

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perpustakaan dalam arti umum adalah suatu tempat yang berisi koleksi buku dan majalah serta berbagai informasi, dan yang memanfaatkan perpustakaan ini adalah orang-orang yang ingin mencari informasi atau pengetahuan. Perpustakaan umum memiliki koleksi buku dan majalah, yang didanai oleh pemerintah. Semua lapisan masyarakat dari segala umur bisa datang untuk membaca dan belajar di perpustakaan umum. Tujuan perpustakaan umumnya untuk mencerdaskan anak bangsa. Perpustakaan dikatakan sebagai tempat menimba ilmu tanpa pungutan biaya apapun, sehingga masyarakat bebas untuk mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan yang mereka inginkan. Perpustakaan diperuntukkan bagi masyarakat secara luas guna pembelajaran sepanjang hayat (*long life education*) dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, berkelanjutan dalam memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan faktor-faktor usia, tingkat pendidikan dan status sosial di dalam masyarakat.

Keberadaan Perpustakaan Umum Kota Cimahi yang berada di Jalan Cihanjuang menjadi bagian bagi kehidupan masyarakat untuk mencari pengetahuan lebih, khususnya bagi kalangan pelajar atau mahasiswa. Hingga saat ini Pemerintah Kota Cimahi terus mengupayakan peningkatan minat baca dan pelayanan perpustakaan melalui mobil perpustakaan keliling 2 unit, 1 perpustakaan umum daerah dan sudut baca tersebar di kelurahan. Setelah selesainya pembangunan gedung baru perpustakaan umum daerah, setelah beroperasi pada tahun 2014, jumlah pengunjung perpustakaan mengalami lonjakan hebat, hal ini dapat dilihat dari capaian kinerja indikator sasaran pengunjung perpustakaan yang dipaparkan pada **Tabel 1.1. Indikator Kinerja Utama (IKU)** tersebut ditargetkan dengan nilai dan presentase sesuai dengan dinamika pelaksanaan tugas dan fungsi yang sesuai dengan peraturan dan kebijakan lainnya yang berlaku.

Tabel I.1 Indikator Kinerja Utama 2013-2014

(Sumber: Renstra Perpustakaan Kota Cimahi 2013-2014)

No	Indikator Sasaran	Tahun 2013		Capaian Kinerja Th. 2013 (%)	Tahun 2014		Capaian Kinerja Th. 2014 (%)
		Target	Realisasi		Target	Realisasi	
1	2	3	4	5	6	7	8
	Peningkatan pelayanan kearsipan dan perpustakaan						
1	Pengelolaan arsip secara baku	23SKPD, 10 Bagian Setda dan 1KPU	23 SKPD, 10 Bagian Setda dan 1 KPU	100.00%	36SKPD, 10 bagian Setda dan 1KPU	8 SKPD	17%
2	Peningkatan SDM pengelola kearsipan	23 SKPD, 10 Bagian Setda dan 1KPU memiliki pengelola arsip	23 SKPD, 10 Bagian Setda dan 1 KPU memiliki pengelola arsip	100.00%	36 SKPD, 10 Bagian Setda dan 1 KPU memiliki pengelola arsip	36 SKPD, 10 Bagian Setda dan 1 KPU memiliki pengelola arsip	100%
3	Koleksi buku yang tersedia di perpustakaan daerah	12.674	13,448	106.11%	14.674	10.615	72.34%

4	Jumlah perpustakaan	23	18	78.26%	28	25	89.29%
5	Jumlah pengunjung perpustakaan per tahun	1.8	5,466	303.67%	2.1	14	676%

Berdasarkan hasil evaluasi pencapaian sasaran pada tabel diatas, indikator untuk sasaran koleksi buku yang tersedia di Perpustakaan Kota Cimahi, menghasilkan capaian kinerja antara 70% s.d <85% atau bermakna baik. Sementara itu untuk indikator sasaran Pengelolaan arsip secara baku, menghasilkan capaian kinerja dibawah 50%, atau bermakna cukup. Sementara capaian kinerja yang sangat fantastis terjadi pada indikator jumlah pengunjung perpustakaan per tahun, yang menghasilkan capaian kinerja hingga 676% atau hampir 7 kali lipat pada tahun 2014.

Secara umum dalam pelaksanaan pemberian pelayanan terdapat beberapa kendala antara lain ; keterbatasan sumber daya manusia dibidang perpustakaan, sarana prasarana yang memadai baik yang berupa bahan bacaan maupun ruang layanan masih jauh dari standar yang ada. Untuk pengadaan buku, Perpustakaan Umum Kota Cimahi belum menyediakan bahan bacaan untuk kebutuhan penyandang cacat, misalnya buku huruf braile. Kemudian, Perpustakaan Umum Kota Cimahi hanya menggunakan katalog penerbit, tetapi, belum berdasarkan pemustaka. Dari penjelasan ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemerintah menginginkan perpustakaan daerah memiliki proses bisnis yang efektif dan efisien, memiliki SOP(*Standard Operating Procedure*) utama, dan rancangan tata kelola dan tata kerja yang dapat terlaksana.

