

Penjaminan Mutu Perpustakaan dalam Mewujudkan Universitas Jember Sebagai *World Class University*

Khusnun Nadhifah

Perpustakaan Universitas Jember
email: Khusnun.library@gmail.com

Abstrak

Terbentuknya masyarakat global sebagai akibat keterbukaan akses informasi, memunculkan *World Class University* (WCU), sebagai model pemeringkatan reputasi perguruan tinggi negeri dan swasta secara internasional. Terdapat 3 lembaga besar dalam penilaian kualitas perguruan tinggi yaitu *Academic Ranking of World Universities* (ARWU), *Times Higher Education Supplement* (THES), *Webometrics*. Untuk mewujudkannya, dibutuhkan pula perpustakaan berkualitas. UPT Perpustakaan Universitas Jember (UNEJ) berupaya meningkatkan kualitas SDM, koleksi serta layanan melalui aktifitas dalam wadah Gugus Penjaminan Mutu. Penelitian dilakukan di UPT Perpustakaan UNEJ bulan Januari - April 2019. Tujuan penelitian adalah menganalisis implementasi penjaminan mutu perpustakaan dalam mewujudkan UNEJ sebagai WCU dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Jumlah populasi dan sampel sebanyak 50 karyawan. Sumber data adalah data primer dan sekunder. Teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya Penjaminan Mutu Perpustakaan dalam Mewujudkan UNEJ sebagai WCU melalui 1) Perencanaan Mutu melalui dokumen *Term Of Reference* (TOR) atau Kerangka Acuan Kerja. TOR direview Tim GPM untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan guna mencapai standar mutu, 2) Pelaksanaan TOR Program Peningkatan Kualitas Pembelajaran melalui implementasi peningkatan mutu koleksi dan layanan perpustakaan, 3) Pengecekan Mutu, melalui evaluasi akhir kegiatan, pra audit internal, audit personal tentang Sasaran Kinerja Pegawai, pencatatan kendala pada form tindakan koreksi untuk dikaji ulang dan mencari solusi terbaik, 4) Perbaikan Mutu yaitu melakukan perbaikan dan pencegahan pada setiap implementasi penjaminan mutu agar tidak terjadi pengulangan penyimpangan kegiatan, pencatatan pada form tindakan pencegahan untuk mengidentifikasi ketidaksihinggaan potensial kegiatan dan ditindaklanjuti pada penetapan tindakan pencegahan.

Kata kunci :

Penjaminan Mutu
Perpustakaan,
World Class University,
Universitas Jember,

A. PENDAHULUAN

Masifnya ilmu pengetahuan yang dibarengi dengan kemajuan teknologi dan informasi menjadi kemudahan akses serta keterbukaan informasi membentuk masyarakat global. Muncullah wacana *World Class University* (WCU) yang merupakan salah satu dampak dari globalisasi dunia. Wacana universitas unggulan bertaraf internasional /WCU menjadi *trend* bahkan menjadi target sebuah perguruan tinggi di seluruh dunia, termasuk perguruan tinggi di Indonesia. WCU menjadikan salah satu *icon* perguruan tinggi yang menunjukkan kesiapan dan kualitas pendidikan dalam kompetisi tingkat global.

Sehingga semua perguruan tinggi berupaya keras untuk mendapatkan predikat WCU.

WCU merupakan model pemeringkatan reputasi perguruan tinggi negeri dan swasta secara internasional. Pemeringkatan dilakukan oleh beberapa institusi/lembaga tertentu. Terdapat 3 institut atau lembaga yang dipercaya dalam pelaksanaan akreditasi WCU, yaitu *Academic Ranking of World Universities* (ARWU) oleh *Institut of Higher Education/Shanghai Jiao Tong University* di China, *Times Higher Education Supplement* (THES) yang berkedudukan di Inggris, *Cybermetrics Lab di Centro Superior de Investigaciones Cientificas* (CSIS)

di Spanyol yang lebih dikenal dengan *Webometrics*.

