

MODEL PENGUKURAN KINERJA PERPUSTAKAAN PTS X BERDASARKAN ISO 11620:2008 DAN SNP 010:2011

YUNI WIBAWANTI

yuniwib206@yahoo.com

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Matematika dan IPA
Universitas Indraprasta PGRI

Abstrak. Perpustakaan PTS X sebagai unit yang memberikan layanan terhadap pengguna tidak melakukan pengukuran kinerja berdasarkan standar layanan. Untuk meningkatkan layanan yang diberikan terhadap pengguna, diperlukan pengukuran kuantitatif dan kualitatif untuk mengevaluasi kinerja keseluruhan perpustakaan. Pembobotan terhadap setiap kriteria dan setiap indikator dilakukan dengan perbandingan berpasangan sesuai metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*). Bobot koleksi sebesar 0,331; Fasilitas 0,327; Pelayanan 0,217; Petugas 0,126. Pengukuran setiap indikator mengikuti metode pengukuran dalam ISO 11620:2008. Pengukuran indikator dilakukan terhadap data perpustakaan serta survei kepuasan pengguna. Survei dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner terhadap pengguna yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner dengan SPSS 17. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa model dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja layanan perpustakaan Universitas X adapun nilai yang diperoleh pada kategori rendah. Hasil validasi terhadap model yang dibuat dengan melihat adanya kesesuaian antara keadaan nyata dengan hasil pengukuran kinerja perpustakaan PTS X yang ada pada kategori rendah, menunjukkan bahwa model dapat digunakan. Model pengukuran kinerja layanan perpustakaan yang dibuat valid dan layak untuk diujicoba.

Kata Kunci: Indikator kinerja, ISO 11620:2008, SNP 010:2011, Perbandingan Berpasangan, Skala Likert.

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga ilmiah, yakni lembaga yang bidang dan tugas pokoknya berkaitan dengan ilmu pengetahuan, pendidikan, penelitian, dan pengembangan, dengan ruang lingkup mengelola informasi yang mencakup berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi (Sutarno, 2005). Perpustakaan berperan sebagai fasilitator dengan menyediakan sumber daya dan lingkungan yang kondusif yang dapat mendorong perkembangan intelektual, emosional dan sosial (Sharma *et al.*, 2010). Fungsi perpustakaan akademik dalam konteks yang lebih besar adalah bagaimana perpustakaan memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan keseluruhan dari institusi induknya (Tiemensma, 2009).

Perpustakaan dibentuk sebagai wujud pelayanan kepada pengguna. Para pengguna tersebut memerlukan layanan informasi dan menggunakan layanan perpustakaan untuk menunjang pencapaian misi dan kegiatan atau studi. Perpustakaan perlu selalu meningkatkan layanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pengguna (Sharma *et al.*, 2010) karena perpustakaan adalah layanan dan ada untuk memberikan layanan kepada pengguna yang membutuhkannya (Tiemensma, 2009). Perpustakaan sebagai lembaga pengelola dokumen dan jasa informasi perlu ditangani secara profesional dengan mengikuti kaedah dan standar yang profesional. Bila hal ini tidak dilakukan, maka ada kemungkinan perpustakaan tidak bisa menyediakan sumber informasi yang diperlukan pengguna. Untuk itu, perpustakaan perlu dikelola dengan pendekatan sistem manajemen jaminan mutu dan selalu diukur dan dievaluasi secara berkala menurut standar tertentu.

Diperlukan pengukuran kuantitatif dan kualitatif untuk mengevaluasi kinerja keseluruhan perpustakaan. Penilaian kinerja perpustakaan sangat penting untuk mengelola perpustakaan, karena akan menghasilkan data yang dapat membantu pustakawan membuat keputusan dan untuk meningkatkan layanan (Melo *et al.*, 2006). Pengukuran kinerja dapat digunakan sebagai bahan evaluasi agar dapat melakukan perbaikan secara berkesinambungan bagi peningkatan layanan kepada pengguna. Bila perpustakaan tidak melakukan pengukuran kinerja maka perpustakaan tidak pernah mengetahui kualitas dan kinerja layanannya sehingga tidak berusaha melakukan perbaikan layanan kepada pengguna padahal perpustakaan ada untuk melayani pengguna. Selain itu, perpustakaan tidak mengetahui kemampuan dalam kompetisi dengan perpustakaan perguruan tinggi lainnya.

Sebagai perguruan tinggi, maka perpustakaan menjadi elemen yang sangat penting peranannya dalam pencapaian akreditasi program pendidikan maupun akreditasi universitas namun saat ini tidak pernah dilakukan pengukuran kinerja untuk evaluasi berdasarkan standar tertentu. Layanan yang diberikan terhadap pengguna tidak pernah dilakukan evaluasi berdasarkan survei terhadap kepuasan pengguna. Padahal kepuasan pengguna mencerminkan dimensi kualitas layanan secara keseluruhan (Poll, 2006).