Pedoman kualitas dari perpustakaan ditentukan oleh pemerintah, dan acuan yang digunakan adalah Standar Nasional Perpustakaan(SNP) dan *International Standard Operating(ISO)*. Acuan-acuan inilah yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas perpustakaan.

Dalam peningkatan kualitas perpustakaan, dibutuhkan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan *Requirement ISO 9001:2008*. Dengan menganalisis persyaratan dalam ISO 9001:2008 dan proses bisnis perpustakaan, akan dihasilkan sistem manajemen mutu. Khususnya hal tentang koleksi perpustakaan, dengan ISO 9001:2008 ini, ada beberapa

klausul yang bisa membantu dalam membuat SOP utama. Misalnya, menurut klausul 8.2.1 tentang kepuasan pelanggan, Organisasi harus memantau informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan. Pentingnya dilakukan kuisioner terhadap pemustaka untuk pengadaan buku, untuk meningkatkan kualitas perpustakaan.

Kemudian, koleksi buku sangat menentukan kualitas perpustakaan. Seberapa banyak jumlah koleksi buku yang dimiliki harus seimbang dengan jumlah penduduk kota tersebut. Menurut SNP 003:2011, jumlah (judul) koleksi perpustakaan sekurang-kurangnya 0,025 per kapita dikalikan penduduk di wilayah kabupaten/kota yang bersangkutan.

Jenis koleksi perpustakaan mengakomodasikan semua kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan penyandang cacat. Komposisi dan jumlah masing-masing jenis koleksi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pembangunan daerah. Kemudian, seleksi bahan perpustakaan dilakukan berdasarkan usulan dari pemustaka, usulan seleksi, dan menggunakan katalog penerbit.

Peneliti melakukan wawancara untuk mengetahui apakah Perpustakaan Umum Kota Cimahi sudah memiliki SOP berbasis ISO 9001:2008 atau belum. Setelah melakukan wawancara, Kepala Perpustakaan mengatakan bahwa Perpustakaan Umum Kota Cimahi belum memiliki satu pun prosedur wajib sesuai dengan kriteria ISO 9001:2008. Perpustakaan Umum Kota Cimahi hanya menggunakan SNP sebagai acuan standar. Sehingga untuk membantu program dari pemerintah untuk menciptakan sebuah sistem manajemen mutu yang efektif dan efisien, maka peneliti merasa perlu dilakukan penelitian untuk merancang SMM ISO 9001:2008 Klausul 8.5.2 Tindakan Perbaikan. Harapannya hasil penelitian ini dapat dijadikan usulan dan berguna dalam membantu program pemerintah terkait penerapan ISO 9001:2008 di Perpustakaan Umum Kota Cimahi.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dibahas dalam latar belakang, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) tindakan perbaikan di Perpustakaan Umum Kota Cimahi untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2008 pada klausul 8.5.2 Tindakan Perbaikan?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan melakukan penelitian ini adalah merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) Tindakan Perbaikan sesuai dengan klausul 8.5.2 Tindakan Perbaikan ISO 9001:2008 pada klausul 8.5.2 Tindakan Perbaikan di Perpustakaan Umum Kota Cimahi.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi persyaratan yang harus dipenuhi Perpustakaan Umum Kota Cimahi pada klausul 8.5.2 ISO 9001:2008 mengenai tindakan perbaikan.
2. Penelitian ini hanya sampai pada tahap usulan, tidak sampai pada tahap implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan rekomendasi rancangan SOP Tindakan Perbaikan yang diisyaratkan oleh ISO 9001:2008 yang dibutuhkan Perpustakaan Umum Kota Cimahi;
2. Perpustakaan Umum Kota Cimahi dapat menerapkan Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan ISO 9001:2008.

I.6 Sistematika Penelitian

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi mengenai pengertian sistem manajemen mutu, ISO 9001:2008, *standard operating procedure* (SOP), dan proses *Benchmarking*.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai model konseptual dan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap pengumpulan data, pengolahan data, perancangan, analisis data menggunakan metode *Benchmarking* tahap kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai data apa saja yang diperlukan dalam penelitian ini dan pengolahan data yang dilakukan. Pengolahan data meliputi analisis kondisi *existing* dan analisis metode *benchmarking*.

Bab V Perancangan dan Analisis Hasil Rancangan

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil rancangan berupa SOP tindakan perbaikan yang diisyaratkan ISO 9001:2008 pada yang tercantum pada klausul 8.5.2. Hasil rancangan berupa prosedur tindakan perbaikan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian ini serta saran bagi Perpustakaan Umum Kota Cimahi dan penelitian selanjutnya.