Masing-masing lembaga mempunyai indikator yang berbeda. Nasution (2016), mengatakan bahwa menurut ARWU (Tiongkok) terdapat lima indikator yaitu jumlah alumni dengan penghargaan internasional, jumlah dosen peneliti dengan riset yang banyak dikutip, jumlah artikel terindeks oleh jurnal yang ditentukan, jumlah prosentase artikel yang telah dipublikasikan oleh jurnal internasional serta jumlah dana penelitian perguruan tinggi yang bersangkutan. THES (London) terdapat empat indikator, yaitu kualitas riset (60%), lulusan siap kerja (10%), pandangan internasional/*international outlook* (10%) serta kualitas/mutu pengajaran (20%). *Webometrics* membagi empat indikator, yaitu jumlah tautan laman eksternal dari situs lain, jumlah halaman yang ditemukan *search engine*, jumlah file pada laman perguruan tinggi dengan format *pdf*, *ps*, *doc*, serta *powerpoint* dan jumlah artikel pada *Google Scholar*.

Beragamnya indikator dalam penilaian WCU, terdapat 3 unsur utama yang menjadi perhatian khusus, yaitu 1) Bagaimana perguruan tinggi dapat menghasilkan riset dengan kualitas dunia, 2) Bagaimana artikel peneliti dapat dipublikasikan jurnal akademik internasional dan dijadikan referensi peneliti lain, 3) Bagaimana alumni mendapat penghargaan bertaraf internasional. Untuk mewujudkan perguruan tinggi dengan kualitas unggulan secara internasional, dibutuhkan perpustakaan sebagai unit penunjang perguruan tinggi yang berkualitas pula dalam penyedia dan desiminasi sumber referensi dan informasi. Sebagai upaya UNEJ menuju WCU, Perpustakaan UNEJ berkontribusi meningkatkan kualitas SDM, koleksi serta layanan. Peningkatan kualitas tercermin pada seluruh aktifitas dalam wadah Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Perpustakaan UNEJ sebagai sarana penjaminan mutu pada masing-masing fakultas serta semua unit di lingkungan UNEJ termasuk

perpustakaan. GPM mempunyai lembaga induk yang disebut dengan Badan Penjaminan Mutu (BPM).

Berdasarkan observasi serta kotak saran yang masuk ke perpustakaan, terdapat ketimpangan dalam peningkatan kualitas SDM, koleksi serta layanan. Beberapa saran yang masuk dalam kotak saran adalah petugas yang kurang ramah dalam melayani, kebutuhan koleksi yang belum terpenuhi sesuai dengan harapan pemustaka. Dari paparan fenomena di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana implementasi penjaminan mutu perpustakaan dalam mewujudkan WCU?" Tujuan penelitian yaitu menganalisis implementasi penjaminan mutu perpustakaan dalam mewujudkan UNEJ sebagai WCU.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mendeskripsikan seluruh kegiatan penjaminan mutu di UPT Perpustakaan UNEJ pada bulan Januari-April 2019. Subyek penelitian adalah seluruh SDM Perpustakaan UNEJ sebanyak 50 karyawan. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

GPM Perpustakaan UNEJ

Upaya pemerintah mewujudkan WCU antara lain dengan menetapkan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPMPT) melalui Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI No. 62/2016 pasal 1 ayat 3 yang mengatakan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Internal, merupakan kegiatan sistemik pada penjaminan mutu di perguruan tinggi secara otonom bertujuan mengendalikan dan meningkatkan terselenggaranya pendidikan tinggi secara berencana dan

berkelanjutan. Setiap perguruan tinggi diharapkan dapat mengimplementasikan SPMPT.

UNEJ mewujudkan peningkatan kualitas pendidikan membentuk BPM yang membawahi banyak GPM di tingkat fakultas dan unit kerja, termasuk perpustakaan. GPM Perpustakaan UNEJ berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) untuk meningkatkan kualitas SDM, koleksi serta layanan perpustakaan dalam mendukung UNEJ mewujudkan WCU. Siklus manajemen penjaminan mutu perpustakaan berkiblat pada PDCA yaitu perencanaan (*plan=P*), pelaksanaan (*do=D*), pengecekan atau audit atau monitoring dan evaluasi (*check=C*), dan perbaikan (*Action=A*) pada setiap kegiatan.