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja adalah gabungan dari efektivitas (hasil sesuai tujuan) dan efisiensi (hasil tercapai dengan biaya lebih rendah) serta relevansi yang diartikan sesuai dengan tujuan (Renard, 2007). Pengukuran kinerja merupakan salah satu strategi yang biasa digunakan untuk memberikan umpan balik penting dalam pengambilan keputusan organisasi di semua tingkatan seperti tingkat strategis, operasional dan individu (Sahak dan Omar, 2012). Mengukur kinerja berarti mengumpulkan data statistik dan lainnya yang menggambarkan kinerja perpustakaan dan menganalisis data untuk mengevaluasi kinerja perpustakaan (Dash dan Padhi, 2010). Analisis berdasarkan data termasuk indikator kepuasan pengguna akan mencerminkan kinerja nyata dari perpustakaan (Derfert-Wolf *et al.*, 2005).

Evaluasi kinerja merupakan proses umpan balik atas kinerja masa lalu yang bermanfaat bagi peningkatan produktivitas. Evaluasi kinerja dapat digunakan untuk melihat keberhasilan atau kegagalan suatu perpustakaan dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi program perpustakaan. Evaluasi kinerja dikatakan berhasil jika menyediakan model manajemen praktis organisasi yang mengarah pada perubahan untuk perbaikan secara terus-menerus (Melo dan Pires, 2008).

Indikator Kinerja

Indikator kinerja telah terintegrasi menjadi kegiatan pengendalian dan kegiatan pelaporan perpustakaan yang berkelanjutan (Poll, 2008). Standard dan indikator adalah alat untuk evaluasi kinerja perpustakaan, baik aspek kualitatif maupun kuantitatif (Derfert-Wolf *et al.*, 2005). Indikator kinerja kuantitatif adalah memberikan data numerik yang berasal dari statistik perpustakaan, sedangkan indikator kualitatif menjelaskan metode untuk menilai kepuasan pengguna (Poll, 2008). Pengukuran indikator kuantitatif dan kualitatif diperlukan untuk menentukan kualitas dan efektivitas perpustakaan (Tiemensma, 2009).

Dalam ISO 11620:2008 menyebutkan bahwa tujuan indikator kinerja perpustakaan adalah: 1) Berfungsi sebagai alat untuk menilai kualitas dan efektivitas pelayanan, sumber daya, dan kegiatan lainnya yang disediakan oleh perpustakaan; 2) Untuk menilai efisiensi sumber daya yang dialokasikan oleh perpustakaan untuk layanan tersebut dan kegiatan lainnya.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan dan kepuasan pengguna adalah dua aspek penting dari manajemen pelayanan yang efektif (Dash dan Padhi, 2010). Kualitas menyiratkan pentingnya indikator kinerja yang diukur berdasarkan evaluasi yang dibuat pengguna (Derfert-Wolf *et al.*, 2005). Kualitas layanan dipandang sebagai perbandingan apa yang diharapkan pelanggan sebelum penggunaan layanan dan tingkat persepsi layanan yang diterima (Dash dan Padhi, 2010). Kualitas menyiratkan pentingnya indikator kinerja yang diukur berdasarkan evaluasi yang dibuat oleh pengguna (Derfert-Wolf *et al.*, 2005).

Pengukuran kualitas berarti mengumpulkan data statistik dan lainnya yang menggambarkan kinerja perpustakaan dan menganalisis data untuk mengevaluasi kualitas kinerja (Tiemensma, 2009), namun statistik perpustakaan tidak menjadi satu-satunya ukuran kinerja perpustakaan (Bawden *et al.*, 2005). Mengukur kualitas tidak hanya mengacu layanan perpustakaan tetapi pada semua aspek kinerja perpustakaan sangat penting untuk pengelolaan perpustakaan yang efektif dan efisien (Derfert-Wolf *et al.*, 2005). Untuk meningkatkan kualitas layanan, kebutuhan *stakeholder* dan harapan harus dipantau dan diukur, kekurangan harus diidentifikasi dan ditangani (Tiemensma, 2009). Kemampuan untuk belajar dan mengembangkan kegiatan perpustakaan dari titik pandang pelanggan serta keterlibatan staf perpustakaan dapat membantu meningkatkan kualitas perpustakaan (Dash dan Padhi, 2010). Tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator bagi manajer untuk memahami kualitas layanan dan kinerja mereka (Pour, 2012).

Standar ISO 11620

Standar ISO 11620:2008 adalah standar internasional tentang kinerja perpustakaan yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO). Dalam ISO 11620 memuat indikator-indikator kinerja perpustakaan beserta metode pengukurannya. Tujuan utama dari standar (ISO 11620) adalah untuk mendukung penggunaan indikator kinerja di perpustakaan dan menyebarkan pengetahuan tentang bagaimana melakukan pengukuran kinerja (Ishak dan Sahak, 2011).

Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT)

Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dimaksudkan sebagai acuan untuk menyelenggarakan perpustakaan perguruan tinggi negeri maupun swasta. SNP PT (SNP 010:2011) menetapkan dasar pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memfasilitasi proses pembelajaran serta berperan dalam meningkatkan iklim / atmosfer akademik. Struktur SNP PT adalah sebagai berikut: 1) Ruang Lingkup; 2) Istilah dan definisi; 3) Koleksi; 4) Sarana dan prasarana; 5) Layanan; 6) Tenaga; 7) Penyelenggaraan; 8) Pengelolaan.

