

ADAPTASI BARU PUSTAKAWAN UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN DALAM MONITORING DAN EVALUASI PENJAMINAN MUTU PERPUSTAKAAN BERBASIS ONLINE

Anjas Alifah Bakry

Universitas Ahmad Dahlan

Email: anjasbakry@gmail.com

Abstrak

Pandemi Covid-19 di awal tahun 2020 mempercepat perubahan besar di semua lini baik itu pendidikan, ekonomi, kesehatan, dan bahkan perpustakaan. Adaptasi baru pustakawan dalam monitoring dan evaluasi mutu perpustakaan berbasis online menjadi tantangan tersendiri dalam meningkatkan kompetensi dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Penulisan artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses monitoring dan evaluasi dalam penjaminan mutu perpustakaan di Universitas Ahmad Dahlan sebelumnya koordinasi dan Audit Mutu Internal dalam penilaian bukti fisik tercetak juga harus disertakan, kemudian beralih pada sistem berbasis online dengan platform yang mendukung. Model implementasi dalam monitoring dan evaluasi penjaminan mutu perpustakaan menggunakan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). Hasil kajian menunjukkan pelaksanaan penjaminan mutu di Perpustakaan berbasis online telah mampu meningkatkan kinerja Perpustakaan dengan indikator sebagai berikut: Proses dokumentasi setiap proses bisnis di Perpustakaan menjadi lebih baik, Tata kelola manajemen perpustakaan sudah sesuai dengan visi, misi, tujuan, struktur organisasi yang dilengkapi dengan garis komando dan garis koordinasi, yang diturunkan menjadi rincian kerja untuk setiap staf dan unit kerja di Perpustakaan, Peningkatan sarana dan prasarana di Perpustakaan terkelola dengan baik, Indeks kepuasan pemustaka meningkat, Pemenuhan standar waktu pelayanan di Perpustakaan terkelola dengan baik. Kedepannya Perpustakaan akan bekerjasama dengan Biro Sistem Informasi (BSI) untuk dapat membuat sistem monitoring dan evaluasi khusus perpustakaan yang lebih baik, sehingga memudahkan pustakawan dalam mengisi berdasarkan periode tertentu menyesuaikan aktifitas dan prosedur monitoring dan evaluasi yang ada.

Kata Kunci: Pandemi Covid-19, Penjaminan Mutu Perpustakaan, Monitoring dan Evaluasi Perpustakaan. PDCA.

1. Pendahuluan

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin cepat memberikan dampak pada kebutuhan pemustaka di Universitas, yaitu dosen dan mahasiswa dalam mencari informasi dan pengetahuan di Perpustakaan. Adanya pandemi Covid-19 di awal tahun 2020 mempercepat perubahan besar di semua lini baik itu pendidikan, ekonomi, kesehatan, dan bahkan perpustakaan. Menurut (Setiati, S., Azwar, M.K., 2020); “Situasi dan kondisi dimasa pandemi berbeda dengan sebelum pandemi. Pada masa pandemi dimana masyarakat diharuskan melakukan aktivitas dari rumah, termasuk belajar/kuliah dari rumah, akan merubah metode pelayanan perpustakaan yang semula dilakukan secara langsung. Pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara online, baik pelayanan sumber informasi maupun pelayanan administrasi”.

The library should effectively manage, analyze, study and apply the information resources of readers, and take measurements to improve the service quality of library, which has guiding significance for service work of library. In recent years, the readers have higher requirement for information service of library, library should integrate the modern management idea, and create innovative service for readers. (Chen, 2018). Di masa pandemi Covid-19, dimana seluruh aktivitas pembelajaran dilakukan secara jarak jauh menyebabkan mahasiswa, dosen dan sivitas akademika lainnya di lembaga pendidikan tinggi sudah tidak dapat memanfaatkan koleksi fisik yang ada di perpustakaan. Namun meski demikian mereka tetap memiliki hak untuk memperoleh layanan perpustakaan beserta sumber informasi dan referensi untuk membantu proses pembelajaran. (Hanany dkk., 2020). Perpustakaan di Universitas Ahmad Dahlan (UAD) sendiri untuk membantu memenuhi kebutuhan pemustaka mempunyai berbagai layanan baru seperti akses ke digital database online, jurnal elektronik, *e-book*, koleksi digital, penerbitan elektronik, web-portal, referensi online, pengiriman dokumen online, dan cek plagiarisme telah diperkenalkan dalam pemberian layanan oleh perpustakaan di masa pandemi Covid-19.

