

Analisis Komparasi ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023 sebagai Standar Indikator Kinerja Perpustakaan

Muhammad Bahrudin¹

¹Badan Standardisasi Nasional, Jakarta, Indonesia

E-mail: m.bahrudin@bsn.go.id; m.ambar@live.com

Diajukan: 20-09-2023; **Direvisi:** 09-10-2023; **Diterima:** 07-11-2023

Abstract

ISO 11620 is an international standard used as a guideline for measuring library performance. In 2023, this standard underwent a significant revision with the addition of library performance indicators. This study aims to understand the differences occurs in both editions of the ISO 11620 standard and the implications of these changes in library performance measurement. This study used a comparative descriptive approach to analyze the differences and similarities between ISO 11620:2014 and ISO 11620:2023. The Online Draftable was used to analyze the text comparison. The results of the text comparison analysis identified 4,541 content changes and 317 text style changes in ISO 11620:2023. There is a change in the number of terms and definitions covered in ISO 11620:2014 from 57 terms to 85 terms and definitions in ISO 11620:2023. The number of performance indicators in ISO 11620:2014 was 52, and in ISO 11620:2023 it is 85. There are 15 new performance indicators focus on library use and utilization including collections, access via mobile devices, library awareness, and library impact assessment.

Keywords: library performance indicators; performance measurement; ISO 11620; standar nasional indonesia; comparative analysis

Abstrak

ISO 11620 merupakan standar internasional yang digunakan sebagai panduan pengukuran kinerja perpustakaan. Pada tahun 2023, standar ini mengalami revisi yang signifikan dengan penambahan indikator kinerja perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami perbedaan yang terjadi dari kedua edisi standar ISO 11620 serta implikasi perubahan tersebut dalam pengukuran kinerja perpustakaan. Pendekatan deskriptif komparatif digunakan untuk menganalisis perbedaan dan kesamaan antara ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023. Analisis perbandingan teks secara visual menggunakan Draftable versi daring. Hasil analisis perbandingan teks mengidentifikasi 4.541 perubahan konten dan 317 perubahan gaya teks pada ISO 11620:2023. Terdapat perubahan jumlah istilah dan definisi yang tercakup pada ISO 11620:2014 yaitu sebanyak 57 istilah menjadi 85 istilah dan definisi pada ISO 11620:2023. Jumlah indikator kinerja pada ISO 11620:2014 yaitu 52 indikator, dan pada ISO 11620:2023 menjadi 85 indikator. Terdapat 15 indikator kinerja baru yang berfokus pada penggunaan dan pemanfaatan perpustakaan yang mencakup koleksi, akses melalui perangkat seluler, *library awareness*, dan penilaian dampak perpustakaan.

Kata Kunci: indikator kinerja perpustakaan; pengukuran kinerja; ISO 11620; standar nasional indonesia; analisis komparasi

Pendahuluan

Semua jenis organisasi secara teratur memiliki kewajiban untuk memberikan bukti efektivitas pengelolaannya melalui pengukuran kinerja, tidak terkecuali bagi perpustakaan dan lembaga informasi lainnya. Pengukuran kinerja perpustakaan merupakan elemen penting dalam

meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan kepada pengguna. Dalam rangka mengukur kinerja perpustakaan, standar internasional seperti ISO 11620 telah dikembangkan sebagai acuan yang diterima secara luas. ISO 11620, yang diterbitkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO) adalah standar yang menyediakan pedoman dan indikator untuk mengukur kinerja perpustakaan. Standar ini membantu perpustakaan dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi aspek-aspek kritis seperti akses koleksi, layanan informasi, manajemen sumber daya, dan kepuasan pengguna.

Sebelumnya, ISO 11620:2014 telah menjadi panduan pengukuran kinerja perpustakaan yang berguna dengan menyediakan 52 indikator sebagai referensi bagi perpustakaan di berbagai negara (ISO, 2014). Namun, pada tahun 2023, ISO 11620 mengalami perubahan signifikan dengan dikeluarkannya versi terbaru, yaitu ISO 11620:2023 dengan 62 indikator. Perubahan ini didasarkan pada evolusi perpustakaan dan perubahan tren informasi serta kebutuhan pengguna yang semakin berkembang (ISO, 2023). Dalam menghadapi tantangan baru, revisi standar tersebut bertujuan untuk memastikan relevansi dan efektivitas pengukuran kinerja perpustakaan dalam konteks yang terus berubah.

Oleh karena itu, diperlukan analisis komparasi antara ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023 untuk memahami perbedaan dan kesamaan antara kedua versi standar tersebut. Melalui analisis ini, dapat diidentifikasi perubahan substansial dalam indikator, metrik, atau pendekatan yang digunakan dalam pengukuran kinerja perpustakaan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi implikasi dari perubahan tersebut terhadap pengukuran kinerja perpustakaan dan memberikan wawasan yang mendalam kepada manajemen perpustakaan, pemerintah, dan pihak-pihak terkait dalam mengadopsi dan menerapkan standar yang diperbarui ini.

