Pendekatan proses secara vertikal :

- a) Organisasi perpustakaan yang ingin mencapai tujuannya diawali dengan manajemen puncak memberikan arahan mengenai tujuan organisasi perpustakaan yang diwujudkan dalam visi, misi, kebijakan mutu, dan sasaran mutu. Pimpinan puncak harus mengetahui harapan dan keinginan pemustaka dan mengkomunikasikannya ke seluruh personil perpustakaan.
- b) Untuk dapat merealisasikan persyaratan pemustaka maka diperlukan ketersediaan sumber daya dan perlu dipastikan komitmen pimpinan puncak untuk menyediakan sumber daya.
- c) Adanya perencanaan strategis, dan ketersediaan sumber daya, maka dapat dilakukan proses realisasi jasa layanan dengan mendapatkan masukan persyaratan pemustaka. Persyaratan-persyaratan tersebut diubah menjadi urutan proses internal perpustakaan yang harus dikendalikan dengan memperhatikan keterkaitan dan ketergantungan antar proses. Misalnya dengan membuat rencana mutu, prosedur mutu, dan instruksi kerja.
- d) Jasa layanan yang dihasilkan akan diterima pemustaka. Pada fase ini akan terjadi proses perbandingan antara harapan pemustaka dengan jasa layanan yang diterima yang akan melahirkan kondisi puas/tidak puas. Perpustakaan harus mengetahui kepuasan pemustakanya.
- e) Sebagai tindak lanjut dari pengukuran kepuasan pemustaka, efektifitas, dan efisiensi proses penerapan sistem manajemen, proses dan produk tersebut perlu analisis terhadap data tersebut. Hasil analisis data harus ditindaklanjuti dengan

suatu program peningkatan. Program-program peningkatan akan menuntut arahan dan tersedianya sumber daya dan berarti dibutuhkan kembali komitmen dari pimpinan puncak untuk menjalankannya. Dengan demikian proses perbaikan berkesinambungan akan terus berlanjut tanpa berhenti dengan tujuan akhir meningkatkan kinerja perpustakaan dan citra perpustakaan.

Pendekatan proses secara horizontal: mendemonstrasikan persyaratan masukan pelanggan yang dikonversi kedalam output

### C. Metodologi Penelitian.

Sesuai dengan pertanyaan penelitian, maka metode yang tepat untuk penelitian ini adalah studi kasus. Yin (1984) mendefinisikan penelitian studi kasus sebagai penelitian empiris yang menyelidiki suatu fenomena (gejala) kontemporer dalam konteks senyatanya (*real-life*) dimana batas-batas antara fenomena dan konteks tersebut belum jelas. Penelitian ini dilakukan di Unit Perpustakaan Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Seni dan Budaya Sleman, Yogyakarta. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Oktober sampai dengan Desember 2008.

Teknik pengumpulan data yang relevan untuk digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis dokumen dan catatan yang meliputi dokumen, catatan arsip dan bukti-bukti fisik lain yang relevan. Wawancara, dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*in-dept interview*); dan pengamatan langsung.

Salah satu karakteristik dan kekuatan utama dari studi kasus adalah dimanfaatkannya berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Informan kunci (*key informan*) dipilih secara purposive (*purposive sampling*). Sehingga, yang menjadi subyek penelitian adalah mereka yang dianggap dapat memberikan informasi yang memadai berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Sedangkan informan selanjutnya ditentukan dengan cara "*snowball sampling*", yaitu dipilih secara bergulir sampai menunjukkan tingkat kejenuhan informasi. Penulis menetapkan informan sejumlah 10 orang yaitu Wakil Manajemen Mutu, Document Controll, Kepala Unit Perpustakaan, Petugas Perpustakaan, Widyaiswara, dan Mahasiswa 2 orang.

Teknik analisis data dan penafsiran data dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah yang direkomendasikan Yin (2008) yang menyatakan

bahwa analisis data dilakukan dengan penelaahan, kategorisasi, melakukan tabulasi data, dan atau mengkombinasikan bukti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Prosedur ini senada dengan prosedur Moloeng (2006), bahwa proses analisis data dimulai dengan : 1) menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, dalam hal ini adalah hasil wawancara, kuesioner maupun analisis dokumen; 2) setelah ditelaah maka langkah selanjutnya adalah mengadakan apa yang dinamakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat rangkuman inti, proses dan pernyataan-pernyataan kunci yang perlu dijaga agar tetap berada didalamnya; 3) langkah berikutnya adalah menyusunnya kedalam satuan-satuan untuk kemudian dikategorisasikan; 4) melakukan pemeriksaan keabsahan data dengan teknik tertentu dan 5) diakhiri dengan penafsiran data.