Semakin banyaknya layanan di Perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustakanya, maka perlu adanya evaluasi melalui audit mutu untuk menjamin kualitas dalam memenuhi kebutuhan pemustaka sesuai dengan standar dan kebijakan yang telah ditetapkan. Pada tingkat universitas Audit Mutu Internal (AMI) dilaksanakan melalui Badan Penjaminan Mutu (BPM) yang diadakan pada pertengahan tahun ajaran baru. Namun dengan adanya pandemi saat ini maka

koordinasi yang sebelumnya dalam rapat tatap muka antara BPM, Pengendali Sistem Mutu Prodi (PSMP), Pengendali Sistem Mutu Fakultas (PSMF) dan Pengendali Sistem Mutu Unit (PSMU) sebelum pelaksanaan AMI, kemudian beralih ke platform dengan mengandaalkan jaringan internet baik via whatsapp maupun zoom meeting.

Kegiatan Monitoring dan evaluasi perpustakaan sendiri dilakukan melalui pertemuan rapat yang diadakan secara berkala oleh Kepala Perpustakaan dengan PSM dan Kepala Urusan Bidang Perpustakaan, isi dari rapat membahas tentang kegiatan apa saja yang telah dilakukan, mencari solusi terbaik jika ada kendala dalam pelaksanaan kegiatan, dan perencanaan kegiatan yang akan dilakukan untuk tahun anggaran baru perpustakaan. Termasuk didalamnya membahas dokumen fisik yang dibutuhkan dalam Audit Mutu Internal yang diadakan oleh universitas melalui BPM.

Membuat sistem monitoring dan evaluasi mutu perpustakaan berbasis online diperlukan untuk memudahkan pustakawan dalam memenuhi bukti fisik saat adanya AMI dan juga sebagai kontrol dalam menjamin kualitas mutu dari layanan yang diberikan kepada pemustaka.

2. Pembahasan

Adaptasi baru pustakawan dalam monitoring dan evaluasi mutu perpustakaan berbasis online menjadi tantangan tersendiri dalam meningkatkan kompetensi dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Pustakawan dituntut dapat mempelajari sistem informasi yang disediakan oleh BPM, dan inovasi pustakawan diperlukan dalam membuat sistem monitoring dan evaluasi perpustakaan yang dapat memenuhi tidak hanya saat ada AMI dari universitas, namun lebih dari itu gagasan dan ide baru perlu diterapkan untuk memperbaiki mutu layanan perpustakaan yang ada. Berikut adalah beberapa contoh temuan saat adanya AMI yang dapat dilihat melalui <http://qass.uad.ac.id>.

Nomor	Kriteria Penilaian	Skor	Uraian Kuesioner, Keterangan	Temuan	Akar Masalah	Upaya Perbaikan	Tanggal Perbaikan
5	Apakah memiliki deskripsi jabatan yang lengkap dan jelas serta bagaimana implementasinya?	1.00	Dokumen job desc belum ada. Dokumen di buat dalam bentuk program kerja tahunan.	Dokumen deskripsi jabatan belum dibuat.	Dokumen deskripsi jabatan belum dibuat.	Menyusun dokumen deskripsi jabatan.	30 Jan 2019
6	Apakah memiliki Rencana Kegiatan Tahunan yang jelas?	4.00	Dokumen RKT sudah ada.				
7	Bagaimana implementasi Rencana Kegiatan Tahunan?	3.00	Dokumen evaluasi belum dapat ditunjukkan. Ketercapaian data hanya 100%.	Belum dapat menunjukkan rekap implementasi RKT secara detail.	Belum dilakukan evaluasi implementasi RKT dalam rapat khusus.	Menyusun rekapitulasi implementasi capaian RKT 2017/2018	30 Jan 2019
8	Apakah evaluasi Rencana kegiatan tahunan ada dan bagaimana hasilnya?	1.00	Evaluasi dilakukan per program kerja.	Evaluasi RKT belum dilaksanakan secara khusus.	Evaluasi dilakukan berdasarkan program kerja tidak menyeluruh.	Melakukan rapat evaluasi RKT 2017/2018 dan monitoring program kerja 2018/2019.	30 Jan 2019