Bentuk perwujudan peningkatan kualitas Perpustakaan UNEJ melalui GPM adalah terbitnya sebuah dokumen mutu, yaitu Pedoman Mutu UPT Perpustakaan UNEJ. Dokumen mutu ini berisikan seluruh kegiatan di Perpustakaan UNEJ yang tercatat secara lengkap dan jelas yang berfungsi sebagai panduan dan pengontrol dari seluruh kegiatan. Tujuan terbentuknya dokumen mutu adalah sebagai acuan atau tolak ukur dalam pelaksanaan kegiatan agar sesuai standar yang telah ditetapkan. Suparmo (2012) mengatakan bahwa sesuatu disebut berkualitas jika memenuhi segala persyaratan kualitas yang telah ditentukan. Pengukuran kualitas berdasarkan sebuah standar (acuan) yang ditetapkan. Kualitas perpustakaan perguruan tinggi dapat diukur sesuai dengan standar pengelolaan perpustakaan yang telah diimplementasikan perpustakaan tersebut.

Dokumen Pedoman Mutu Perpustakaan UNEJ terdiri dari 8 klausul, 10 Prosedur Kerja (PK) dan 31 Instruksi Kerja (IK) dan 72 form. Dokumen Sistem Manajemen Mutu (SMM) terbagi dalam 4 dokumen yaitu:

1. SMM, merupakan dokumen pernyataan dan komitmen Perpustakaan UNEJ yang

terangkum dalam 8 klausul. Dokumen 8 klausul dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Klausul Pedoman Mutu

No.	Nama Dokumen	Kode Dokumen
1	Lingkup	PM 40-01
2	Acuan	PM 40-02
3	Istilah dan Definisi	PM 40-03
4	Sistem Manajemen Mutu	PM 40-04
5	Tanggung Jawab Manajemen	PM 40-05
6	Manajemen Sumber Daya	PM 40-06
7	Realisasi Produk	PM 40-07
8	Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	PM 40-08
Jumlah		8 PM

Sumber: Nadhifah, (2018)

2. Prosedur Kerja (PK), yaitu sebuah dokumen yang berisi tentang langkah-langkah kegiatan di perpustakaan secara umum. PK yang dimiliki UPT Perpustakaan UNEJ adalah 11 PK, seperti yang tampak pada table 2.

Tabel 2 PK UPT Perpustakaan UNEJ

No.	Nama Dokumen	Kode Dokumen
1	PK Pengendalian Dokumen	PK 40-04.01
2	PK Pengendalian Rekaman	PK 40-04.02
3	PK Pengendalian Produk Tidak Sesuai	PK 40-05.01
4	PK Layanan Teknis: Pengolahan Koleksi Buku Teks	PK 40-07.01
5	PK Layanan Pemustaka: Sirkulasi	PK 40-07.02
6	PK Layanan Perujukan dan Koleksi Khusus	PK 40-07.03
7	PK Pengembangan dan Kerjasama	PK 40-07.04
8	PK Kepustakawan	PK 40-07.05
9	PK Audit Mutu Internal	PK 40-08.01
10	PK Tindakan Koreksi	PK 40-08.02
11	PK Tindakan Pencegahan	PK 40-08.03
Jumlah	Dokumen	10 PK

Sumber: Nadhifah, (2018)

3. Instruksi Kerja (IK), yaitu dokumen mutu perpustakaan tentang penjabaran kegiatan secara detail, jelas dan berurutan. Di dalam IK terdapat *Standar Operational Procedure (SOP)* semua kegiatan di perpustakaan. Perpustakaan UNEJ memiliki 31 IK, seperti dalam tabel 3.

Tabel 3 IK Perpustakaan UNEJ, 2017

No.	Nama Dokumen	Kode Dokumen
1	IK Proses Awal Pengolahan Koleksi Buku Teks	IK 40-07.01.01
2	IK Penentuan Tajuk Subjek dan Klasifikasi	IK 40-07.01.02
3	IK Katalogisasi	IK 40-07.01.03
4	IK Pengolahan Terbitan Berkala	IK 40-07.01.04
5	IK Proses Akhir Pengolahan Bahan Perpustakaan	IK 40-07.01.05
6	IK Registrasi Keanggotaan	IK 40-07.02.01
7	IK Absensi Pengunjung	IK 40-07.02.02
8	IK Peminjaman Kunci Loker	IK 40-07.02.03
9	IK Peminjaman Bahan Pustaka	IK 40-07.02.04
10	IK Peminjaman Bahan Pustaka Ruang Tandon/OR	IK 40-07.02.05
11	IK Pengembalian Bahan Pustaka	IK 40-07.02.06
12	IK Penerbitan Bebas Pustaka	IK 40-07.02.07
13	IK Penelusuran Informasi Koleksi Referensi dan Koleksi Khusus	IK 40-07.03.01
14	IK Bimbingan Pemustaka	IK 40-07.03.02
15	IK Pengawasan dan Pembinaan Koleksi	IK 40-07.03.03
16	IK Penelusuran Koleksi Tugas Akhir	IK 40-07.03.04
17	IK Penelusuran Informasi Koleksi Unggulan	IK 40-07.03.05
18	IK Penelusuran Informasi Koleksi Berkala	IK 40-07.03.06
19	IK Layanan Penelusuran CD ROM	IK 40-07.04.01
20	IK Layanan Audio Visual	IK 40-07.04.02
21	IK Layanan Interlibrary Loan	IK 40-07.04.03
22	IK Layanan Scan Dokumen	IK 40-07.04.04
23	IK Layanan Repository Tugas Akhir	IK 40-07.04.05
24	IK Layanan Sampoerna Corner	IK 40-07.04.06