Menurut Winston (1997), studi kasus merupakan strategi penelitian yang bersifat triangulasi. Triangulasi tersebut meliputi triangulasi data, penyelidikan, teori dan metodologi. Oleh karenanya, pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi. Pemeriksaan keabsahan data lain, seperti yang direkomendasikan Moloeng (2006), dilakukan dengan cara 1) uraian rinci, 2) kecukupan referensial, dan 3) auditing.

Tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian sebagai upaya melaporkan hasil penelitian. Setelah data dianalisis dan ditafsirkan, peneliti segera mengembangkan kesimpulan yang akan dijadikan dasar dalam pengembangan implikasi dan saran yang relevan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 pada Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya Yogyakarta

#### 1. Mekanisme Implementasi SMM ISO 9001 : 2000

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 dilaksanakan dengan pendekatan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) pada proses penyelenggaraan perpustakaan

##### a. Perencanaan Mutu (Plan)

Plan berkaitan dengan perencanaan mutu, meliputi penetapan kebijakan mutu PPPPTK Seni dan Budaya, penetapan sasaran mutu beserta indikator sasaran pencapaiannya, serta penetapan prosedur untuk mencapai sasaran mutu.

Kebijakan Mutu PPPPTK Seni dan Budaya menjadi dasar dalam penyusunan tujuan dan sasaran mutu masing-masing Unit. Dalam rangka mendukung upaya peningkatan keprofesionalan dan akuntabilitas PPPPTK Seni dan Budaya sebagai lembaga pengembangan, pengembang, dan pemanfaatan seni dan budaya bagi pendidikan berdasarkan standar nasional dan internasional maka Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya menetapkan Sasaran Mutu sebagai berikut :

- 1) Terpenuhinya pustaka sebanyak 100 judul, 200 eksemplar pertahun
- 2) Terlaksananya inventarisasi pustaka 5 hari setelah buku diterima
- 3) Terlaksananya katalog/data entri pustaka 10 hari setelah buku diinventaris
- 4) Kelengkapan pustaka 10 hari setelah diberi label
- 5) Pengerakan setiap hari, dan penyiangan bahan pustaka 1 tahun sekali
- 6) Layanan sirkulasi peminjaman 100 eksemplar per/bulan
- 7) Layanan referensi/pengunjung 200 orang per/bulan
- 8) Kontrol peminjaman bahan pustaka 1 x per/bulan
- 9) Penanganan terhadap peminjaman yang terlambat 1 bulan.

Untuk mengukur pencapaian Sasaran Mutu yang telah ditetapkan indikator kinerja program Perpustakaan. Prosedur untuk pencapaian tujuan dan sasaran mutu dituangkan dalam bentuk Prosedur Mutu, Instruksi Kerja dan Formulir-Formulir. Dokumen tersebut disusun dengan mengacu pada Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, serta Standard Perpustakaan Khusus.

##### b. Pelaksanaan (*Do*)

Untuk menjamin mutu pelayanan perpustakaan, maka seluruh proses kegiatan perpustakaan, baik pelayanan teknis maupun pelayanan non teknis dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja yang telah ditetapkan. Kepala Unit Perpustakaan bertanggungjawab dalam mengendalikan seluruh proses kegiatan pelayanan yang ada di perpustakaan berdasarkan prosedur Kerja dan Instruksi

Kerja tersebut, memantau pelaksanaannya, dan memberikan umpan balik kepada pihak terkait (Widyaiswara, Dosen, Peserta Diklat, Pegawai dan Mahasiswa) serta memastikan pemberian *reward* dan *penalty* sesuai ketentuan yang berlaku. Seluruh staf perpustakaan memberikan masukan dan bantuan kepada Kepala Unit Perpustakaan.