Gambar 1. Daftar Temuan Audit Mutu Internal (AMI) Tahun 2019 pada: qass.uad.ac.id

Berdasarkan temuan yang ada saat AMI maka saya yang ditugaskan sebagai PSMU, kemudian berkoordinasi dengan Kepala Perpustakaan dan Kepala Urusan Bidang Perpustakaan untuk bersama-sama mencari solusi yang baik dalam meningkatkan mutu perpustakaan. Penjaminan mutu perpustakaan dilaksanakan untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan bagi pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan yang baik menjadi kunci untuk meningkatkan pemanfaatan perpustakaan sebagai pendukung pembelajaran pada civitas akademik Universitas Ahmad Dahlan. PSMU dalam upaya meningkatkan pengendalian mutu perpustakaan selalu berkoordinasi dengan Kepala Perpustakaan, melalui *Standard Operating Procedure* yang telah ditetapkan oleh BPM dan dapat diakses melalui <http://qass.uad.ac.id>.

Pelaksanaan AMI oleh tim auditor dibawah koordinasi Unit Monitoring Evaluasi Internal pada BPM. Ruang lingkup audit mengacu pada standart yang telah ditetapkan sebagai kriteria penilaian yaitu:

1. Visi dan misi, tujuan dan sasaran serta pencapaian
2. Struktur organisasi dan deskripsi jabatan terkait kejelasan dan implementasi
3. Rencana Kegiatan Tahunan (RKT) unit serta bagaimana implementasi dan evaluasi
4. Penetapan standar waktu pelayanan melalui sosialisasi, implementasi dan evaluasi yang dilakukan oleh internal unit sebagai upaya pemenuhan standar layanan
5. Pengukuran dan evaluasi kepuasan layanan
6. Evaluasi dan analisa kinerja secara berkala sebagai tindak lanjut upaya peningkatan mutu
7. Perencanaan, pelaksanaan, pelaporan, dan evaluasi dalam kegiatan proses bisnis unit.

Model implementasi dalam monitoring dan evaluasi penjaminan mutu perpustakaan menggunakan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sesuai dengan model Sistem Penjaminan Mutu

UAD. PDCA cycle is a quality management method based on Total Quality Management, with high efficiency and reasonable advantages applicable to all aspects of various organizations, all aspects of the work. After several cycles of Plan, Do, Check and Action, the quality is stepped up. (Xuan Liu, dkk., 2018)

Suatu proses pemecahan masalah empat langkah yang umum digunakan dalam pengendalian kualitas adalah PDCA, singkatan dari "Plan, Do, Check, Act" (Rencanakan, Kerjakan, Pemeriksaan, Tindak lanjut). PDCA dikenal sebagai "siklus Shewhart", karena pertama kali dikemukakan oleh Walter Shewhart beberapa puluh tahun yang lalu. Namun dalam perkembangannya, analisis PDCA lebih sering disebut "siklus Deming". Hal ini disebabkan karena Deming adalah orang yang mempopulerkan penggunaannya dan memperluas penerapannya. Namun, Deming sendiri selalu merujuk metode ini sebagai siklus Shewhart, yang dianggap sebagai bapak pengendalian kualitas statistik. PDCA adalah cara yang bermanfaat untuk melakukan perbaikan secara terus menerus tanpa berhenti. (Tannady, 2015).

Koordinasi dan komunikasi yang baik dari pustakawan dan Kepala Perpustakaan menjadi faktor penentu dalam memastikan proses monitoring dan evaluasi perpustakaan berjalan dengan baik.