Penelitian terdahulu oleh Saleh (2013a, 2013b) telah mengulas secara komprehensif ISO 11620:2008 sebagai sebuah pengenalan terkait standar pengukuran kinerja perpustakaan. Penelitian Nurmalia et al. (2016) menggunakan ISO 11620:2014 untuk melakukan evaluasi penggunaan layanan koleksi *e-resources* di Perpustakaan Nasional RI. Suhendani (2021) menggunakan ISO 11620:2014 untuk mengetahui pemanfaatan koleksi di Perpustakaan Pusat Pendayagunaan Informasi dan Kawasan Strategis Nuklir BATAN. Perpustakaan Nasional RI juga telah menerbitkan “Pedoman Analisis Kinerja Perpustakaan Indonesia” yang salah satu rujukan utamanya adalah ISO 11620:2014 (Darmawan et al., 2021). Di sisi lain, penelitian terkini oleh Mustika et al. (2022) ternyata masih menggunakan referensi ISO 11620:2008 untuk mengembangkan aplikasi pengukuran kinerja layanan perpustakaan. Begitu pula penelitian Antika (2021) yang masih menggunakan ISO 11620:2008 untuk mengidentifikasi ketersediaan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat. Padahal saat ini ISO 11620 telah rilis hingga versi terkini yaitu ISO 11620:2023.

Berdasarkan jumlah indikatornya, perbedaan jumlah indikator kinerja perpustakaan yang disajikan ketiga edisi standar ini cukup signifikan. ISO 11620:2008 mencakup 45 indikator, ISO 11620:2014 mencakup 52 indikator, dan ISO 11620:2023 mencakup 62 indikator. Perubahan jumlah indikator tersebut mengindikasikan semakin komprehensifnya pengukuran kinerja perpustakaan yang tercakup pada masing-masing standar. Seiring perkembangan manajemen perpustakaan, teknologi informasi dan komunikasi, serta dinamika pengguna layanan, maka kelengkapan indikator kinerja yang dapat diimplementasikan menjadi nilai lebih bagi manajemen perpustakaan dalam mengelola kinerjanya. Selain itu, dalam pengembangan standar, salah satu prinsipnya adalah efektif dan relevan yaitu bahwa standar yang dikembangkan harus dapat

diterapkan secara efektif sesuai konteks keperluannya (BSN, 2014). Edisi terbaru ISO 11620 juga telah mengkomodir indikator kinerja perpustakaan yang selaras dengan konteks *Sustainable Development Goals* (SDGs), indikator terkait dampak perpustakaan, dan peran perpustakaan dalam mendukung kegiatan penelitian (*research support*) (ISO, 2023). Indikator-indikator tersebut secara kontekstual sangat relevan dengan kinerja perpustakaan saat ini, tetapi belum tercakup dalam edisi ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2008. Oleh karena itu, penelitian ini juga sekaligus memperkenalkan versi atau edisi terbaru dari ISO 11620 untuk menentukan indikator dan mengukur kinerja perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan tersebut, penelitian ini akan berupaya menjawab dan menganalisis 4 (empat) pertanyaan berikut:

- 1) Bagaimana perubahan konten dan gaya teks pada edisi ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023?;
- 2) Bagaimana perubahan struktur dan konsep pada edisi ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023?;
- 3) Bagaimana perubahan indikator kinerja perpustakaan pada edisi ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023?; dan
- 4) Bagaimana implikasi perubahan ISO 11620 terhadap pengukuran kinerja perpustakaan?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perubahan konten dan gaya teks, struktur dan konsep, serta perubahan indikator kinerja perpustakaan pada edisi ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023 sebagai standar indikator kinerja perpustakaan. Selain itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang perubahan yang terjadi antara kedua edisi standar ini dan implikasinya terhadap pengukuran kinerja perpustakaan. Analisis komparasi antara ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023 memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks manajemen perpustakaan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang perubahan kedua versi standar ini, pihak-pihak terkait, seperti manajemen perpustakaan, pemerintah, dan organisasi terkait akan dapat mengadaptasi pendekatan pengukuran kinerja yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan perpustakaan terkini.

Tinjauan Pustaka

Perkembangan Pengukuran Kinerja Perpustakaan

Pengukuran kinerja perpustakaan telah berkembang dari waktu ke waktu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan yang terus berubah. Pada akhir abad ke-18, model pengukuran perpustakaan didasarkan pada aspek *output* kuantitatif dan manajemen keuangan, mirip dengan praktik penilaian bisnis pada masa itu (White, 2008). Model-model pengukuran kinerja tersebut mencakup teknik-teknik seperti wawancara, analisis input/output, analisis biaya, dan analisis aktivitas. Teknik-teknik tradisional tersebut pun masih banyak digunakan di perpustakaan saat ini.

Namun, seiring perkembangan perpustakaan yang semakin memperluas layanan dan sistemnya, penilaian kinerja juga menjadi lebih kompleks. Perkembangan teknologi yang pesat mendorong manajemen perpustakaan saat ini untuk menyediakan layanan yang dapat diakses tidak hanya di dalam perpustakaan tetapi juga di masyarakat dan bahkan secara global. Hal ini menyebabkan peningkatan layanan dan sumber daya yang tidak berwujud (*intangible services and resources*) yang sulit untuk dinilai atau diukur (White, 2008, p. 14). Akibatnya, perpustakaan kini menghadapi tantangan untuk mengukur layanan mereka dengan cara yang lebih komprehensif dan canggih. Menurut Hernon et al. (2015), pengukuran kinerja perpustakaan mencakup evaluasi tingkat efektivitas dan efisiensi program dan layanan perpustakaan yang diukur berdasarkan aspek-aspek sumber daya, lingkungan fisik, penggunaan tim dan kelompok, fungsi, proses, pengguna, komunitas, penggunaan, layanan, konsekuensi, dan dampaknya.