Berbagai formulir disiapkan sesuai dengan Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja yang ditetapkan serta harus dilaksanakan oleh komponen yang terlibat. Hal tersebut menuntut komitmen seluruh komponen yang terkait, termasuk Peserta Diklat, Mahasiswa, Dosen, Widyaiswara, Pegawai, pemustaka dan Tenaga Perpustakaan pada fungsi dan tugasnya masing-masing. Ketersediaan sarana dan prasarana yang diperlukan juga merupakan prasarat yang harus dipenuhi. Untuk itu keterpaduan program dan penganggaran juga perlu mendapat perhatian. Dalam hal ini penganggaran dan pembiayaan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 terintegrasi dalam Anggaran DIP/DIPA PPPPTK Seni dan Budaya.

c. Evaluasi (*Check*)

Evaluasi pelaksanaan SMM ISO 9001 : 2000 dan jaminan kualitas pelayanan perpustakaan dilaksanakan dengan 3 cara yaitu analisa data terhadap sasaran mutu yang telah ditetapkan oleh Unit Perpustakaan sendiri, audit internal oleh Tim Audit Mutu Internal terhadap proses pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 di PPPPTK Seni dan Budaya termasuk Unit Perpustakaan dan evaluasi oleh pihak eksternal, dalam hal ini oleh Lembaga Sertifikasi Internasional SGS.

Secara periodik, yaitu setiap akhir tahun, Unit Perpustakaan melakukan evaluasi diri (termasuk mengukur pencapaian target sasaran mutu) menyusun rencana perbaikan dan menyusun laporan pelaksanaan program perpustakaan kepada Kepala PPPPTK Seni dan Budaya melalui Koordinator Pengajaran Umum dan Media Pembelajaran. Sebelum dilaksanakan Audit Eksternal maka terlebih dahulu dilakukan Audit Mutu Internal oleh Tim Audit mutu Internal yang terdiri dari 20 atau 25 orang.

Pelaksanaan Audit Mutu Internal dijadwalkan secara berkala dua kali dalam setahun. Tim Audit Mutu Internal melakukan audit ke Unit-Unit kerja. Tim Audit mungkin akan menemukan ketidaksesuaian yang dijalankan oleh Unit Kerja dengan persyaratan SMM atau prosedur yang sudah ditetapkan. Ketidaksesuaian tersebut kemudian dicatat dalam laporan hasil Audit. Auditor Internal akan melaporkan kepada Wakil Manajemen Mutu beberapa temuan dalam Unit Kerja yang harus ditindaklanjuti dan dilakukan tindakan koreksi.

Hasil dari Audit Mutu Internal kemudian direkapitulasi oleh Tim WMM. Hasil Audit Internal akan menjadi bahan pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen yang minimal dilakukan satu tahun sekali. Rapat Tinjauan Manajemen yang dipimpin langsung oleh Top Manajemen. Karena hubungannya dengan keterlibatan seluruh personel maka Rapat Tinjauan Manajemen biasanya diikuti oleh seluruh Kepala Unit Kerja karena berkenaan dengan hasil temuan Audit dan implementasi/operasional ada pada Unit-Unit Kerja. Rapat Tinjauan Manajemen juga dihadiri oleh WMM, Tim ISO, Tim Audit Mutu Internal, dan yang paling penting kehadirannya adalah Top Manajemen sebagai pemimpin itu sendiri. Tujuh Agenda Rapat Tinjauan Manajemen : (1) Hasil Audit Internal, (2) Umpan balik pelanggan (*feedback* pelanggan) yang diperoleh dari hasil analisa kepuasan pelanggan dengan alat instrumen evaluasi pelanggan yang diisi pada setiap akhir kegiatan, (3) Rekapitulasi hasil temuan Audit Internal, (4) Kinerja proses dan produk (analisa data lembaga jadi apakah kinerja sistem yang sudah ditetapkan baik kinerja proses maupun produknya sudah sesuai dengan sasaran mutu yang distandardkan), (5) Status tindakan koreksi dan pencegahan (beberapa tindakan koreksi dan pencegahan, dimana tindakan koreksi dan pencegahan yang belum selesai permasalahannya dibahas), (6) Tindak lanjut dari temuan Audit Eksternal atau Surveillance Audit. (7) Perubahan yang dapat mempengaruhi SMM dan rekomendasi untuk perbaikan.

d. Tindak Lanjut (*Action*).