1. *Plan* (Perencanaan)

Kepala Perpustakaan beserta kepala urusan bidang perpustakaan melakukan perencanaan terkait proses bisnis di Perpustakaan meliputi:

- a. Penetapan visi, misi, tujuan, sasaran mutu dan strategi pencapaian sasaran mutu untuk kegiatan pengembangan dalam 1 tahun ke depan
- b. Menetapkan langkah operasional dan pengendalian kegiatan perpustakaan

2. *Do* (Pelaksanaan)

Perpustakaan mengimplementasikan seluruh perencanaan yang sudah ditetapkan oleh tiap kepala urusan bidang perpustakaan, dengan menyesuaikan dari sasaran mutu yang telah ditetapkan perpustakaan. Perencanaan kegiatan kemudian diturunkan dalam rencana mutu tiap bidang perpustakaan. Rencana mutu, strategi pencapaian hingga target yang akan dicapai.

3. *Check* (Pemeriksaan)

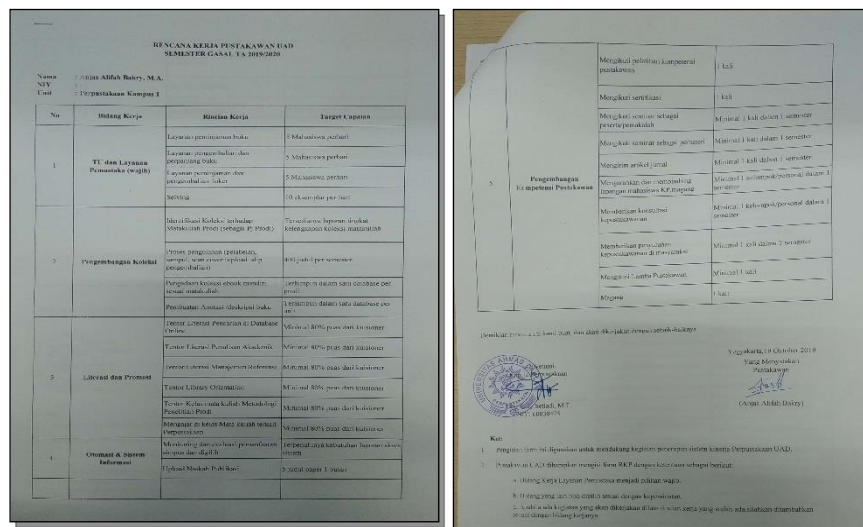
Pemeriksaan dalam kesesuaian pelaksanaan dan penerapan sistem mutu yang sudah dilaksanakan merupakan hal penting pada tahapan penjaminan mutu. Perpustakaan

dalam hal ini perlu adanya monitoring dan evaluasi dalam setiap rencana kegiatan tahunan yang dilakukan secara periodik pada internal perpustakaan, hasil dari monitoring dan evaluasi menjadi bahan dalam pelaporan AMI yang dilaksanakan oleh Universitas melalui BPM.

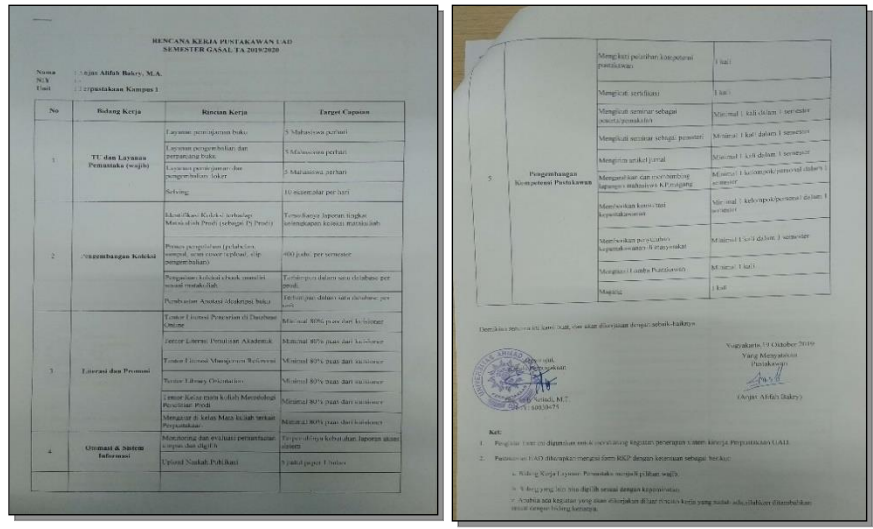
2. Action (Tindakan Perbaikan)

Tindakan perbaikan dari hasil temuan AMI, menjadi tindak lanjut yang harus dipenuhi agar tercapainya peningkatan layanan dan proses bisnis yang ada di Perpustakaan.