25	IK SNI Corner	IK 40-07.04.07
26	IK Pengangkatan dalam Jabatan Pustakawan	IK 40-07.05.01
27	IK Penilaian Angka Kredit Pustakawan	IK 40-07.05.02
28	IK Alih Jalur Jabatan Fungsional Pustakawan	IK 40-07.05.03
29	IK Kenaikan Jabatan Fungsional Pustakawan	IK 40-07.05.04
30	IK Pembebasan Sementara Jabatan Fungsional Pustakawan	IK 40-07.05.05
31	IK Pengangkatan Kembali Jabatan Fungsional Pustakawan	IK 40-07.05.06
	Jumlah	IK

Sumber: Nadhifah (2018)

4. *Form* atau formulir yaitu dokumen mutu tentang bentuk standar isian yang telah disepakati pada masing-masing bidang di perpustakaan dan dijadikan sebagai acuan pengisian pelaksanaan kegiatan sehari-hari. Jumlah form dalam Pedoman Mutu Perpustakaan UNEJ adalah 71 form (terlampir)

Kontribusi Penjaminan Mutu Perpustakaan Mewujudkan UNEJ sebagai WCU

Bentuk kontribusi implementasi siklus manajemen penjaminan mutu untuk peningkatan kualitas UPT Perpustakaan UNEJ antara lain:

1. Perencanaan (*Plan*) Mutu

Plan merupakan fungsi dasar manajemen perpustakaan dalam menjalankan kegiatan awal yang mempengaruhi masa mendatang. Taufiqurrahman (2008) mengatakan bahwa perencanaan merupakan proses berpikir tentang permasalahan bidang sosial dan ekonomi terutama tentang kondisi yang akan mendatang yang berkembang sesuai tujuan dan program yang ditetapkan. Perencanaan masa mendatang mewujudkan WCU ditetapkan dalam perencanaan (*Plan*) mutu yang tercantum dalam Visi Perpustakaan UNEJ yaitu

“Sebagai Perpustakaan Modern Dengan Layanan Prima Yang Mampu Menunjang Visi Universitas”, yaitu “Menjadi Universitas Unggul Dalam Pengembangan Sains, Teknologi Dan Seni Berwawasan Lingkungan, Bisnis, Dan Pertanian Industrial. Sesuai dengan Pedoman Mutu Perpustakaan UNEJ (<https://unej.ac.id/tentang/#visi>)

Agar rencana kerja efektif diperlukan perencanaan secara tertulis, menentukan *goal/* tujuan, disusun sesuai tugas dan tanggung jawab, menentukan prioritas, dilakukan *review* dan ada batas waktu (Taufiqurokhman, 2008). Perpustakaan UNEJ melakukan perencanaan mutu yang efektif dituangkan dalam dokumen *Term Of Reference* (TOR) atau Kerangka Acuan Kerja (KAK). Selanjutnya TOR *direview* Tim GPM untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan guna mencapai standar mutu. Perencanaan yang baik akan menghasilkan pekerjaan lebih efektif (Taufiqurokhman, 2008).

Pelaksanaan (Do) Penjaminan Mutu

Pada tahap pelaksanaan (*Do*), Perpustakaan UNEJ melakukan aktivitas sesuai dengan TOR dan standar mutu yang telah ditetapkan. Aktivitas yang dituangkan dalam TOR merujuk pada dokumen penjaminan mutu yaitu PK, IK/SOP serta form Pedoman Mutu UPT Perpustakaan UNEJ. Pelaksanaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. TOR Program Peningkatan Kualitas Pembelajaran merupakan implementasi peningkatan mutu koleksi dan layanan perpustakaan yang merujuk pada PK Layanan Teknis: Pengolahan Koleksi Buku Teks, PK Layanan Pemustaka.
1. PK Layanan Teknis: Pengolahan Koleksi Buku Teks, merupakan standar mutu pengolahan koleksi buku teks secara benar dan sesuai standar mutu yang ditetapkan. Penjaminan mutu yang disyaratkan dalam pengolahan bahan pustaka adalah pedoman klasifikasi secara konsisten dengan standar internasional

yaitu *Dewey Decimal Classification* (DDC) edisi 23 dan pengolahan tajuk subyek menggunakan *Library of Congress* edisi 40. Tim GPM menetapkan dalam sasaran mutu yaitu waktu pengolahan bahan pustaka maksimal satu jam kerja efektif, dan maksimal 2 minggu dari tanggal penerimaan harus diserahkan ke bagian layanan (Tim GPM Perpustakaan UNEJ, 2017).

Tujuan proses penjaminan mutu pengolahan koleksi adalah pemustaka mendapatkan sumber referensi sesuai dengan yang diharapkan dengan mudah, cepat dan akurat. Untuk itu penjaminan mutu melakukan pemantauan proses pengolahan koleksi seperti pada tabel 4.

Tabel 4 Pemantauan Proses Pengolahan Koleksi

No.	Jenis Kegiatan Pengolahan Koleksi	Rata-rata Waktu Pengolahan Koleksi
1.	Proses awal pengolahan buku	10 menit
2.	Proses penentuan tajuk subjek & klasifikasi	07 menit
3.	Proses katalogisasi	14 menit
4.	Proses akhir pengolahan	11 menit
Jumlah waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk proses pengolahan 1 judul buku		42 menit

Sumber: UPT Perpustakaan UNEJ, 2019

Berdasar wawancara dengan Kepala Bidang Pembinaan Koleksi, Sukei mengatakan bahwa setiap judul buku membutuhkan proses 42 menit dari proses awal sampai proses akhir dan koleksi siap disajikan ke bagian layanan sirkulasi. Sehingga koleksi dapat segera dimanfaatkan pemustaka dalam proses pembelajaran serta kegiatan riset. Sehingga ketersediaan koleksi dapat dimanfaatkan pemustaka menunjang kegiatan riset serta proses pembelajaran yang berkualitas internasional.

2. PK Layanan Pemustaka, adalah dokumen standar mutu layanan pengunjung perpustakaan.

Djumana dalam Novelia, (2009) mengatakan bahwa pelayanan merupakan usaha seseorang atau pihak tertentu untuk kepentingan orang atau pihak lain yang berupa barang atau jasa. Standar mutu layanan Perpustakaan UNEJ yaitu memberikan layanan ramah dan pelayanan tidak lebih dari 3 menit. Mutu layanan dapat ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5 Mutu layanan

Jenis Pelayanan	Jumlah Rata-rata			Prosentase Kenaikan	
	2016	2017	2018	2016-2017	2017-2018
Ramah	93,67%	94,33%	94,65%	0,67%	0,32%
Pelayanan tidak lebih dari 3 menit	90,67%	91%	91,65%	0,33%	0,65%

Sumber: UPT Perpustakaan UNEJ, 2019

Tabel 5 menunjukkan selalu terjadi kenaikan pelayanan ramah dan kenaikan pelayanan tidak lebih dari 1 menit. Sedangkan kepuasan layanan dapat dilihat pada Tabel 6

Tabel 6 Tanggapan Layanan Secara Keseluruhan

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat Memuaskan	24	16
b. Memuaskan	106	70,6
c. Tidak Memuaskan	20	13,3

Sumber: Iswahyudi, Kurnadi, & Nadhifah (2017)

Berdasar tabel 5 dan tabel 6 pelayanan UPT Perpustakaan UNEJ baik sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. (Cahyadi:2003) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Layanan pemustaka dalam mewujudkan WCU, Perpustakaan UNEJ menerapkan layanan

peminjaman mandiri (*self check out*) dan pengembalian mandiri (*sel return*) dengan teknologi *Radio Frequency Identification* (RFID). Implementasi layanan bertaraf internasional dilakukan dengan menyediakan laman *open access*. Laman tersebut yaitu *library.unej.ac.id* adalah laman tentang katalog *online*, yaitu pencarian koleksi buku, tugas akhir serta jurnal secara *online*. *Perpustakaan.unej.ac.id*, merupakan laman tentang informasi kegiatan di Perpustakaan UNEJ, SDM, data pengunjung, data koleksi dan lain-lain yang dapat diakses secara *online*. *Ura.unej.ac.id*, *UNEJ Repository Asset (URA)* merupakan laman tentang penerbitan Surat Keterangan Karya Deposit (SKKD) yaitu surat keterangan dari hasil karya ilmiah dosen berupa *abstract*, *article in journal*, *book*, laporan penelitian, makalah, modul dan diklat, petunjuk praktikum, poster, dan *proceeding*, yang dapat diakses secara terbuka di dunia maya. Selain itu, aset UNEJ juga berupa karya dalam format *power point*, peraturan rektor dalam format *pdf* dan lain-lain. *E-book* dan *e-journal* yang dilanggan UPT Perpustakaan UNEJ dalam mendukung hasil karya riset dan pengajaran bertaraf internasional yaitu *Springer*, *e-journal Cambridge*, *e-journal Emerald*, *e-book* dan *e-journal Ebsco* dilanggan. Penjaminan mutu melakukan pemantauan kebermanfaatan laman Perpustakaan UNEJ, dengan pendataan kunjungan *online* secara berkala, yang ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 7 Jumlah Rata-rata Pengunjung Online

BULAN	TAHUN		
	2016	2017	2018
Januari	70.307	143.215	146.100
Pebruari	74.951	157.824	165.274
Maret	104.286	248.223	266.197
April	96.764	222.116	243.124

Mei	74.117	202.108	278.876
Juni	67.446	123.964	265.142
Juli	39.337	109.462	259.876
Agustus	63.436	119.299	311.765
September	92.194	174.091	234.561
Oktober	118.802	226.322	321.441
Nopember	105.901	208.429	367.542
Desember	84.279	162.260	276.156
Jumlah	991.820	2.097.313	3.136.054

Sumber :UPT Perpustakaan UNEJ 2019

Dari tabel 7 dapat disimpulkan bahwa selalu terjadi kenaikan jumlah pengunjung *online* pada setiap tahunnya. Pada tahun 2017 terjadi kenaikan pengunjung sejumlah 1.105.493 (0,18%) dan 2018 dengan jumlah kenaikan 1.1038.741 (0,17%). Hal ini menunjukkan bahwa laman *open acces* Perpustakaan UNEJ menarik dan berkualitas sehingga banyak dikunjungi.

b. TOR Peningkatan Kualitas Kerjasama.

Merupakan implementasi pelaksanaan peningkatan mutu bidang kerja sama yang dituangkan dalam PK Pengembangan dan Kerjasama. Untuk meningkatkan kualitas, Perpustakaan UNEJ menjalin kolaborasi dengan perguruan tinggi lain tergabung dalam Forum Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (FKP2TN), Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi (FPPTI) Pusat dan Jawa Timur, bergabung dalam *one search*.

Tahap pelaksanaan PK Pengembangan dan Kerjasama salah satunya adalah IK Layanan *Repository* Tugas Akhir. Proses digitalisasi koleksi tugas akhir ditunjang dengan *scan robot* sebagai alih media dalam proses digitalisasi koleksi berkualitas. Berdasarkan observasi peneliti, penjaminan mutu perpustakaan berperan menjaga kualitas konten *repository*, pemantauan kebermanfaatan *repository* dengan melakukan pendataan pengunjung *repository*. Upaya mendapatkan mutu terbaik juga

dilakukan dengan mengadakan kegiatan seminar dan *workshop* tentang *big data* dan *repository*. Mendatangkan pakar *repository* yaitu Firman Ardiansyah,S.Kom.,M.Si (Dosen dan Pengelola IPB Scientific Repository). Mutu layanan untuk mencapai WCU telah ditunjukkan dengan diraihnya Repository UNEJ masuk peringkat 100 besar dunia versi *Webometrics* yaitu peringkat ke 87 dunia dan peringkat ke-7 se-Indonesia pada Juli 2018 (Perpustakaan Unej.ac.id). Untuk menghasilkan riset yang unggul dilakukan proses cek anti plagiarism melalui *software Turnitin* pada setiap konten *repository*.