Setelah Audit Mutu Internal selesai dilaksanakan maka Unit Perpustakaan akan menerima laporan hasil Audit Internal melalui WMM. Unit Perpustakaan kemudian mempelajari temuan yang telah diidentifikasi dan rekomendasi auditor yang disampaikan dalam laporan hasil temuan audit. Apabila rekomendasi auditor dipandang baik untuk ditindaklanjuti, maka Kepala Unit Perpustakaan segera membuat rencana perbaikan. Namun apabila Unit Perpustakaan mempunyai cara lain yang lebih baik, maka Unit Perpustakaan dapat merencanakan perbaikan tersebut dengan terlebih dahulu memberitahukan kepada Auditor agar mendapat masukan. Setelah rencana perbaikan disetujui oleh Auditor, maka Kepala Unit Perpustakaan melakukan koordinasi perbaikan dengan melibatkan staf perpustakaan.

Wakil Manajemen Mutu perlu mengevaluasi untuk menilai apakah tindakan perbaikan yang diambil telah berjalan efektif dan mengeliminasi ketidaksesuaian yang ditemukan sebelumnya. Auditor kemudian melakukan verifikasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Unit Perpustakaan untuk mengecek apakah permasalahan sudah diselesaikan dengan baik. Apabila dalam verifikasi dinyatakan sudah efektif, maka permasalahan dianggap selesai. Namun apabila dinilai belum efektif, permasalahan dinyatakan belum selesai dan Unit Perpustakaan tetap berkewajiban untuk menyelesaikannya. Setelah verifikasi selesai dilakukan maka Auditor harus membuat laporan hasil perbaikan kepada Kepala PPPPTK Seni dan Budaya melalui WMM.

2. Program Kegiatan Perpustakaan PPPPTK, Seni dan Budaya Yogyakarta

a. Kegiatan Teknis

Kegiatan Teknis Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya meliputi Pembinaan dan Pengembangan Koleksi, Pengolahan, Pemeliharaan dan Perawatan Bahan Pustaka dan Penyusunan Kliping.

1) Pembinaan dan Pengembangan Koleksi.

Prosedur Mutu Pengembangan Koleksi Unit Perpustakaan yang memuat : Tujuan, Ruang Lingkup, Referensi, Penanggungjawab, dan Rincian Prosedur dan Lampiran.

Adapun rinciannya sebagai berikut :

1. Unit Perpustakaan mendistribusikan format usulan pengadaan Pustaka tahun berjalan ke setiap unit kerja, urusan dan seksi pada saat pelaksanaan Pra Workshop RO
2. Berdasarkan usulan tersebut, pustakawan merekap usulan pustaka
3. Rekapitulasi usulan diseleksi, untuk penyeleksiannya meliputi : sudah tersedia, relevan dan akurat.
4. Format usulan Pustaka dikoordinasikan dengan Bidang Program dan Informasi melalui Seksi Program untuk mengusulkan Pustaka
5. Usulan pengadaan pustaka dikoordinasikan dengan Bagian umum melalui Subbag Tata Usaha dan Rumah Tangga dalam hal ini adalah Urusan Keuangan dan Urusan Perlengkapan
6. Pelaksanaan pengadaan dilakukan oleh Bagian Umum bekerja sama dengan Unit Perpustakaan, meliputi :
  - a. Urusan Keuangan kaitannya dengan biaya belanja
  - b. Urusan Perlengkapan kaitannya dengan sistem pengadaan
  - c. Unit Perpustakaan adalah yang mengetahui kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pengguna
7. Pustaka yang telah dibeli diserahkan ke Unit Perpustakaan
8. Petugas Perpustakaan mengecek Pustaka meliputi : Judul, pengarang, penerbit, halaman dan fisik cetakan
  - a. Jika sesuai dengan spesifikasi usulan, diserahkan ke bagian pengolahan di perpustakaan
  - b. Jika tidak sesuai dikembalikan ke Tim Pengadaan untuk ditindaklanjuti
9. Pustaka yang sesuai oleh Pustakawan kemudian diolah meliputi :
  - a. Dicatat di buku Inventaris
  - b. Data dientri, meliputi : subyek,

klasifikasi, pengarang, penerbit, fisik buku dan sinopsis

- c. Bahan pustaka diberi perlindungan dengan sampul buku plastik

10. Pustaka yang sudah lengkap, diatur di almari display, siap digunakan oleh User

Prosedur dilengkapi dengan Formulir Usulan Pengadaan Buku

- 2) Pemeliharaan dan Perawatan Bahan Pustaka  
Instruksi Kerja Pelestarian Pustaka memuat : Tujuan, Ruang Lingkup, Referensi, Penanggungjawab, dan Rincian Instruksi Kerja.