Manajemen perpustakaan dan pemangku kepentingan telah menyadari bahwa ukuran kinerja keuangan saja tidak cukup untuk mengevaluasi kinerja organisasi (Kaplan, 2001). Selama ini perpustakaan berfokus pada bagaimana mengukur kinerjanya dalam berbagai aspek dan penyediaan data statistik, tetapi belum menunjukkan aspek dampaknya terhadap masyarakat selaku konstituen layanannya (Bahrudin, 2021). Pengukuran kinerja perpustakaan pun berkembang dengan memasukkan aspek-aspek yang tidak berwujud dan kualitatif untuk layanan perpustakaan. Perpustakaan menyediakan akses ke informasi, mendukung pembelajaran sepanjang hayat, dan berkontribusi pada tatanan budaya dan sosial masyarakat. Oleh karena itu, pengukuran kinerja perpustakaan juga mencakup ukuran kepuasan pengguna, literasi informasi, keterlibatan masyarakat, serta dampak layanan perpustakaan terhadap individu dan masyarakat. Guna memenuhi tuntutan tersebut, perpustakaan mulai mengadopsi proses dan metrik pengukuran kinerja dari luar profesi bidang perpustakaan, seperti *benchmarking*, evaluasi berbasis hasil (*outcomes-based evaluation*), Six Sigma, TQM (*Total Quality Management*), *balanced scorecard*, dan berbagai variasi sistem pengukuran kepuasan pengguna seperti *LibQual* (White, 2008, pp. 10–11). Proses dan metrik yang diadaptasi tersebut telah membawa perspektif dan pendekatan baru dalam pengukuran kinerja perpustakaan.

Kraft et al. (1991) mengidentifikasi bahwa pengukuran kinerja perpustakaan mencakup empat jenis, yaitu mengukur jumlah sumber daya yang dimiliki perpustakaan, efisiensi dalam menggunakan sumber daya tersebut untuk menghasilkan layanan, efektivitas dalam penggunaan alternatif untuk mencapai tujuan, serta manfaat bagi masyarakat dan lingkungan perpustakaan. Risher & Fay (1995) menyarankan agar metrik pengukuran kinerja di perpustakaan harus mengukur segala sesuatu yang penting bagi setidaknya satu kelompok pemangku kepentingan perpustakaan. Mereka juga menekankan pentingnya menggambarkan ketepatan waktu dan variasi layanan yang dapat dicapai oleh organisasi, serta kepuasan pengguna. Selaras dengan dua pendapat sebelumnya, Brophy (2006) menekankan bahwa pengukuran kinerja perpustakaan harus mencakup berbagai aspek, termasuk efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya, pelayanan yang diberikan kepada pengguna, dampak terhadap pengguna dan komunitas, serta kontribusi perpustakaan terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan tinjauan literatur, pengukuran kinerja perpustakaan telah berevolusi dari ukuran kuantitatif sederhana menjadi pendekatan yang lebih komprehensif dan strategis yang mempertimbangkan perubahan sifat layanan perpustakaan dan harapan para pemangku kepentingan. Kinerja perpustakaan merupakan kemampuan perpustakaan untuk mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan yaitu mencakup hasil dalam memberikan layanan dan manfaat kepada pengguna dan pemangku kepentingan lainnya. Sedangkan pengukuran kinerja perpustakaan melibatkan berbagai aspek yang meliputi sumber daya, layanan, penggunaan, efisiensi, efektivitas, dan dampak.

ISO 11620

ISO 11620 adalah standar yang dikembangkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO) untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Standar ini dirumuskan oleh komite teknis *ISO/TC 46, Information and documentation*, pada subkomite teknis *SC 8, Quality - Statistics and performance evaluation*. Edisi pertama standar ini dipublikasikan pada 15 Maret 1998 yaitu ISO 11620:1998 yang kemudian ditambahkan versi amandemennya pada 15 Januari 2003 yaitu ISO 11620:1998/Amd1:2003. Edisi pertama standar ini menyediakan total 34 indikator kinerja (ISO, 1998, 2003a). Pada edisi pertama ini, aspek yang diukur dalam kinerja perpustakaan mencakup persepsi pengguna (*user perception*), layanan publik (*public services*), layanan teknis (*technical*