Pemodelan Sistem

Sistem adalah sekumpulan elemen-elemen yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan. Model adalah bentuk simbol dari suatu teori. Untuk memudahkan pemikiran tentang karakteristik model yang dibuat, maka peneliti harus memahami permasalahan yang ada serta sistem dimana permasalahan itu terjadi (Simatupang, 1995).

Model suatu penelitian dapat diuji atau tidak diuji, hal ini tergantung dari tujuan penelitiannya (Jogiyanto, 2008). Untuk penelitian yang menekankan pada pembuatan model, maka model penelitian perlu dilakukan verifikasi dan validasi model untuk menguji kesesuaian model tersebut. Verifikasi dilakukan dengan memeriksa kesesuaian model dengan prinsip-prinsip yang berlaku. Pengujian validasi adalah proses untuk menentukan apakah model yang dibuat mencerminkan sistem yang nyata atau tidak. Untuk melakukan validasi model dilakukan dengan membandingkan perilaku model dengan perilaku sistem nyata.

Penelitian Survei

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei. Informasi yang diperoleh dari survey adalah data yang subyektif yang berarti pendapat asli dari pengguna dan menggambarkan preferensi pribadi bagaimana pengguna tersebut mengalami layanan yang telah diterima (Laitinen, 2008). Sebagian besar survei melalui kuesioner dapat digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengguna perpustakaan merasa puas dengan layanan yang ada (Al Hijji dan Cox, 2012).

Dalam membentuk kuesioner terdapat beberapa tahapan yaitu: 1) Pembentukan item-item, yang tujuannya untuk membuat item-item untuk masing-masing konstruk; 2) Melakukan pengujian validitas isi supaya item pernyataan tidak membingungkan; 3) Pengujian instrumen, yaitu instrumen disebarakan ke responden-responden sebenarnya dan dari responden dilakukan uji validitas dan realibilitas.

Analytical Hierarchy Process (AHP)

Metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dikenalkan oleh Thomas L. Saaty dapat digunakan untuk mengolah data yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif dalam proses pengambilan keputusan. Metode AHP menstrukturkan masalah menjadi terstruktur dan dibangun dengan dua prinsip, yaitu: prinsip menentukan prioritas dan prinsip konsistensi secara logis. Dalam pengukuran kinerja, AHP dapat digunakan untuk melakukan pembobotan dari ukuran kinerja. AHP ini menghitung bobot dari ukuran kinerja dalam dua langkah, yaitu: 1) Membandingkan (berpasangan) tindakan kinerja berdasarkan setiap kriteria; 2) Membandingkan (berpasangan) kriteria utama dari model yang diusulkan.

Prinsip-prinsip dasar metode AHP adalah berfikir analitis dalam pengambilan keputusan berdasar tiga prinsip pokok, yaitu: 1) Penyusunan hirarki; 2) Penentuan priorita; 3) Konsistensi logis. Perbandingan berpasangan memiliki skala relatif yang diperlihatkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan

Tingkat kepentingan	Definisi	Keterangan
1 (sama)	Kedua elemen sama penting	Kedua elemen menyumbang sama besar pada sifat tersebut
3 (lemah)	Satu elemen sedikit lebih penting daripada elemen yang lain	Pengalaman menyatakan sedikit memihak pada satu elemen
5 (kuat)	Satu elemen sesungguhnya lebih penting dari elemen yang lain	Pengalaman menunjukkan secara kuat memihak pada satu elemen
7 (Sangat Kuat)	Satu elemen jelas lebih penting dari elemen yang lain	Pengalaman menunjukkan secara kuat disukai dan didominasi satu elemen sangat jelas lebih penting
9 (Mutlak Kuat)	Satu elemen mutlak lebih penting daripada elemen yang lain	Pengalaman menunjukkan satu elemen sangat jelas lebih penting
2,4,6,8	Nilai tengah diantara dua penilaian yang berdampingan	Nilai ini diberikan jika diperlukan kompromi

Kebalikan dari angka tingkat kepentingan diatas Bila elemen ke-ij pada faktor mendapat nilai x maka elemen ke-ji pada faktor ke-j mendapat nilai 1/x

Dikutip dari Vanany (2009)

Perbandingan berpasangan dimulai dari tingkat hirarki paling tinggi, dimana suatu kriteria digunakan sebagai dasar pembuatan perbandingan.