Adapun Rincian Instruksi Kerja adalah sebagai berikut :

1. Pustaka yang sudah selesai diolah diberi plastik pelindung (sampul)
2. Setiap Hari Senin, Rabu dan Jum'at pustaka dibersihkan dari debu (vacum cleaner)
3. Setiap hari jam 15.30 WIB, dilakukan pergerakan di rak jajaran
4. Pada rak jajaran maupun gudang (stock opname pustaka) diberi kapur barus
5. Penyiangan pada rak jajaran dilakukan setahun sekali pada bulan Januari
6. Pustaka yang rusak :
  - a. Ringan : diperbaiki/dirawat
  - b. Sedang : diperbaiki/difumigasi
  - c. Berat : di museumkan ( disimpan pada almari khusus)

- b. Kegiatan Non Teknis

Kegiatan Non Teknis meliputi pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan fotokopy, pemasaran dan promosi, pelayanan administrasi, dan pembuatan statistik dan laporan.

PPPPTK Seni dan Budaya telah menetapkan Standard Keramahan Layanan yang terdiri dari : Pakaian rapi, Awali layanan dengan senyum, Ucapkan salam, Tawarkan Bantuan Layanan, Fokus pada Pelanggan, Terima Masukan Pelanggan, Kecepatan dan ketepatan Layanan, Akhiri dengan terima kasih.

Instruksi Kerja Layanan Perpustakaan memuat: Tujuan, Ruang Lingkup, Referensi,

Penanggungjawab, dan Rincian Instruksi Kerja. Adapun rinciannya sebagai berikut :

1. Pustakawan mengawasi keluar masuk pemustaka
2. Pustakawan mengawasi entri data kunjungan pemustaka
3. Pustakawan membantu pemustaka dalam pemakaian pustaka seperti :
  - a. Penelusuran informasi di ruang baca
  - b. Petugas memfotokopi, pesanan pemustaka
4. Pustakawan melakukan proses peminjaman bagi anggota perpustakaan sebagai berikut :
  - a. Pustaka dicatat (buku/dokumen) peminjaman, untuk kolom keterangan digunakan untuk mencatat bila ada suatu kasus
  - b. Pustaka dicatat di kartu anggota
  - c. Pustaka dicatat di kartu kendali buku
  - d. Pustaka dicatat di kartu kendali peminjam
  - e. Pustaka dicatat di kartu buku
  - f. Kartu kendali peminjam dan kartu buku dimintakan tanda tangan peminjam
  - g. Pustaka diserahkan pada pemustaka yang meminjam
5. Pustakawan melakukan proses pengembalian bagi anggota sebagai berikut :
  - a. Mencocokkan data di kartu anggota dengan kartu kendali peminjam serta data buku
  - b. Pustaka dicatat (buku/dokumen) pengembalian
  - c. Mengisi tanggal kembali dan menandatangani kartu anggota dan kartu kendali peminjam
  - d. Memberi sanksi apabila terjadi keterlambatan
  - e. Mengembalikan kartu buku ke dalam buku
  - f. Mengembalikan kartu anggota ke peminjam



6. Pustakawan melakukan proses peminjaman bagi non anggota sebagai berikut:
  - a. Meminta kartu pengenal yang berlaku sebagai jaminan
  - b. Pustaka dicatat (buku/dokumen) peminjaman, untuk kolom keterangan digunakan untuk mencatat bila ada suatu kasus
  - c. Pustaka dicatat di kartu kendali buku
  - d. Pustaka dicatat di kartu buku
  - e. Kartu buku dimintakan tanda tangan peminjam
  - f. Kartu buku disimpan
  - g. Pustaka diserahkan pada user yang meminjam
7. Pustakawan melakukan proses pengembalian bagi non anggota sebagai berikut:
  - a. Mencocokkan data di kartu buku dengan data buku
  - b. Pustaka dicatat (buku/dokumen) pengembalian
  - c. Memberi sanksi apabila terjadi keterlambatan
  - d. Mengembalikan kartu buku ke dalam buku
  - e. Mengembalikan kartu pengenal ke peminjam

Permasalahan dalam pelayanan sirkulasi adalah masih minimnya pemahaman dan ketaatan terhadap peraturan tata tertib peminjaman. Perpustakaan melakukan kontrol peminjaman bahan pustaka setiap satu bulan sekali dengan membuat rekapitulasi peminjaman buku dan peminjaman yang terlambat mengembalikan buku. Bagi peminjam yang terlambat akan mendapat denda dan surat pemberitahuan untuk segera mengembalikan buku-buku pinjaman.