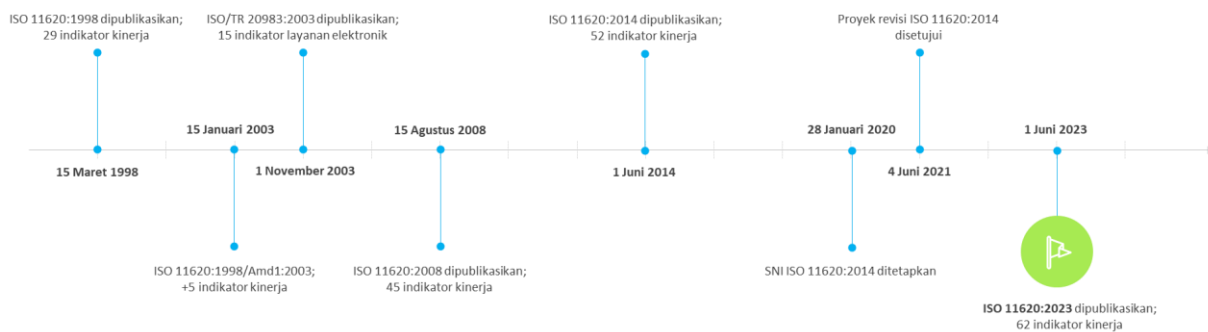
services), serta ketersediaan dan penggunaan sumber daya manusia (*availability and use of human resources*).

Dalam konteks pengelolaan layanan elektronik di perpustakaan, ISO juga mempublikasikan panduan untuk pengukuran kinerjanya yaitu *ISO/TR 20983:2003 Information and documentation - Performance indicators for electronic library services* yang ditetapkan pada 1 November 2003. Standar ini menyediakan 15 indikator terkait penyediaan layanan perpustakaan elektronik, diantaranya jumlah dokumen yang diunduh, biaya per dokumen yang diunduh, jumlah kehadiran pengguna pada pelatihan layanan elektronik, tingkat penggunaan *workstation*, persentase staf yang mengelola layanan elektronik, dan lainnya (ISO, 2003b). Namun, seiring perkembangan dan kebutuhan untuk menggabungkan indikator kinerja untuk layanan dan sumber daya perpustakaan elektronik dan tradisional, maka ISO 11620:1998, ISO 11620:1998/Amd1:2003, dan ISO/TR 20983:2003 digabungkan menjadi ISO 11620:2008.

Edisi kedua ISO 11620 tersebut dipublikasikan ISO pada 15 Agustus 2008. ISO 11620:2008 menyediakan 45 indikator yang mencakup 4 (empat) aspek yaitu: a) sumber daya, akses, dan infrastruktur (*resources, access, and infrastructure*); b) penggunaan (*use*); c) efisiensi; dan d) potensi dan pengembangan (*potentials and development*). Mulai edisi kedua ini, ISO 11620 menggunakan kategorisasi aspek-aspek pengukuran kinerja yang sama. Layanan perpustakaan terus berkembang seiring pesatnya kemajuan teknologi dan tuntutan para pemangku kepentingan terkait layanan perpustakaan yang efektif dan transparan. Oleh karena itu, pada 1 Juni 2014, ISO mempublikasikan revisi ISO 11620:2008 yang merupakan edisi ketiga dari standar indikator kinerja perpustakaan yaitu ISO 11620:2014. Pada edisi ini, ISO 11620:2014 menyediakan 52 indikator kinerja yang memiliki 2 (dua) tujuan utama yaitu mengevaluasi kualitas dan efektivitas layanan, sumber daya, dan kegiatan yang disediakan oleh perpustakaan, serta mengukur efisiensi penggunaan sumber daya untuk layanan dan kegiatan tersebut (ISO, 2014).

Di Indonesia, edisi ketiga ISO 11620 ini juga telah diadopsi secara identik menjadi Standar Nasional Indonesia (SNI). Proses adopsi standar ini dilakukan melalui Komite Teknis 01-01 perpustakaan dan kepastakaan yang sekretariatnya berada di Perpustakaan Nasional RI. Setelah melalui serangkaian proses perumusan standar, SNI ISO 11620:2014 ditetapkan oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) melalui Surat Keputusan Kepala BSN Nomor 15/KEP/BSN/1/2020 pada tanggal 28 Januari 2020. Standar ini disusun dalam format dwibahasa (*bilingual*) yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.

Perkembangan selanjutnya, melalui *ISO/TC 46/SC 8/WG 4, Performance indicators for libraries*, proyek revisi ISO 11620:2014 disetujui dan dimulai pada 4 Juni 2021. Proyek ini dimotori oleh John Sandstrom, profesor dari *New Mexico State University Library*. Setelah melalui proses panjang selama 24 bulan, edisi keempat ISO 11620 secara resmi dipublikasikan pada tanggal 1 Juni 2023 yaitu ISO 11620:2023. Edisi keempat ini menyediakan 62 indikator kinerja perpustakaan yang semakin kompleks dan komprehensif, karena menambahkan indikator-indikator yang diselaraskan dengan SDGs (*Sustainable Development Goals*), dampak perpustakaan, dan dukungan penelitian (ISO, 2023). Edisi keempat ini juga menghapus beberapa indikator yang tidak lagi relevan dengan kondisi dan perkembangan perpustakaan terkini. Alur historis perkembangan ISO 11620 selengkapny dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Sejarah perkembangan ISO 11620

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif komparatif untuk menganalisis perbedaan dan kesamaan antara ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023. Pendekatan deskriptif komparatif dalam penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk membandingkan dua atau lebih variabel atau fenomena dengan tujuan memahami perbedaan dan kesamaannya (Creswell, 2014; Neuman, 2014). Desain penelitian ini memungkinkan peneliti untuk secara sistematis membandingkan kedua versi standar tersebut dan mengidentifikasi perubahan yang terjadi.

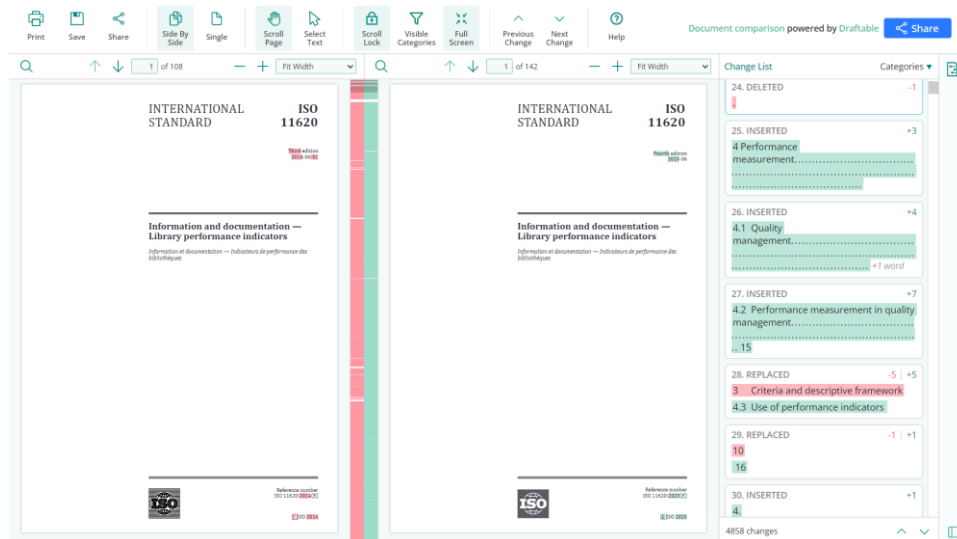
Sumber data penelitian ini adalah 2 (dua) dokumen standar, yaitu ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023 versi final yang diterbitkan oleh ISO dalam format PDF. Metode analisis perbandingan teks digunakan untuk membandingkan isi, struktur, dan elemen kunci dalam kedua versi standar. perangkat lunak Draftable versi daring digunakan sebagai alat bantu perbandingan dua dokumen standar. Draftable dapat mengidentifikasi perubahan dengan menyoroti (*highlighted*) semua penghapusan (*deletions*) dan penambahan baru (*new additions*) di antara dua versi dokumen, baik dalam format file PDF, Word, maupun PowerPoint (Draftable, n.d.). Output dari Draftable disajikan untuk menentukan perubahan konten dan gaya teks dari kedua versi ISO 11620. Perbandingan struktur kedua dokumen standar dilakukan dengan menyusun *mindmap* berdasarkan klausul-klausul yang tersedia. Hasil analisis perbandingan akan digunakan untuk mengidentifikasi perubahan yang signifikan antara ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023, serta mengidentifikasi elemen-elemen yang tetap sama atau hanya mengalami perubahan minor.

ISO 11620:2023 menunjukkan perubahan yang signifikan dari edisi sebelumnya. Analisis komparasi antara ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023 ini akan mencakup perubahan dalam indikator kinerja perpustakaan, membandingkan indikator kinerja dari kedua edisi standar tersebut, serta menyajikan daftar indikator kinerja baru beserta metode pengukurannya. Lebih lanjut, selain memperlihatkan perbedaan tersebut, analisis ini juga akan memberikan gambaran mengenai implikasi praktis dari perubahan dalam ISO 11620:2023, terutama dalam konteks aktivitas pengukuran kinerja perpustakaan di Indonesia.

Hasil dan pembahasan Perubahan Konten dan Gaya Teks

ISO 11620:2023 merevisi dan sekaligus menggantikan edisi ketiga standar ini, yaitu ISO 11620:2014. Terdapat perubahan yang signifikan pada versi terbaru standar pengukuran kinerja perpustakaan tersebut. Analisis komparasi menggunakan Draftable dapat mengidentifikasi perubahan konten secara visual, terutama penghapusan dan penambahan kata-kata tertentu pada edisi terbaru ISO 11620. Selain itu, Draftable juga digunakan untuk mengidentifikasi perubahan

gaya teks yaitu perubahan jenis *font*, ukuran *font*, tebal (*bold*), dan miring (*italic*). Berdasarkan *output* komparasi dokumen ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023 dalam format PDF menggunakan Draftable, dapat diidentifikasi bahwa terdapat 4.541 perubahan konten dan 317 perubahan gaya teks. Total perubahan yang teridentifikasi adalah sebanyak 4.858 (lihat Gambar 2, kanan bawah).