Matrik $A_n \times n$ merupakan matriks resiprokal. Diasumsikan terdapat n elemen yaitu W_1, W_2, \dots, W_n yang akan dinilai secara perbandingan. Nilai perbandingan secara berpasangan antara (W_1, W_2) direpresentasikan sebagai berikut:

$$\frac{w_i}{w_j} = a(i,j)$$

Dalam hal ini, matriks perbandingan adalah matriks A dengan unsur-unsurnya adalah aij dengan $i, j = 1, 2, \dots, n$.

$$A = \begin{pmatrix} w1/w1 & w1/w2 & \dots & w1/wn \\ w2/w1 & w2/w2 & \dots & w2/wn \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ wn/w1 & wn/w2 & \dots & wn/wn \end{pmatrix}$$

Pengukuran konsistensi AHP dilakukan dalam dua tahap yaitu: tahap mengukur konsistensi setiap matriks perbandingan, pengukuran ini didasarkan pada *eigen value* maksimum:

$$Consistency Index (CI) = \left(\frac{\lambda_{max} - n}{n-1} \right), \text{ dimana } n = \text{ukuran matriks}$$

Makin dekat *eigen value* dengan besarnya matriks, makin konsisten matriks tersebut.

$$Consistency Ratio (CI) = CI / RI$$

RI = random index

Tabel 2. Tabel Indeks Random

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0	0	0.58	0.9	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49

Dikutip dari Vanany (2009)

METODE

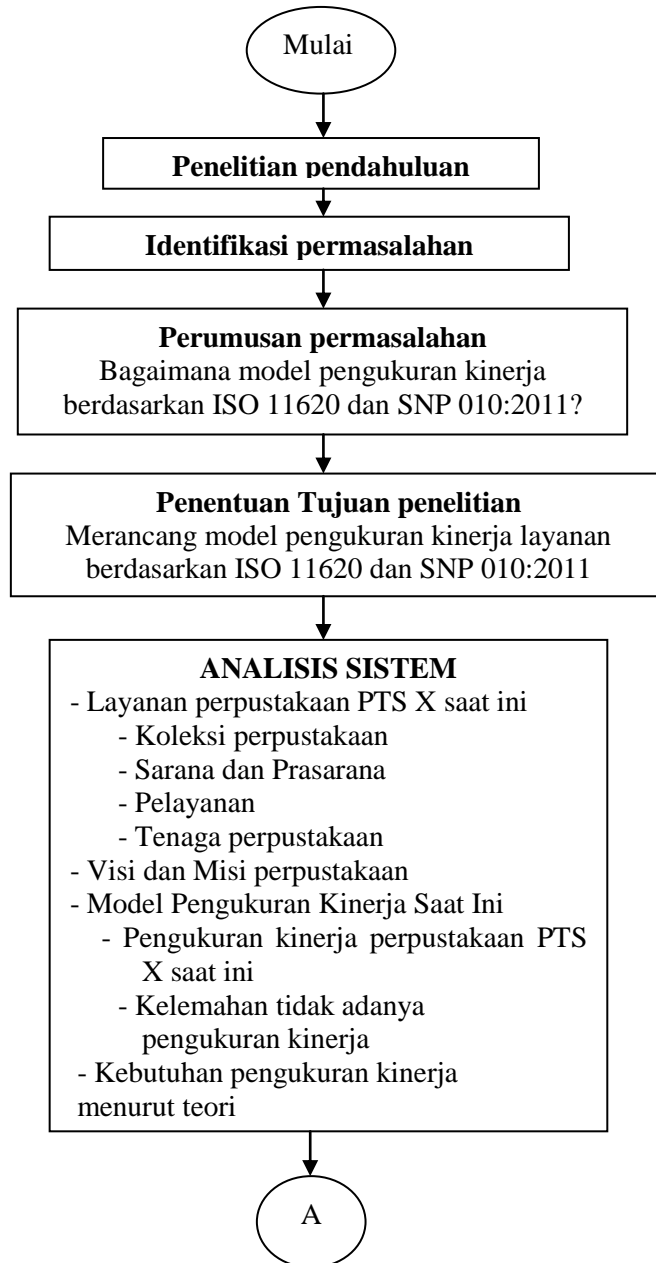
Penelitian ini dilakukan untuk membuat rancangan model pengukuran kinerja layanan perpustakaan menggunakan indikator pengukuran yang mengacu pada ISO 11620:2008 dan SNP 010:2011. Pengukuran indikator kinerja dilakukan dengan menggunakan arsip data statistik perpustakaan, sedangkan untuk kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang dibuat berkaitan dengan koleksi, sarana dan prasarana, pelayanan perpustakaan, dan tenaga perpustakaan.

Data yang dikumpulkan adalah data statistik perpustakaan dan hasil survei terhadap kepuasan pengguna menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden. Pernyataan dalam kuesioner untuk mengukur kepuasan pemakai terdiri dari 22 pernyataan, berkaitan dengan koleksi, sarana dan prasarana, pelayanan perpustakaan, dan tenaga perpustakaan.