Kontrol Peminjaman Pustaka & Penanganannya Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya Yogyakarta;

1. Jangka waktu peminjam ditetapkan 1 minggu per pustaka, untuk Instruktur, Widyaiswara dan Pejabat Fungsional/Struktural tergantung kesepakatan dengan pustakawan
2. Pustakawan melakukan pengecekan daftar/data

peminjaman setiap bulan

3. Memasukkan nama peminjam dan jenis pustaka bagi yang terlambat mengembalikan ke format keterlambatan atau Print Out peminjam yang belum mengembalikan (sistem otomasi perpustakaan)
4. Pustakawan memberitahukan keterlambatan kepada peminjam dengan langkah-langkah sebagai berikut:
  - a. Informasi secara lisan kepada peminjam dengan batas toleransi 2 bulan
  - b. Mengedarkan surat pemberitahuan keterlambatan pada peminjam
  - c. Melakukan rekapitulasi keterlambatan peminjaman dengan batas waktu 3 bulan diinformasikan di Papan Pengumuman
5. Untuk point 4 (c) apabila tetap tidak memperhatikan rekapitulasi tersebut dikoordinasikan dengan Bapak Kepala PPPPTK Seni dan Budaya untuk ditindaklanjuti (mengganti pustaka melalui Kabag Umum yang dilaksanakan oleh urusan keuangan).

### 3. Aspek Sumber Daya Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya

Guna mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan, Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk senantiasa dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna. Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya dipimpin Kepala Unit Perpustakaan dan didukung 6 (enam) orang tenaga perpustakaan. Penyadaran mutu bagi tenaga perpustakaan dalam rangka implementasi SMM ISO 9001 : 2000 dilakukan dengan mengikutsertakan workshop, koordinasi secara rutin setiap dua bulan sekali dan menyampaikan hasil sosialisasi yang diselenggarakan lembaga. Sarana dan prasarana di Perpustakaan cukup memadai. Pengadaan Barang oleh Unit Perlengkapan PPPPTK Seni dan Budaya setiap tahun memungkinkan Perpustakaan melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana yang ada. Perpustakaan dilengkapi dengan Sumber Daya Informasi sebagai berikut : (1) buku sejumlah 13.474 eksemplar 3.890 judul terdiri dari 10.495 buku berbahasa Indonesia dan 2.979 berbahasa asing, (2) CD sejumlah 115 buah 68 judul terdiri dari 83 buah berbahasa Indonesia dan 32 buah berbahasa asing, (3) Buku Fotocopy 79 eksemplar 74 judul, (4) Kurikulum 108 eksemplar 83 judul, (5) Penelitian 24 judul, (6)

TA/Skripsi/Tesis 151 judul, (7) Majalah per lima tahun 48 eksemplar 21 judul, dan (8) Surat Kabar pertahun 2007 254 eksemplar 3 judul. Dana untuk pengembangan perpustakaan langsung diperoleh melalui usulan yang diajukan kepada bagian yang membawahi yaitu Pengajaran Umum dan Media Pembelajaran. Besar kecilnya dana yang dibutuhkan Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya dalam setiap tahunnya tergantung dengan kebutuhan. Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya menempati lantai dua Gedung Multimedia dengan luas ruangan kurang lebih 160 meter persegi. Sistem tata ruang di Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya menggunakan sistem tata baur.

#### 4. Peluang dan Tantangan.

Beberapa peluang dan tantangan yang dapat menjadi motivasi Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya untuk mengoptimalkan pelayanannya adalah sebagai berikut : (a) Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan internet terutama yang dapat menunjang proses pendidikan dan pelatihan, khususnya dibidang seni dan budaya (seperti situs-situs pendidikan, seni dan budaya, e-book, e-jurnal, e-learning), (b) Perkembangan perangkat komputer (hardware/software) dan telekomunikasi yang semakin pesat, (c) Semakin meningkatnya jenis koleksi dalam bentuk CD-ROM, Audiovisual, Grafik dan jenis elektronik lainnya seperti grey literatur belum dimanfaatkan secara maksimal di perpustakaan, (d) Jaringan perpustakaan (ekstranet) akan sangat membantu perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya, (e) Peningkatan kompetensi tenaga perpustakaan dan (e) Perubahan paradigma informasi.