Gambar 2. Perbedaan visual ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023
Sumber: Output Draftable (2023)

Berdasarkan deskripsi fisiknya juga terdapat perubahan yang signifikan dari edisi ketiga dan keempat ISO 11620 ini. Deskripsi fisik ISO 11620:2014 terdiri dari v+100 halaman. Sedangkan pada ISO 11620:2023 terdiri dari v+135 halaman. Penambahan 35 halaman ini berkorelasi dengan *output* Draftable yang menunjukkan adanya 4.858 perubahan pada dokumen ini, terutama terkait penambahan konten (*insertion*) yang signifikan. Kemudian, secara umum ISO 11620:2023 juga menyatakan bahwa perubahan utama yang terjadi dari edisi sebelumnya meliputi;

- Penambahan indikator partisipasi pelatihan perpustakaan yang diselaraskan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) PBB yang relevan;
- Penambahan terkait kesadaran tentang pentingnya perpustakaan (*library awareness*) dan indikator terkait dampak perpustakaan;
- Penambahan terkait staf penelitian dan indikator terkait aktivitas dukungan penelitian (*research support*); dan
- Penghapusan beberapa indikator yang tidak lagi relevan.

Perubahan Struktur dan Konsep

Berdasarkan strukturnya ISO 11620:2014 terdiri dari 4 klausul utama dan 2 lampiran atau *annex*, yaitu: 1) Ruang lingkup (*scope*); 2) Istilah dan definisi (*terms and definitions*); 3) Kriteria dan kerangka kerja deskriptif (*criteria and descriptive framework*); 4) Penggunaan indikator kinerja (*uses of performance indicators*); Lampiran 1 daftar indikator kinerja perpustakaan; dan Lampiran 2 deskripsi indikator kinerja. Edisi ketiga ISO 11620 ini menyajikan 57 istilah dan definisi, 52 indikator kinerja perpustakaan, dan 36 sumber referensi yang tercantum pada bagian bibliografi. Tabel 1 menyajikan perbandingan struktur ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023.

Tabel 1. Perbandingan struktur ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023

Aspek perbandingan	ISO 11620:2014	ISO 11620:2023
Jumlah klausul utama	4; 1. Ruang lingkup (<i>Scope</i>) 2. Istilah dan definisi (<i>Terms and definitions</i>) 3. Kriteria dan kerangka kerja deskriptif (<i>Criteria and descriptive framework</i>) 4. Penggunaan indikator kinerja (<i>Uses of performance indicators</i>)	6; 1. Ruang lingkup (<i>Scope</i>) 2. Acuan normatif (<i>Normative references</i>) 3. Istilah dan definisi (<i>Terms and definitions</i>) 4. Pengukuran kinerja (<i>Performance measurement</i>) 5. Indikator kinerja dalam dokumen ini (<i>Performance indicators in this document</i>) 6. Daftar indikator kinerja perpustakaan (<i>List of performance indicators for libraries</i>)
Jumlah lampiran (<i>Annex</i>)	2; - Lampiran A (normatif) Daftar indikator kinerja perpustakaan - Lampiran B (normatif) Deskripsi indikator kinerja	1; - Lampiran A (informatif) Deskripsi indikator kinerja
Jumlah istilah dan definisi	57	85
Jumlah indikator kinerja	52	62
Jumlah bibliografi	36	43

Pada tahun 2023 ini, telah dipublikasikan edisi keempat ISO 11620 yaitu ISO 11620:2023 dengan perubahan yang signifikan pada struktur dokumennya (lihat lampiran Gambar S1). Struktur ISO 11620:2023 mengacu pada *ISO/IEC Directive Part 2* terbaru tentang prinsip dan aturan untuk struktur dan penyusunan dokumen ISO dan IEC yang pada klausul utamanya wajib mencantumkan 3 subdivisi utama dokumen yaitu ruang lingkup (*scope*), acuan normatif (*normative references*), serta istilah dan definisi (*terms and definitions*) (ISO/IEC, 2021). ISO 11620:2023 terdiri dari 6 klausul utama dan 1 lampiran atau *annex* (lihat Tabel 1). Edisi keempat ISO 11620 ini tidak memiliki acuan normatif tetapi karena bagian tersebut merupakan subdivisi utama dokumen yang wajib dicantumkan, maka pada klausul acuan normatif (Klausul 2), hanya dituliskan “*There are no normative references in this document*”.

Pada klausul ruang lingkup (Klausul 1), ISO 11620:2023 lebih lugas dan mudah dipahami. Dokumen ini menetapkan persyaratan indikator kinerja untuk perpustakaan dan menetapkan seperangkat indikator untuk digunakan oleh semua jenis perpustakaan. Dokumen ini juga memberikan panduan tentang bagaimana menerapkan indikator kinerja di perpustakaan yang belum menggunakan indikator tersebut. Selain itu, pada ISO 11620:2014 secara eksplisit menyebutkan bahwa dokumen tersebut tidak mencakup indikator untuk menilai dampak layanan perpustakaan. Sedangkan ISO 11620:2023 tidak ada penjelasan tersebut, karena edisi keempat ini memang menyediakan indikator kinerja terkait dampak layanan perpustakaan dan metode pengukurannya.

Kemudian pada klausul istilah dan definisi (Klausul 3), ISO 11620:2023 juga mengalami penambahan menjadi 85 istilah dan definisi. Sebanyak 56 istilah dan definisi yang tercakup dalam ISO 11620:2014 diadopsi dan digunakan kembali pada ISO 11620:2023 dengan menambahkan 29 istilah baru. Satu istilah dari ISO 11620:2014 yang tidak lagi digunakan adalah *electronic service* atau layanan elektronik yaitu layanan perpustakaan yang disampaikan melalui sarana elektronik, baik dari server lokal maupun yang disediakan melalui jaringan (BSN, 2020; ISO, 2014). Istilah tersebut tidak lagi digunakan karena dalam ISO 11620:2023 diganti dengan konsep yang lebih luas yaitu *digital service* yang didefinisikan sebagai layanan perpustakaan yang disampaikan secara digital, baik dari server lokal maupun yang disediakan melalui jaringan (ISO, 2023). Daftar 29 istilah baru yang muncul dalam Klausul 3 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Daftar istilah baru dalam ISO 11620:2023

1. <i>access (physical)</i> – akses (fisik)	11. <i>functional numeracy</i> – numerasi fungsional	21. <i>preservation</i> – preservasi, pelestarian
2. <i>capital expenditure</i> – belanja modal	12. <i>impact</i> – dampak	22. <i>rare materials</i> – bahan langka, koleksi langka
3. <i>closed stacks</i> – koleksi tertutup	13. <i>information and communication technology (ICT)</i> – teknologi informasi dan komunikasi (TIK)	23. <i>reference service</i> – layanan referensi
4. <i>conservation</i> – konservasi	14. <i>ICT proficiency</i> – kemahiran TIK	24. <i>renewal</i> – pembaruan
5. <i>digital collection</i> – koleksi digital	15. <i>ICT skills</i> – keterampilan TIK	25. <i>research support</i> – dukungan penelitian
6. <i>digital service</i> – layanan digital	16. <i>indirect user</i> – pengguna tidak langsung	26. <i>restoration</i> – restorasi
7. <i>educational services</i> – layanan pendidikan	17. <i>library research</i> – penelitian perpustakaan	27. <i>special collection</i> – koleksi khusus
8. <i>event</i> – kegiatan, acara	18. <i>library staff research publication</i> – publikasi penelitian staf perpustakaan	28. <i>stable condition</i> – kondisi stabil
9. <i>fixed level of proficiency (FLP)</i> – tingkat kemahiran tetap	19. <i>mobile device</i> – perangkat seluler	29. <i>unstaffed opening hours</i> – jam buka tanpa staf
10. <i>functional literacy</i> – literasi fungsional	20. <i>non-user</i> – non-pengguna	

Keterangan: *font italic*: istilah dalam dokumen; *font reguler*: terjemahan oleh peneliti (2023)

Perubahan penting selanjutnya pada edisi terbaru ISO 11620 ini ditunjukkan pada Klausul 4 yaitu pengukuran kinerja (*performance measurement*). Pada klausul ini, akhirnya secara eksplisit dimunculkan korelasi ISO 11620 dengan ISO 9001 terkait sistem manajemen mutu. Standar ini memiliki peran penting dalam implementasi manajemen mutu di lingkungan perpustakaan. Langkah awal dalam manajemen mutu mensyaratkan bahwa misi dan tujuan organisasi atau lembaga tertentu harus didefinisikan secara jelas (BSN, 2015). Upaya identifikasi misi dan tujuan perpustakaan dalam hal ini dapat memanfaatkan indikator kinerja sesuai ISO 11620 yang nantinya akan dikontrol apakah tujuan dan kualitas yang diinginkan telah tercapai melalui pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja (*performance measurement*) dalam layanan perpustakaan adalah metode yang digunakan dalam manajemen mutu untuk menilai kinerja perpustakaan terhadap misi, tujuan, dan sasarannya (ISO, 2023). Pengukuran kinerja perpustakaan membantu dalam perencanaan, alokasi sumber daya, meningkatkan kualitas layanan, mendokumentasikan dampak dari tindakan yang diambil, dan mempromosikan kondisi yang telah dicapai. Klausul pengukuran kinerja dalam ISO 11620:2023 ini terdiri dari 4 subklausul sebagai berikut;

- Subklausul 4.1 Manajemen mutu;
- Subklausul 4.2 Pengukuran kinerja dalam manajemen mutu;
- Subklausul 4.3 Penggunaan indikator kinerja; dan
- Subklausul 4.4 Pengukuran kinerja versus penilaian dampak.

Pada ISO 11620:2014, tidak memiliki klausul maupun subklausul terkait manajemen mutu, pengukuran kinerja dalam manajemen mutu, dan pengukuran kinerja versus penilaian dampak. Sedangkan penggunaan indikator kinerja pada ISO 11620:2014 merupakan klausul utama yaitu Klausul 4. ISO 11620:2023 lebih komprehensif karena mengelompokkan keempat subklausul yang saling terkait tersebut ke dalam satu klausul utama sebagai payungnya yaitu Klausul 4 (Pengukuran kinerja). Pada subklausul/klausul penggunaan indikator kinerja, baik ISO 11620:2014 maupun ISO 11620:2023 terdiri dari aspek umum, tujuan indikator kinerja, pemilihan indikator kinerja, dan batasan pengukuran kinerja. Indikator kinerja perpustakaan memiliki tujuan sebagai berikut:

- memfasilitasi pengendalian dalam proses manajemen;
- menjadi dasar advokasi dan dialog antara staf perpustakaan, badan penyandang dana, komunitas pengguna, dan konstituen pemangku kepentingan eksternal yang relevan;

- memberikan analisis perbandingan kinerja perpustakaan dan layanan informasi yang memiliki misi atau tujuan yang sama; dan
- membantu perpustakaan untuk menyelaraskan kinerjanya dengan kebijakan dan strategi lokal, nasional atau global (ISO, 2014, 2023).