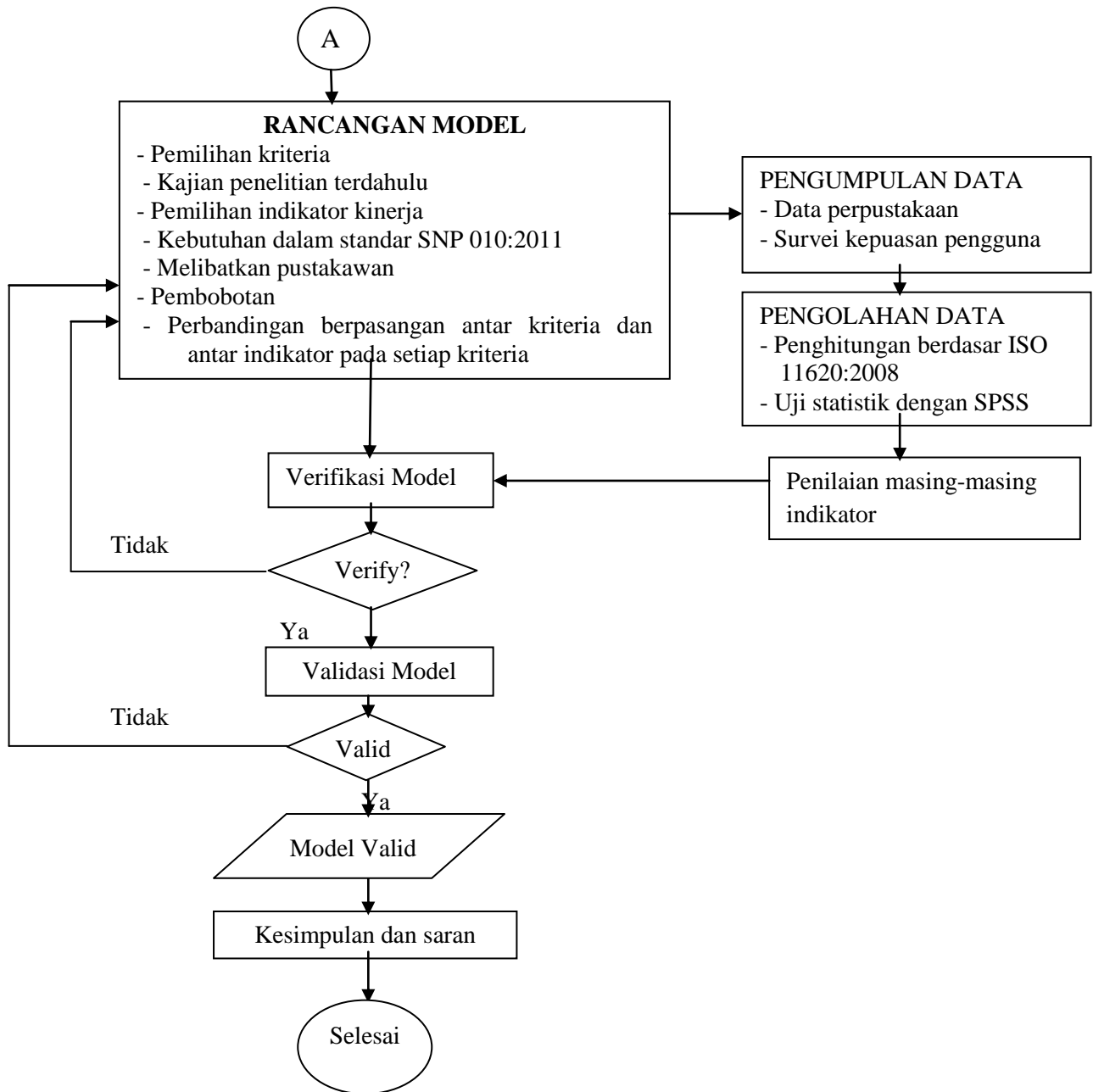
Pengambilan sampel untuk survey terhadap pemakai layanan perpustakaan dilakukan dengan *probability sampling*. Pemilihan responden dilakukan dengan *Simple Random Sampling*, yaitu cara pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan tingkatan dalam populasi tersebut, karena populasi dianggap homogen.

Pengolahan data statistik perpustakaan dengan berdasarkan metode pengukuran dalam ISO 11620:2008 menggunakan indikator kinerja terkait pelayanan yang disesuaikan dengan SNP 010:2011. Pengolahan data survey dilakukan menggunakan Skala Likert dengan nilai antara 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 5 (Sangat Setuju).

Tahapan penelitian digambarkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian



Gambar 2. Tahapan Penelitian (Lanjutan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam memberikan layanan kepada pengguna, perpustakaan PTS X menggunakan standar prosedur pelayanan mereka, namun tidak pernah dilakukan pengukuran terhadap kinerja pelayanan. Data-data yang berkaitan dengan kegiatan perpustakaan dilakukan pencatatan dan disimpan sebagai arsip, namun tidak pernah digunakan sebagai bahan untuk evaluasi perpustakaan.

Dalam melakukan penilaian kinerja, standar yang dipilih dalam penelitian ini adalah ISO 11620 dan SNP 010:2011. ISO 11620 memperkenalkan sejumlah indikator kinerja

yang dihitung berdasarkan statistik perpustakaan. SNP 010:2011 merupakan standar nasional untuk perpustakaan perguruan tinggi yang ditetapkan dan dipublikasikan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Isi standar ini yaitu meliputi standar untuk koleksi, sarana dan prasarana, layanan, tenaga, penyelenggaraan, dan pengelolaan.