c. TOR Program Peningkatan Kualitas Tata Kelola, bertujuan meningkatkan kompetensi SDM UPT Perpustakaan UNEJ. Salah satu implementasi program ini tertuang dalam dokumen mutu PK Kepustakawanan. PK Kepustakawanan dipergunakan sebagai pedoman pelaksanaan tugas kepustakawanan di UPT Perpustakaan UNEJ. Tugas kepustakawanan merupakan butir kegiatan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan Dan Angka Kreditnya. Berdasarkan Petunjuk Teknis tersebut, peningkatan kualitas SDM di Perpustakaan UNEJ diimplementasikan dengan memberi kesempatan dan memberikan ijin kepada SDM untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, serta meningkatkan kualitas kepustakawanan melalui uji sertifikasi dan uji kompetensi. Sebagai perwujudannya dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7 Kompetensi Pustakawan UNEJ 2018

No.	Pendidikan Pustakawan	Jumlah SDM			Uji Sertifikasi			Uji Kompetensi		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
1	S2	2	4	4	0	3	3	1	3	3
2	S1	7	6	6	0	1	1	0	2	2

3	D3	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4	D2	5	5	5	0	0	0	0	0	0
JUMLAH		15	15	15	0	4	4	1	5	5

Sumber: Nadhifah, (2019)

Berdasarkan tabel 7, terjadi peningkatan kualifikasi pendidikan serta keikutsertaan uji sertifikasi dan uji kompetensi. Penjaminan mutu bidang SDM berupaya meningkatkan kualitas SDM dengan mengikuti *information trending* dan *current issues* untuk menambah pengetahuan melalui seminar, *workshop*, *call for paper* maupun *Training of Trainer* (TOT).

Menuju WCU dibutuhkan pustakawan yang kompeten dan standar di bidang kepastakawannya. SDM yang berkompeten mempengaruhi proses pembelajaran, kualitas/mutu lulusan serta pola keluaran yang kompetitif sehingga diperlukan penjaminan mutu SDM di lingkungan perguruan tinggi (Nuraeni, 2012). SDM yang berkualitas bertujuan membantu pemustaka menghasilkan riset bertaraf internasional dengan memberikan mutu layanan terbaik dan meningkatkan kepuasan pemustaka. SDM tanggap dan tangkas terhadap kebutuhan sumber referensi dan informasi yang dibutuhkan pemustaka untuk proses pembelajaran serta riset unggulan bertaraf dunia.

Penjaminan mutu Peningkatan Tata Kelola mewujudkan UPT Perpustakaan UNEJ berkualitas global diterapkan SMM berbasis ISO 9001:2008 pada tahun 2009. Dan pada tahun 2015 dilakukan proses akreditasi perpustakaan oleh Perpustakaan Nasional dengan predikat A. Akreditasi ulang/reakreditasi tahun 2018, kembali UPT Perpustakaan UNEJ menyandang predikat A.

4. Pengecekan (Check)/ evaluasi/audit/

kontrol Mutu.

Untuk mencapai kualitas mutu dunia (WCU), penjaminan mutu UPT Perpustakaan UNEJ mengevaluasi pada setiap akhir kegiatan untuk menilai kinerja SDM sesuai dengan standar mutu. Laporan hasil evaluasi dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan dalam perbaikan dan peningkatan mutu. (Sudarsana, Gunarta, Kiriana, & Nerta, 2014). Proses evaluasi penjaminan mutu dilakukan melalui kegiatan pra audit internal sebagai perwujudan dokumen mutu PK 40-08.01 :Audit Internal. Audit dilakukan pada tanggal 17, 19, 20 dan 24 Juli 2017 di UPT Perpustakaan UNEJ tentang kinerja SDM pada masing-masing bidang di UPT Perpustakaan UNEJ.