#### 5. Kelemahan dan Ancaman

Beberapa kendala yang dihadapi Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya dalam memberikan pelayanannya secara optimal adalah sebagai berikut : (a) Keterbatasan gedung perpustakaan yang menjadi hambatan dalam segi pengembangan koleksi dan daya tampung layanan baca di tempat, (b) Keterbatasan sumber dan informasi yang tersedia yang dibutuhkan oleh pemustaka dalam menunjang proses penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, (c) Ketersediaan majalah atau jurnal inti yang menjadi sumber acuan kegiatan proses pendidikan dan pelatihan dalam bidang Seni dan Budaya yang masih terbatas, (d) Pemahaman terhadap SMM ISO 9001 : 2000 dan kesadaran mutu tenaga perpustakaan belum maksimal dikarenakan tidak termotivasi untuk mempelajari secara mendalam, (e) Permasalahan

pendokumentasian, pengelolaan dan pendayagunaan karya ilmiah (tugas akhir mahasiswa Poliseni, karya tulis ilmiah dosen/widyaiswara, hasil kajian lembaga dan beberapa local content lainnya) masih mengalami kendala dan apabila hal ini tidak tertangani dengan baik maka perpustakaan akan kehilangan sumber informasi yang sangat berharga yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka.

#### 6. Cara-cara yang ditempuh Perpustakaan PPPPTK

Seni dan Budaya Yogyakarta untuk mengatasi hambatan dalam implementasi SMM ISO 9001 : 2000 agar berjalan dengan baik yakni : (a) Pengembangan organisasi yang hemat dan terstruktur, kaya fungsi dan manajemen proaktif, (b) Peningkatan efisiensi sumber daya, (c) Peningkatan kualitas dan pemberdayaan SDM secara profesional (d) Pendekatan Manajemen Mutu Terpadu. Sistem Manajemen Mutu di Perpustakaan mengacu pada SMM yang diimplementasikan di PPPPTK Seni dan Budaya yaitu SMM ISO 9001 : 2000. Dokumentasi yang diperlukan dalam rangka implementasi SMM ISO 9001 : 2000 di Unit Perpustakaan adalah sebagai berikut : (1) Struktur Organisasi yang disesuaikan dengan perkembangan PPPPTK Seni dan Budaya, (2) Job description : berisi wewenang, tanggung jawab, dan kompetensi yang harus dimiliki tenaga perpustakaan, (3) Sasaran Mutu : berisi sasaran yang akan dicapai dalam jangka waktu satu tahun, (4) Prosedur Kerja : berisi proses kegiatan di Unit Perpustakaan yang dilaksanakan dengan mengadakan koordinasi dengan Unit lain yang terkait, (5) Instruksi Kerja : berisi urutan kegiatan yang dilakukan agar luaran mempunyai mutu baik, (6) Formulir yang dipakai sebagai pendukung instruksi kerja, (7) Analisa Data : berisi analisa terhadap pencapaian sasaran mutu

## B. Kesimpulan

1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 di PPPPTK Seni dan Budaya sudah optimal. Hal ini didukung dengan adanya bukti-bukti berupa Manual Mutu dan pelaksanaannya. PPPPTK Seni dan Budaya Yogyakarta memiliki Manual Mutu yang lengkap meliputi Pernyataan Mutu, Kebijakan Mutu, Standard Mutu, Prosedur Kerja, Instruksi Kerja, Sasaran Mutu yang terintegrasi dalam suatu dokumen. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 sudah berjalan diseluruh Unit Kerja yang mencakup siklus perencanaan, pelaksanaan, analisa dan evaluasi, tindakan perbaikan yang dibuktikan

dalam bentuk laporan Monitoring dan Evaluasi atau Audit.

2. Perpustakaan sebagai salah satu Unit Pendukung PPPPTK Seni dan Budaya telah mengimplementasikan SMM ISO 9001 : 2000 terbukti dengan kepemilikan Sasaran Mutu Perpustakaan, Prosedur Mutu, Instruksi Kerja, formulir-formulir kerja dan Analisa Data. Dokumen-dokumen tersebut diimplementasikan dalam penyelenggaraan kegiatan perpustakaan yang meliputi pengembangan bahan pustaka, pelayanan teknis maupun kegiatan pelayanan pemustaka.