Rancangan Model Pengukuran Kinerja

Model pengukuran kinerja yang dirancang untuk pengukuran kinerja layanan fisik perpustakaan PTS X dengan membentuk hirarki pada tiga tingkatan. Tingkatan paling atas adalah tujuan dari model yang dibuat, yaitu pengukuran kinerja layanan perpustakaan. Tingkatan ke dua menunjukkan kriteria yang digunakan dalam pengukuran kinerja layanan perpustakaan. Tingkatan ke tiga adalah indikator-indikator untuk setiap kriteria pada tingkat ke dua.

Kriteria yang digunakan dalam merancang model pengukuran kinerja layanan perpustakaan menggunakan empat kriteria yang bersumber dari SNP 010:2011. Kriteria yang digunakan yaitu koleksi, fasilitas, pelayanan, dan petugas. Pemilihan kriteria ini didasarkan dari peneliti sebelumnya. Indikator yang digunakan berasal dari indikator dalam ISO 11620:2008. Indikator kinerja layanan dalam ISO 11620:2008 yang dipilih untuk pengukuran kinerja perpustakaan PTS X disesuaikan dengan standar dalam SNP 010:2011. Aspek yang diukur berkaitan dengan staf, luas ruang, fasilitas fisik, koleksi, kunjungan, peminjaman dan kepuasan pengguna. Pemilihan indikator kinerja dilakukan dengan melibatkan pustakawan perpustakaan PTS X karena pustakawan memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai kebutuhan pengukuran kinerja perpustakaan mereka. Dari pemilihan indikator terpilih 11 indikator. Indikator terpilih dikelompokkan dalam 4 kriteria.

Pembobotan dalam model pengukuran kinerja layanan perpustakaan dilakukan dengan melakukan perbandingan berpasangan terhadap setiap kriteria dan setiap indikator sesuai dengan metode dalam AHP. Pembobotan melibatkan kepala perpustakaan dan pustakawan. Hasil pembobotan digunakan untuk menghitung nilai tertimbang yaitu hasil kali ukuran kinerja tiap indikator terhadap bobot.

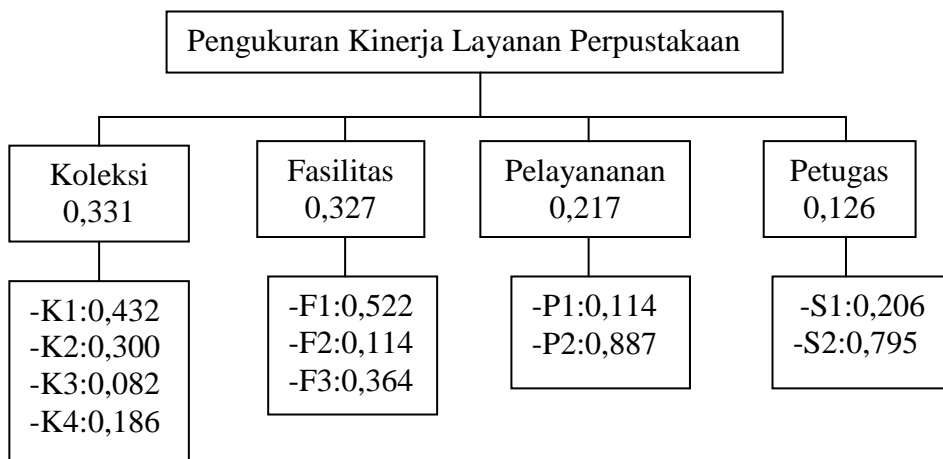
Hasil perhitungan bobot untuk indikator pada tiap kriteria diringkaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. Bobot relatif indikator kinerja perpustakaan

	Indikator Kinerja	Bobot	Bobot kriteria	Bobot Keseluruhan
	Ketersediaan judul yang diperlukan (K1)	0,432		0,143
Koleksi	Perputaran koleksi (K2)	0,300	0,331	0,099
	Peminjaman perkapita (K3)	0,082		0,027
	Bahan perpustakaan yang digunakan dalam perpustakaan perkapita (K4)	0,186		0,061
Fasilitas	Area pemustaka perkapita (F1)	0,522		0,171
	Tempat duduk perkapita (F2)	0,114	0,327	0,037
	Tingkat keterpakaian kursi baca (F3)	0,364		0,119
Pelayanan	Kunjungan perkapita (P1)	0,114		0,025
	Kepuasan pengguna (P2)	0,887	0,217	0,192
Petugas	Staf perpustakaan perkapita (S1)	0,206		0,026
	Persentase staf layanan terhadap total jumlah staf (S2)	0,795	0,126	0,100

Sumber: Pengolahan Data

Dengan menggunakan struktur hirarki berdasar AHP, bobot untuk pengukuran kinerja perpustakaan PTS X digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. Model Pengukuran Kinerja Layanan Perpustakaan PTS X

Ukuran tiap indikator dilakukan menurut metode pengukuran dalam ISO 11620. Penghitungan terhadap indikator kinerja layanan perpustakaan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil perhitungan indikator kinerja

No	Kriteria	Indikator	Hasil Perhitungan
1	Koleksi	Ketersediaan judul yang diperlukan (K1)	9,77
2		Perputaran koleksi (K2)	0,514
3		Peminjaman perkapita (K3)	2,761
4		Bahan perpustakaan yang digunakan dalam perpustakaan perkapita (K4)	0,139
5	Fasilitas	Area pemustaka perkapita (F1)	0,064
6		Tempat duduk perkapita (F2)	9,367
7		Tingkat keterpakaian kursi baca (F3)	41
8	Pelayanan	Kunjungan perkapita (P1)	1,105
9		Kepuasan pengguna (P2)	3,752
10	Petugas	Staf perpustakaan perkapita (S1)	1,264
11		Persentase staf layanan terhadap total staf (S2)	66,667

Sumber: Pengolahan Data

Dari hasil penghitungan setiap indikator tersebut, selanjutnya dilakukan penilaian terhadap setiap indikator dan penghitungan hasil pengukuran kinerja keseluruhan. Hasil penilaian sebagai berikut:

Tabel 6. Penilaian masing-masing indikator

Kode indikator	Hasil ukuran	Nilai
K1	9,77	1
K2	0,514	1
K3	2,761	2
K4	0,139	1

F1	0,064	1
F2	9,367	1
F3	41	3
P1	1,105	1
P2	3,752	4
S1	1,264	1
S2	66,67	4

Tabel 7. Penilaian indikator kinerja perpustakaan PTS X

Kode indikator	Nilai	Bobot	Nilai X Bobot	
K1	1	0,143	0,143	
K2	1	0,099	0,099	0,358
K3	2	0,027	0,054	
K4	1	0,062	0,062	
F1	1	0,171	0,171	
F2	1	0,037	0,037	0,565
F3	3	0,119	0,357	
P1	1	0,025	0,025	
P2	4	0,192	0,768	0,793
S1	1	0,026	0,026	
S2	4	0,100	0,400	0,426
Total				2,142

Nilai kinerja layanan sebesar 2,142 menunjukkan kategori rendah berdasarkan skala likert sebagai berikut:

Tabel 8. Skala Pengukuran Kinerja Layanan

Interval	Klasifikasi
1,0 – 1,8	Sangat rendah
1,9 – 2,6	Rendah
2,7 – 3,4	Sedang
3,5 – 4,2	Tinggi
4,3 – 5,0	Sangat tinggi

Sumber: Adi

Verifikasi dan Validasi Model

Verifikasi model menunjukkan kesesuaian model dengan prinsip yang berlaku. Berdasarkan hasil penghitungan yang mengikuti metode penghitungan dalam standar ISO 11620 untuk setiap indikator yang terpilih, dan pembobotan dengan perbandingan berpasangan untuk menghasilkan nilai tertimbang terhadap kinerja layanan perpustakaan, diperoleh bahwa ukuran kinerja layanan perpustakaan PTS X sebesar 2,142. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa model dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja layanan perpustakaan PTS X adapun nilai yang diperoleh pada kategori rendah.

Validasi model digunakan untuk menentukan model mencerminkan sistem nyata atau tidak. Dari hasil pengukuran menunjukkan bahwa kinerja layanan perpustakaan PTS X bernilai 2,142. Nilai tersebut, dengan menggunakan skala likert menunjukkan bahwa kinerja layanan perpustakaan PTS X rendah. Hasil validasi terhadap model yang dibuat dengan melihat adanya kesesuaian antara keadaan nyata dengan hasil pengukuran kinerja

perpustakaan PTS X yang ada pada kategori rendah, menunjukkan bahwa model dapat digunakan.

Analisis Model yang Dibuat

Kelebihan dari model yang dibuat yaitu menggunakan kriteria berdasarkan standar nasional perpustakaan yang dikeluarkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dengan indikator yang digunakan pada setiap kriteria berasal dari ISO 11620:2008 yang merupakan lembaga standar internasional. Kelemahan dari model pengukuran kinerja layanan perpustakaan yang dibuat dalam penelitian ini yaitu hanya melakukan pengukuran untuk layanan fisik saja. Untuk itu, bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan model ini dengan menambahkan objek layanan elektronik.

PENUTUP

Simpulan

Rancangan model untuk pengukuran kinerja layanan perpustakaan PTS X model pengukuran yang disusun dalam bentuk tiga tingkatan. Tingkat tertinggi adalah tujuan dari model, yaitu pengukuran kinerja layanan perpustakaan. Tingkatan ke dua menunjukkan empat kriteria dalam pengukuran kinerja yang meliputi koleksi, fasilitas, pelayanan, dan petugas. Tingkatan ke tiga menunjukkan indikator dari masing-masing kriteria. Pembobotan dilakukan antar kriteria dan terhadap masing-masing indikator. Penentuan bobot dilakukan dengan perbandingan berpasangan sesuai metode dalam AHP. Dalam model pengukuran kinerja layanan perpustakaan yang dibuat, koleksi menempati bobot tertinggi yaitu 0,331 ; fasilitas 0,327; pelayanan 0,217; petugas 0,126.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja layanan yang dilakukan dengan menggunakan model yang telah dibuat, diperoleh ukuran kinerja layanan perpustakaan PTS X rendah yaitu sebesar 2,142 dengan rincian ukuran kinerja pada masing-masing kriteria sebagai berikut: koleksi sebesar 0,358; fasilitas 0,563; pelayanan 0,793; dan petugas 0,426.