Digital libraries service quality assessment has many features depending on the characteristic and the prospect of the evaluating instrument, (Ahmad & Abawajy, 2014). Pada Perpustakaan UAD kerangka kerja dalam monitoring dan evaluasi perpustakaan telah diuji selama keterlibatan saya sebagai PSMU, penyesuaian dengan bertambahnya layanan digital yang ada di perpustakaan sebelum adanya pandemi Covid-19 dan semakin bertambah aktifitas dan kegiatan yang dialihkan menjadi berbasis online untuk menjangkau pemustaka dalam hal ini sivitas akademik UAD dapat terlayani dengan baik. Pembuatan form yang memudahkan bagi pimpinan dan pustakawan dalam proses monitoring dan evaluasi layanan dan kegiatan yang diadakan, diperlukan untuk mengetahui jika ada hambatan atau permasalahan dalam target capaian untuk dapat segera mendapatkan solusi. Berikut contoh dari form monitoring dan evaluasi untuk pustakawan yang masih dalam bentuk cetak.



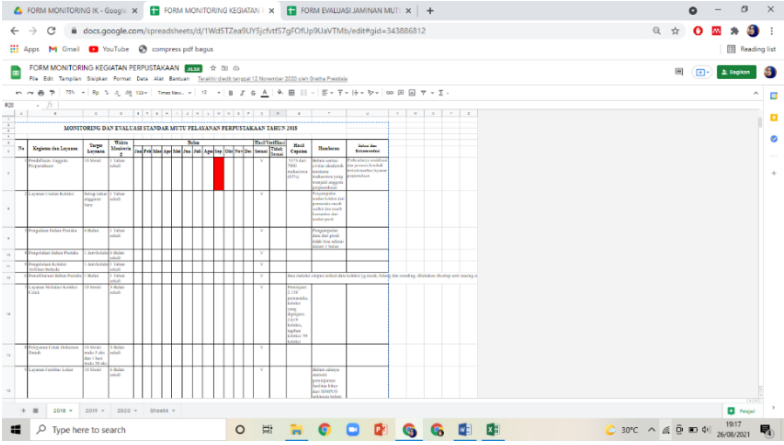
Gambar 2. Rencana Kerja Pustakawan UAD



Gambar 3. Monitoring dan Evaluasi melalui Laporan Kerja Pustakawan UAD

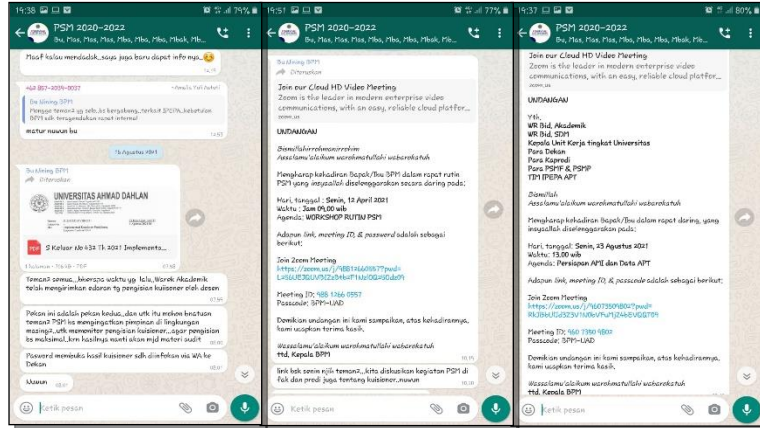
Proses monitoring dan evaluasi dalam bentuk tercetak mempunyai kelemahan, waktu yang lama untuk mengetahui hasil karena harus menunggu pustakawan mengisi dengan periode tertentu, setelah itu baru pimpinan dapat melihat setelah pengumpulan laporan selesai. Selain itu banyaknya aktifitas dan kegiatan di Perpustakaan, terkadang menjadi lupa dalam mengisi laporan.