### C. Saran

1. Pengembangan karier sumber daya manusia di PPPPTK Seni dan Budaya hendaknya mengarah kepada Jabatan Fungsional dengan mengacu pada Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 1999 tentang Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil.
2. Pengembangan koleksi Perpustakaan hendaknya mengacu kepada kurikulum diklat yang diselenggarakan PPPPTK Seni dan Budaya. Perpustakaan PPPPTK Seni dan Budaya hendaknya melengkapi koleksinya dengan berlangganan jurnal elektronik (*e-jurnal*) serta mengemas ulang artikel-artikel bidang seni dan budaya dalam bentuk CD.
3. Promosi perpustakaan dapat ditingkatkan untuk menarik kunjungan peserta dan Widyaiswara ke Perpustakaan dengan cara mengumpulkan dan mendisplay koleksi-koleksi dengan topik khusus dalam setiap even penyelenggaraan diklat sesuai dengan jenis diklat yang diselenggarakan.
4. Perpustakaan diharapkan dapat melakukan pendokumentasian dan pengalihan bentuk karya ilmiah mahasiswa, karya ilmiah dosen, widyaiswara, hasil-hasil pengkajian dan *local content* lainnya kedalam bentuk elektronik.
5. Perpustakaan perlu memperluas sistem jaringan informasi perpustakaan dengan menyediakan layanan jaringan berbasis internet dengan menyediakan fasilitas internet dan situs perpustakaan sehingga dapat diakses baik dari dalam lingkungan

PPPPTK Seni dan Budaya Yogyakarta maupun dari tempat asal peserta diklat.

6. Perpustakaan hendaknya dalam mengimplementasikan SMM ISO 9001 : 2000 didalam pengelolaan perpustakaan lebih maksimal. Unit Perpustakaan hendaknya melengkapi Instruksi Kerja yang telah ada dengan Instruksi Kerja Pengolahan Bahan Pustaka, Instruksi Kerja Pelestarian CD, Instruksi Kerja Stock Opname, Instruksi Kerja Penyiangan Bahan Pustaka, Instruksi Kerja Pelayanan Referensi, Instruksi Kerja Pengajuan Menjadi Anggota Perpustakaan, Instruksi Kerja Pelayanan Internet, dan Instruksi Kerja Pelayanan Bebas Pinjam Pustaka. Instruksi Kerja tersebut sebaiknya ditempel di dinding pada lokasi dimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.
7. Perpustakaan hendaknya melakukan survei kepuasan pelanggan minimal satu tahun sekali untuk memahami tingkat kepuasan pemustaka atau menyediakan Kotak kepuasan pemustaka.

### DAFTAR PUSTAKA

- Chatab, Nevizond, 1996, *Panduan Penerapan dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000*, Gramedia, Jakarta.
- Direktorat Pembinaan Diklat dan MCPM-AIBEP AusAID, 2007, *Laporan Akhir Hasil Review Kapasitas Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Kesenian Yogyakarta*, Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta.
- Moloeng, Lexy J., 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif : Edisi Revisi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mudzakir, M. Djauzi, 2008, *Studi Kasus Desain dan Metode*, Edisi Bahasa Indonesia, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Perpustakaan Nasional RI, 2002, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Khusus*, Perpustakaan Nasional RI, Jakarta.
- Sallis, Edward, 2007, *Total Quality Management in Education : Manajemen Mutu Pendidikan*, IRCISoD, Yogyakarta.
- Saefudin dan Setiawan, 2007, *Pembinaan Perpustakaan Khusus Institusi Pertanian : Observasi terhadap Perpustakaan Balai*

- Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Barat dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 16, Nomor 2, 2007.
- Suardi, Rudi, 2003, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 : Penerapannya untuk Mencapai TQM*, PPM, Jakarta.
- Triyadi, Devi, 2008, *Perencanaan Penerapan SMM ISO 9001 : 2000*. Makalah disampaikan pada Bimbingan/Workshop Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 yang diselenggarakan Pramita Utama Diagnostic Center (PUDC) Yogyakarta bekerja sama dengan URS Surabaya pada tanggal 9 September 2008.
- Yektiningsih, Sri Endang, 2008, *Peranan Pustakawan dalam Mewujudkan Kinerja di Perpustakaan Pusat Pengembangan dan Pambardayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Seni dan Budaya Yogyakarta*, Skripsi, Tidak diterbitkan, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Yin, Robert K., 1984, *Case Study Research Design and Methods*, Sage, Beverly Hills, CA.
- 
- 1) Pustakawan Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Yogyakarta
  - 2) Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta