

## APLIKASI PENGUKURAN KINERJA LAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN ISO 11620:2008

Fanisya Alva Mustika<sup>1</sup>, Yuni Wibawanti<sup>2</sup>, Retno Suwiyanti<sup>3</sup>  
Program Studi Teknik Informatika, Universitas Indraprasta PGRI<sup>1,2</sup>  
Universitas Gunadarma<sup>3</sup>

funny.alva@gmail.com<sup>1</sup>, yuniwib206@gmail.com<sup>2</sup>, retnosuwiyanti@staff.gunadarma.ac.id<sup>3</sup>

*Submitted July 31, 2022; Revised August 3, 2022; Accepted August 5, 2022*

### Abstrak

Perpustakaan sebagai lembaga pengelola dokumen dan jasa informasi perlu ditangani secara profesional dengan mengikuti kaedah dan standar yang profesional. Kinerja suatu perpustakaan dicerminkan dari layanan terhadap pengguna. Oleh karena itu, maka perpustakaan perlu selalu meningkatkan layanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pengguna. Untuk memudahkan dalam melakukan pengukuran kinerja maka perlu adanya suatu aplikasi yang mengolah data dan menghasilkan laporan informasi kinerja layanan perpustakaan. Tujuan pada penelitian ini adalah menghasilkan aplikasi untuk melakukan pengukuran kinerja layanan perpustakaan yang berdasarkan pada ISO 11620:2008. Aplikasi dibuat menggunakan Bahasa pemrograman Java. Dari hasil pengukuran kinerja, nilai kinerja tertinggi pada indikator kepuasan pengguna sebesar 0,768 dan terendah pada indikator staff perpustakaan perkapita. Total nilai kinerja layanan perpustakaan sebesar 2,142 dengan kategori rendah.

**Kata Kunci :** Indikator kinerja, ISO 11620:2008, kinerja perpustakaan.

### Abstract

*Libraries as institutions that manage documents and information services need to be handled professionally by following professional methods and standards. The performance of a library is reflected in its service to users. Therefore, the library needs to always improve the services provided to meet user expectations. To make it easier to measure performance, it is necessary to have an application that processes data and produces reports on the performance of library services. The purpose of this research is to produce an application to measure the performance of library services based on ISO 11620:2008. Applications are made using the Java programming language. From the results of performance measurement, the highest performance value on the user satisfaction indicator is 0.768 and the lowest is on the per capita library staff indicator. The total value of library service performance is 2,142 in the low category.*

**Key Words :** Performance indicators, ISO 11620:2008, library performance

### 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah unit kerja yang mempunyai koleksi bahan pustaka yang disusun secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi. Ruang lingkup perpustakaan mengelola informasi yang mencakup berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi.

Perpustakaan sebagai lembaga pengelola dokumen dan jasa informasi perlu ditangani secara profesional dengan mengikuti kaedah dan standar yang profesional.

Peran perpustakaan sangat erat hubungannya dengan kinerja yang mesti dilakukan. Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik

apabila didukung manajemen yang memadai, sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja suatu perpustakaan dicerminkan dari layanan terhadap pengguna. Oleh karena itu, maka perpustakaan perlu selalu meningkatkan layanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pengguna.

Kualitas pelayanan perpustakaan dapat dilihat dari pengukuran kinerja [1]. Pelayanan perpustakaan pada hakikatnya adalah upaya penyebaran informasi, koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan sehingga terjadi efektivitas pendayagunaan perpustakaan [2].

Menurut Stout yang dikutip dari Muhammad Zunaidi, dkk menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses [3]. Pengukuran kinerja dapat digunakan sebagai bahan evaluasi agar dapat melakukan perbaikan secara berkesinambungan bagi peningkatan layanan kepada pengguna. Mengukur kinerja adalah mengumpulkan data statistik dan lainnya yang menggambarkan kinerja perpustakaan dan menganalisis data tersebut dalam rangka untuk mengevaluasi kinerja [4]. Untuk itu diperlukan kedisiplinan dalam melakukan pencatatan dan pengumpulan data agar pengukuran indikator kinerja tersebut memberikan hasil yang baik [5].

Evaluasi kinerja penting untuk dilakukan karena dapat digunakan untuk melihat keberhasilan atau kegagalan suatu perpustakaan. Evaluasi di perpustakaan adalah sebuah proses yang harus dilakukan untuk melihat sejauh mana keberhasilan sebuah program layanan perpustakaan [6]. Pustakawan mempunyai peran yang besar

dan signifikan dalam meningkatkan kinerja perpustakaan [7].

Kinerja pada hakikatnya berhubungan dengan pengukuran dan juga indikator kinerja, namun secara kualitatif kinerja perpustakaan lebih menekankan pada indikator kinerja sebagai proses pencapaian perpustakaan menuju tujuan, visi dan misinya [7].

Standar ISO 11620:2008 adalah standar internasional tentang kinerja perpustakaan yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO). Dengan adanya pemanfaatan standar ini sebagai metode pengukuran kinerja perpustakaan diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan status perpustakaan.

Untuk memudahkan dalam melakukan pengukuran kinerja maka perlu adanya suatu aplikasi yang mengolah data dan menghasilkan laporan informasi kinerja layanan perpustakaan.

Tujuan pada penelitian ini adalah menghasilkan aplikasi untuk melakukan pengukuran kinerja layanan perpustakaan yang berdasarkan pada ISO 11620:2008 sehingga memudahkan serta menghasilkan informasi kinerja perpustakaan dengan cepat dan akurat.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam pembuatan aplikasi pengukuran kinerja layanan perpustakaan ini adalah pada layanan perpustakaan secara fisik. Pembuatan aplikasi berdasarkan kriteria-kriteria pengukuran layanan yang meliputi koleksi, fasilitas, pelayanan, dan petugas. Indikator yang digunakan pada masing-masing kriteria berasal dari indikator dalam ISO 11620:2008 yang merupakan standar cara mengukur indikator kinerja perpustakaan. Aplikasi dibuat menggunakan Bahasa pemrograman Java. Java merupakan

bahasa pemrograman berorientasi objek yang dikembangkan oleh Sun Microsystems sejak tahun 1991 [8]. Java merupakan bahasa pemrograman objek untuk pengembangan aplikasi mandiri, aplikasi berbasis internet, aplikasi untuk perangkat cerdas yang dapat berkomunikasi melalui internet atau jaringan komunikasi [9]. Data yang digunakan merupakan data dari perpustakaan salah satu universitas yang menjadi objek penelitian.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembuatan aplikasi untuk mengukur kinerja layanan perpustakaan ini menggunakan indikator-indikator dari ISO 11620:2008. Aspek yang diukur berkaitan dengan staf, luas ruang, fasilitas fisik, koleksi, kunjungan, peminjaman dan kepuasan pengguna.

#### Tampilan Aplikasi



**Gambar 1. Tampilan Halaman Utama**

Gambar di atas adalah halaman utama dari aplikasi pengukuran kinerja layanan perpustakaan. Jika menekan tombol login maka akan diarahkan pada halaman login.

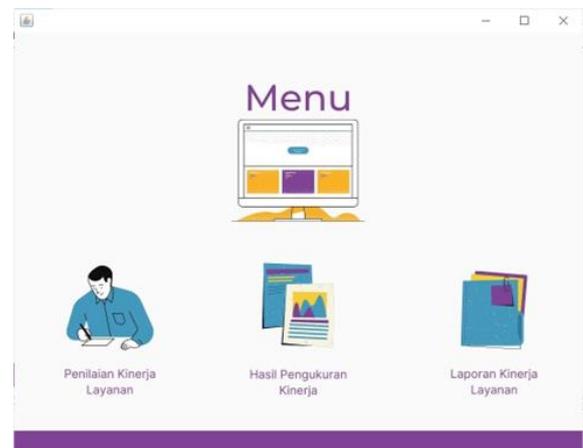
#### Halaman Login



**Gambar 2. Tampilan Halaman Login**

Gambar di atas adalah halaman login dari aplikasi pengukuran kinerja layanan perpustakaan. Jika *username* dan *password* yang dimasukkan sesuai, maka akan diarahkan ke halaman menu.

#### Halaman Menu



**Gambar 3. Tampilan Halaman Menu**

Gambar di atas adalah halaman menu dari aplikasi pengukuran kinerja layanan perpustakaan. Terdapat tiga menu yaitu: Penilaian Kinerja Layanan, Hasil Pengukuran Kinerja, dan Laporan Kinerja Layanan.

Menu penilaian kinerja digunakan untuk memasukkan data yang diperlukan dalam penilaian kinerja layanan perpustakaan. Menu Hasil Pengukuran Kinerja menampilkan hasil dari pengukuran kinerja berdasarkan data yang dimasukkan pada

form penilaian kinerja. Menu Laporan Kinerja digunakan untuk mencetak laporan kinerja sesuai tahun penilaian.

### Halaman Penilaian Kinerja Layanan



**Gambar 4. Tampilan Halaman Penilaian Kinerja Layanan**

Pada halaman penilaian kinerja digunakan memasukkan data yang diperlukan untuk penilaian. Setelah selesai memasukkan semua data, klik tombol simpan untuk menyimpan data yang telah dimasukkan. Selanjutnya klik tombol hasil kinerja untuk melihat hasil kinerja sesuai data masukan.

### Halaman Hasil Pengukuran Kinerja



**Gambar 5. Tampilan Halaman Hasil Pengukuran Kinerja**

Halaman hasil pengukuran kinerja akan menampilkan hasil perhitungan masing-

masing indikator penilaian sesuai tahun yang dipilih. Tahun pengukuran kinerja akan tampil sesuai data yang telah dimasukkan sebelumnya pada halaman penilaian kinerja layanan. Setelah menampilkan hasil perhitungan, maka akan ditampilkan juga total nilai beserta klasifikasinya. Tombol simpan hasil digunakan untuk menyimpan hasil nilai kinerja. Tombol cetak hasil akan menampilkan laporan hasil kinerja sesuai tahun yang dipilih.

### Laporan Kinerja



**Gambar 6. Tampilan Cetak Hasil Pengukuran Kinerja**

Pada tampilan cetak hasil pengukuran kinerja dari aplikasi terlihat indikator dan nilai kinerja masing-masing indikator serta klasifikasi hasil dari layanan perpustakaan. Pengukuran kinerja menggunakan aplikasi yang dihasilkan diperoleh bahwa total nilai kinerja layanan sebesar 2,142 dengan kategori rendah. Ini berarti perpustakaan perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan layanan perpustakaan pada pengguna.

## 4. SIMPULAN

Aplikasi pengukuran kinerja layanan perpustakaan yang dihasilkan dapat digunakan untuk memudahkan petugas perpustakaan dalam mengukur kinerja perpustakaan mereka. Dengan melihat hasil pengukuran kinerja menggunakan aplikasi yang dihasilkan, diperoleh nilai

kinerja tertinggi pada indikator kepuasan pengguna sebesar 0,768 dan terendah pada indikator staff perpustakaan perkapita. Total nilai kinerja layanan perpustakaan yang dicapai sebesar 2,142 dengan kategori rendah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] V. Devani, "Pengukuran Kinerja Perpustakaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard," *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 1, p. 27, 2016.
- [2] E. Sijabat, "Efektivitas Website Dan Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menggunakan Perpustakaan Kota Medan," *J. SIMBOLIKA Res. Learn. Commun. Study*, vol. 2, no. 2, pp. 259–275, 2016.
- [3] M. Zunaidi, T. Soedarto, and E. Priyanto, "Pengukuran Kinerja Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Timur dengan Pendekatan Integrated Performance Measurement System (IPMS)," *J. Ilm. Ekon. Manaj. dan Agribisnis*, vol. 9, no. 1, pp. 61–70, 2021.
- [4] A. Syaikhu, "Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 10 No. 2," vol. 10, no. 2, pp. 36–37, 2010.
- [5] A. R. Saleh, "Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008 (Information and Documentation – Library Performance Indicators) Bagian Pertama dari Dua Tulisan," *Media Pustak.*, vol. 20, no. 3, p. 20 (2), 2013.
- [6] Yusrawati, "Evaluasi kinerja pustakawan perpustakaan perguruan tinggi melalui Standar PAK dan ISO 11620-1998," *Libria*, vol. 8, no. 1, pp. 143–155, 2016.
- [7] C. C. Asmad and T. Mathar, "Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kinerja Perpustakaan (Studi Kasus di Perpustakaan MAN I Makassar)," *Khizanah al-Hikmah J. Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, vol. 3, no. 2, pp. 101–111, 2015.
- [8] N. Sasono, M. C. Aruan, and A. Rahadyan, "Perancangan Sistem Aplikasi Penilaian Kinerja Karyawan pada PT Bluepay Digital International Berbasis Java," *J. Inform. Univ. Pamulang*, vol. 5, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [9] I. D. Nurjanah and D. I. Panjaitan, "Perancangan Aplikasi Pembayaran Buku Paket dan Buku Modul pada Sekolah Dasar Swasta Hang Tuah 3 Berbasis Java," *J. Ris. dan Apl. Mhs. Inform.*, vol. 03, no. 03, pp. 477–483, 2022.