Penggunaan Google Drive dalam monitoring dan evaluasi menjadi alternatif untuk memudahkan pengisian dan langsung dapat dilihat oleh Kepala Perpustakaan., karena di masa pandemi Covid-19 membatasi kita untuk bertemu secara *offline* Sehingga ketika ada rapat pimpinan universitas, pelaporan sudah dapat dilihat melalui *online* meskipun masih dalam format sederhana.



Gambar 4. Pengisian Monitoring dan Evaluasi Pustakawan melalui Google Drive

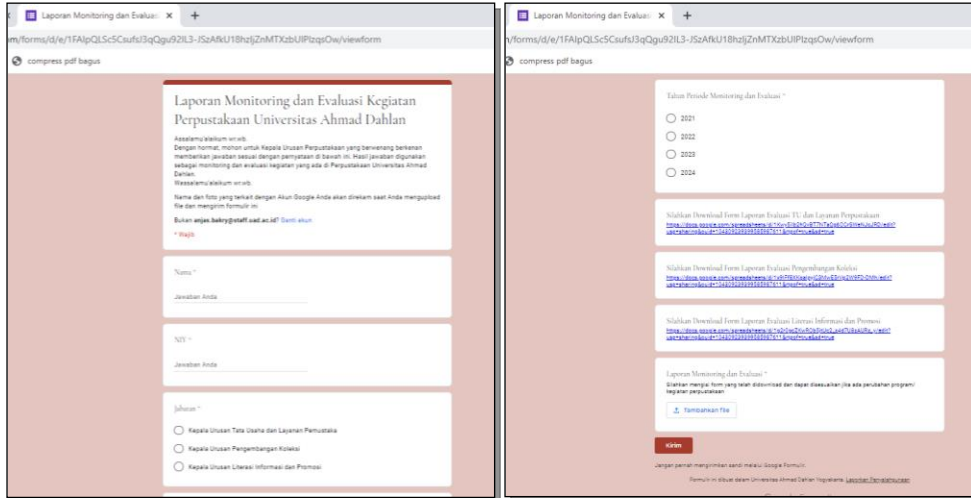
Ditingkat universitas monitoring dan evaluasi selain melalui sistem qass.uad.ac.id, koordinasi juga dilakukan melalui WA Grup dan *video conference* . Universitas Ahmad Dahlan yang awal tahun 2020 hingga bulan agustus 2021 masih menerapkan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) dengan kehadiran 50 %, tidak mengurangi performa dalam penjaminan mutu universitas tetap berjalan dengan baik.



Gambar 5. Koordinasi monitoring dan evaluasi tingkat universitas melalui online

Tindak lanjut dalam koordinasi monitoring dan evaluasi penjaminan mutu universitas, pustakawan tentunya dituntut berinovasi untuk kemudahan dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan dan layanan di Perpustakaan dapat tercapai. Sehingga menjamin kualitas mutu yang di berikan kepada pemustaka seperti, cepat dalam melayani dengan standar waktu yang ditetapkan, layanan yang diberikan tepat sasaran, dan tentunya kebutuhan sumber-sumber informasi oleh pemustaka juga tersedia.

Pada tahap awal dalam mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi perpustakaan, untuk memudahkan pengisian oleh pustakawan maka dibuatlah google form.