Hasil verifikasi menunjukkan bahwa model dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja layanan perpustakaan PTS X adapun nilai yang diperoleh pada kategori rendah. Hasil validasi terhadap model yang dibuat dengan melihat adanya kesesuaian antara keadaan nyata dengan hasil pengukuran kinerja perpustakaan PTS X yang ada pada kategori rendah, menunjukkan bahwa model dapat digunakan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian model pengukuran kinerja layanan perpustakaan dan hasil studi kasus dapat diberikan beberapa saran:

1. Manajemen perpustakaan PTS X perlu untuk melakukan pembenahan layanan bagi pengguna perpustakaan terutama yang berkaitan dengan koleksi.
2. Perpustakaan sebaiknya secara rutin melakukan survei terhadap pengguna untuk mengetahui kebutuhan mereka sehingga dapat memperoleh masukan guna meningkatkan layanan yang lebih baik.
3. Model yang dibuat dapat digunakan untuk pengukuran kinerja pada semua jenis perpustakaan yang ada di Indonesia karena empat kriteria dalam model tersebut merupakan bagian dari standar nasional perpustakaan sebagaimana yang diamanatkan UU No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Jogiyanto, H.M. 2008. **Metodologi Penelitian Sistem Informasi**. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Simatupang, T. 1995. **Pemodelan Sistem**. Klaten: Nindita
- Sutarno. 2005. **Tanggung Jawab Perpustakaan dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi**. Jakarta: Panta Rei.

- Vanany, Iwan. 2009. **Performance Measurement: Model dan Aplikasi**. Cetakan ke-2. Surabaya: itspress.
- Adi, I.S. S. **Analisis Pelayanan Perpustakaan Bagi Mahasiswa**. (Online) (<http://www.pasca-unpak.ac.id/ejournal/index.php/MM/article/download/.../18>, diakses 22 Februari 2014: 10.44 WIB).
- Babalhavaeji,F., Isfandyari-Moghaddam,A., Aqili, S.V., and Ali Shakooii, A. 2009. **Quality assessment of academic library performance: the case of an Iranian academic library**. (Online). (http://umrefjournal.um.edu.my/filebank/published_article/2394/748.pdf, diakses 20 April 2013: 12.15 WIB).
- Bawden, D., Petuchovaite, R., and Vilar, P. 2006. **Approaches to the evaluation of library services in Lithuania, Slovenia and the United Kingdom**. (Online). (www.city.ac.uk/_data/assets/pdf_file/0011/79769/Effective.pdf, diakses 7 Oktober 2013: 12.25 WIB).
- Dash, N.K., dan Padhi, P. **Quality Assessment of Libraries**. 2010. (Online) (<http://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/672/288>, diakses 31 okt 2013:13.00 WIB).
- Derfert-Wolf, L., Gorski, M. M. and Marcinek, M. 2005. **Quality of academic libraries – funding bodies, librarians and users perspective: A Common Project of Polish research libraries on comparable measures**. (Online)
- Hijji, K. Z. dan Cox, A.M. 2012. **Performance measurement methods at academic libraries in Oman**. (Online). (<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=14678047&volume=13&issue=3&articleid=17065575&show=abstract>, diakses 26 Maret 2014: 11.17 WIB).
- Ishak, A.H. and Sahak, M. D. 2011. **Discovering The Right Key Performance Indicators in Libraries**. (<http://psasir.upm.edu.my/18588/1/Amir.pdf>, 7 Oktober 2013: 12.10).
- Laitinen, M. 2008. **Towards open, multidimensional measurement of library services - case: Finland**. (Online). (<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.151.861&rep=rep1&type=pdf>, diakses 11 Januari 2014: 12.05 WIB).
- Melo,L.B.,dan Pires,C.2006. **Performance Evaluation of Academic Libraries Implementation Model..** (Online). (http://17conf.lib.uoi.gr/files/b2.Melo_Piredfs.p, diakses 6 Agustus 2013: 09.11 WIB).
- Melo, L.B., dan Sampaio C. 2006. **Quality Measures for Libraries and Information Services**. (<http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1776&context=iatul>, diakses 27 April 2014: 10.21 WIB).
- Neshat, N. and Dehghani, M. 2012. **Review of the Current Gap Between clients' Expectations and Perceptions of Received Service in National Library by Using Gap Analysis Model**. (<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=14678047&volume=14&issue=1&articleid=17083300&show=abstract>, diakses 11 Januari 2014: 13.16 WIB).
- Poll, R. dan Payne, P. 2006. **Impact measures for libraries and information services**. (Online). (http://eprints.rclis.org/9208/1/payne_poll_final_web.pdf, diakses 28 Oktober 2013: 10.15 WIB).
- Poll, R.2008. **Ten years after: Measuring Quality revised**. (Online). (<http://www.emeraldinsight.com>, diakses 28 september 2013: 13.31 WIB).