Penjaminan mutu juga dilakukan melalui audit personal tentang Sasaran Kinerja Pegawai Tenaga Kependidikan pada tanggal 2 April 2019. Dalam proses audit, dilakukan wawancara dengan Muawanah salah seorang pramu kantor mengatakan bahwa audit yang dilakukan GPM UPT Perpustakaan UNEJ memberi manfaat yang sangat besar. Beberapa diantaranya adalah Muawanah memahami tentang kinerja pegawai dan memotivasi untuk meningkatkan kinerjanya. Sedangkan kendala penjaminan mutu dicatat/direkam pada dokumen mutu yaitu Form Tindakan Koreksi untuk mengetahui kegiatan penyimpangan dan dikaji ulang dalam menemukan solusi terbaik

5. Perbaikan /Action=A.

Pada tahap ini, penjaminan mutu UPT Perpustakaan UNEJ mengimplementasikan dokumen mutu PK Tindakan Pencegahan dengan melakukan perbaikan dan pencegahan pada setiap implementasi penjaminan mutu agar tidak terjadi pengulangan ketidaksesuaian/ penyimpangan kegiatan. Kegiatan perbaikan pada penyimpangan kegiatan dicatat pada Form Tindakan Pencegahan. Mengidentifikasi temuan ketidaksesuaian potensial

untuk ditindaklanjuti pada penetapan tindakan pencegahan. Semua proses penjaminan mutu bertujuan dapat menunjang sivitas akademik UNEJ menuju WCU.

D. PENUTUP

Simpulan

Tidak mudah menjadikan UNEJ dalam peringkat WCU. Untuk itu perlu upaya keras UNEJ masuk dalam kompetisi global. Perpustakaan UNEJ sebagai unit penunjang dalam penyedia dan penyebaran sumber informasi berkewajiban dan komitmen mendukung kompetisi tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan UPT Perpustakaan UNEJ adalah dengan mengimplementasi penjaminan mutu UPT Perpustakaan UNEJ untuk meningkatkan kualitas SDM, kualitas layanan serta penyediaan koleksi dengan mutu standar yang ditetapkan. Sebagai efek puncaknya adalah berkontribusi pada kualitas pengajaran dan pembelajaran, menumbuhkan budaya membaca dan menulis untuk menciptakan riset dengan kualitas dunia sebagai salah satu poin dalam penilaian WCU.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, E. (2003). *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Industri perbankan Islam Dengan Menggunakan Metode CARTER (Kasus Bank Muallamat Indonesia Cabang Rawamangun)*. Jakarta: FISIP.Universitas Indonesia.
- Iswahyudi, Kurnadi, & Nadhifah, K. (2017). *Kualitas Layanan UPT Perpustakaan Periode Juli-Desember 2017*. Jember: UPT Perpustakaan UNEJ.
- Nadhifah, K. (2018). *Implementasi Penjaminan Mutu Dalam Mendukung SDGS Di UPT Perpustakaan Universitas Jember*. Retrieved from [http://repository.wima.ac.id/20172/1/Buku Prosiding Slimscomeetup 2018 UKWMS.pdf](http://repository.wima.ac.id/20172/1/Buku%20Prosiding%20Slimscomeetup%202018%20UKWMS.pdf)
- Nadhifah, K. (2019). *Kompetensi Pustakawan: Program Strategi Peningkatan Kualitas Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Jember*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Nasution, S. (2016). *Research, Mindset, And World Class University*. Retrieved from <https://belmawa.ristekdikti.go.id/riset-mindset-dan-world-class-university/>
- Novelia, K. R. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Kota Depok)*. UI.
- Nuraeni, Y. (2012). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJAMINAN MUTU PERGURUAN TINGGI BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA. *Jurnal Sistem Informasi*. <https://doi.org/10.21609/jsi.v6i1.276/Perpustakaan.unej.ac.id>, diakses 16 Desember 2019
- Sudarsana, I. K., Gunarta, I. K., Kiriana, I. N., & Nerta, I. W. (2014). *Kebijakan Mutu Institut Hindu Dharma Negeri Denpasar (1st ed.)*. Denpasar: Lembaga Penjaminan Mutu.
- Suparmo, P. (2012). Menggagas Kualitas Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Visi Pustaka, Vol. 14, N, 51-59*.
- Taufiqurokhman. (2008). *Konsep Dan Kajian Ilmu Perencanaan*. Retrieved from https://moestopo.ac.id/wp-content/uploads/2016/08/KONSEP-DAN-KAJIAN-ILMU-PERENCANAAN-Oleh-Dr.-Taufiqurokhman.-M.Si_.pdf
- Tim GPM Perpustakaan UNEJ. (2017). *Pedoman Mutu UPT Perpustakaan Universitas Jember*. Jember: UPT Perpustakaan UNEJ. (<https://unej.ac.id/tentang/#visi>)