Gambar 6. Monitoring dan Evaluasi Perpustakaan Melalui Google Form

Pelaksanaan penjaminan mutu di Perpustakaan berbasis online telah mampu meningkatkan kinerja Perpustakaan dengan indikator sebagai berikut:

- Proses dokumentasi setiap proses bisnis di Perpustakaan menjadi lebih baik
- Tata kelola manajemen perpustakaan sudah sesuai dengan visi, misi, tujuan, struktur organisasi yang dilengkapi dengan garis komando dan garis koordinasi, yang diturunkan menjadi rincian kerja untuk setiap staf dan unit kerja di Perpustakaan
- Peningkatan sarana dan prasarana di Perpustakaan terkelola dengan baik
- Indeks kepuasan pemustaka meningkat
- Pemenuhan standar waktu pelayanan di Perpustakaan terkelola dengan baik

Indikator yang telah disebutkan di atas diharapkan dapat meningkatkan komunikasi di internal Perpustakaan dan dapat menjalin hubungan baik dengan pihak di luar Perpustakaan atau mitra yang berpentingan.

Selanjutnya perpustakaan akan bekerjasama dengan Biro Sistem Informasi (BSI) untuk dapat membuat sistem monitoring dan evaluasi khusus perpustakaan, sehingga memudahkan pustakawan dalam mengisi dan melihat laporan evaluasi aktifitas dan kegiatan yang ada di Perpustakaan. Selain itu juga kebutuhan data saat adanya AMI dapat terpenuhi melalui pengisian yang telah dilakukan oleh pustakawan berdasarkan periode tertentu menyesuaikan aktifitas dan prosedur monitoring dan evaluasi yang ada.

3. Penutup

Peran AMI pada universitas yaitu memvalidasi proses, sedangkan output dan outcome yang diharapkan kembali lagi ke Perpustakaan. Data dan dokumen capaian kembali lagi ke Perpustakaan, karena dalam praktiknya tidak hanya memenuhi dokumen yang ada dalam AMI namun hasil dari AMI juga berdampak nyata seperti; menjadi lebih baiknya tata kelola perpustakaan, juga memberikan kemudahan pemustaka dalam mengakses sumber-sumber informasi dan layanan yang ada di Perpustakaan.

Pengembangan sistem penyimpanan data dan dokumen diperlukan untuk memudahkan auditee dalam hal ini perpustakaan juga auditor saat pelaksanaan AMI, yang sebelumnya proses AMI masih dalam bentuk tercetak saat pengecekan dokumen. Koordinasi antara BPM dengan unit dalam hal ini pustakawan di Perpustakaan diperlukan, agar sistem qass.uad.ac.id ada pengembangan yang sebelumnya hanya diperuntukkan auditee dalam pengisian tabel dari hasil temuan yang ada di AMI, kemudian ditambahkan dengan kebutuhan dokumen monitoring dan evaluasi yang ada di Perpustakaan.

Pustakawan mempunyai peran penting dalam peningkatan tata kelola monitoring dan evaluasi perpustakaan berbasis online, karena berimplikasi pada kemudahan dalam mengidentifikasi jika terjadi masalah atau hambatan dalam pelaksanaan aktifitas dan kegiatan perpustakaan untuk dapat segera menemukan solusinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M., & Abawajy, J. H. (2014). Digital Library Service Quality Assessment Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 571–580.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.715>
- Chen, H. (2018). Evaluation of personalized service level for library information management based on fuzzy analytic hierarchy process. *Procedia Computer Science*, 131, 952–958.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.04.233>
- Hanany, L. N. H., Robi'in, Sudirman, E., & Wardianah, Y. (2020). Pelayanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 1.
<http://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/33687>
- Setiati, S., Azwar, M.K., 2020. (2020). Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(2), 53–63.
- Tannady, H. (2015). *Pengendalian Kualitas*. Graha Ilmu.
[https://scholar.google.com/scholar?lookup=0&q=Tannady,+H.+\(2015\).+Pengendalian+Kualitas.+Yogyakarta:+Graha+Ilmu.&hl=id&as_sdt=0,5](https://scholar.google.com/scholar?lookup=0&q=Tannady,+H.+(2015).+Pengendalian+Kualitas.+Yogyakarta:+Graha+Ilmu.&hl=id&as_sdt=0,5)
- Xuan Liu, Chang Liu *, Liang Shi, Jin Huang, XuanLi Zhang, M. C. (2018). Reading Promotion Practice Based on PDCA Cycle At Huazhong University of Science and Technology Library. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 120(Mshsd 2017), 412–416.