Konsep baru yang dihadirkan dalam ISO 11620:2023 dan sebelumnya tidak tercakup dalam ISO 11620:2014 adalah terkait penilaian dampak perpustakaan. Subklausul 4.4 dalam ISO 11620:2023 secara eksplisit menjelaskan bahwa pengukuran kinerja dan penilaian dampak merupakan dua pendekatan berbeda yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dan hasil layanan perpustakaan. Perbedaan utama kedua pendekatan tersebut terletak pada tujuan, metode dan fokusnya.

- a) Tujuan; Pengukuran kinerja perpustakaan bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan, termasuk efisiensi biaya. Hal ini melibatkan pengukuran karakteristik seperti kecepatan, ketepatan, ketersediaan layanan, frekuensi penggunaan, dan kecukupan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sementara itu, penilaian dampak perpustakaan bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengukur dampak layanan dan sumber daya perpustakaan terhadap individu, komunitas, dan masyarakat secara keseluruhan. Ini melibatkan pemahaman terhadap perubahan dalam pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan pendapat pengguna perpustakaan, serta dampak yang lebih luas pada masyarakat. Jadi, penilaian dampak lebih dari sekedar mengukur luaran (*output*) layanan dan berfokus pada hasil (*outcome*) serta dampak (*impact*) jangka panjang dari layanan perpustakaan.
- b) Metode; Pengukuran kinerja perpustakaan mengandalkan data kuantitatif, seperti jumlah peminjaman dan persentase pertanyaan referensi yang dijawab. Data kuantitatif dianggap lebih objektif. Sementara itu, penilaian dampak menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, seperti survei, *focus group discussion*, dan wawancara untuk memahami perubahan dan dampak dari layanan perpustakaan. Penilaian dampak berfokus pada pengalaman, persepsi, dan pendapat pengguna perpustakaan serta para pemangku kepentingan.
- c) Fokus; Pengukuran kinerja perpustakaan berfokus pada evaluasi operasional dan pemberian layanan, serta meningkatkan efisiensi dan pemanfaatan sumber daya. Sementara itu, penilaian dampak perpustakaan berfokus pada hasil dan dampak eksternal, seperti perubahan dalam pendidikan, penelitian, pengembangan ekonomi, dan inklusi sosial, yang diakibatkan oleh layanan perpustakaan.

Pada ISO 11620:2014, aspek penilaian dampak perpustakaan tersebut tidak dieksplisitkan dalam dokumen dan dirujuk kepada standar lain terkait metode penilaian dampak perpustakaan yaitu ISO 11620. Sedangkan ISO 11620:2023, aspek dampak perpustakaan ini termasuk ke dalam daftar indikator kinerja dan disertai metode penilaiannya. Selain aspek dampak perpustakaan, edisi terbaru ISO 11620 ini juga menyediakan indikator terkait kesadaran (*awareness*) pentingnya perpustakaan bagi pengguna atau masyarakat.

Perubahan Indikator Kinerja Perpustakaan

Perubahan utama terkait indikator kinerja perpustakaan yang nampak dari ISO 11620:2014 ke ISO 11620:2023 adalah terkait jumlah indikatornya. Pada ISO 11620:2014, jumlah indikatornya yaitu sebanyak 52 indikator. Sedangkan pada ISO 11620:2023 memiliki 62 indikator. Perubahan jumlah indikator tersebut karena adanya penambahan 15 indikator baru pada ISO 11620:2023 dan penghapusan 5 indikator dari ISO 11620:2014 yang sudah tidak relevan dengan kondisi terkini. Selain itu, pada kerangka deskriptif, terdapat sedikit perbedaan penyajian indikator kinerja pada ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023. Pada ISO 11620:2014, penyajian indikator kinerja

(Subklausul 3.3.3) terdiri dari; umum, nama, tujuan, ruang lingkup, definisi indikator, metode, penafsiran dan faktor yang memengaruhi indikator, sumber, dan indikator terkait (opsional). Sedangkan pada ISO 11620:2023, penyajian indikator kinerja (Subklausul 5.3.3) terdiri dari; umum, nama, latar belakang, tujuan, ruang lingkup, definisi indikator, metode, penafsiran dan faktor yang memengaruhi indikator, dan sumber. Jadi, pada edisi terbaru tidak lagi menyajikan indikator terkait tetapi menambahkan unsur latar belakang yang menjelaskan keadaan aktual dan pentingnya layanan, kegiatan atau aspek yang hendak diukur oleh indikator kinerja (ISO, 2023). Perbandingan indikator kinerja pada kedua edisi ISO 11620 dapat dilihat pada Tabel S1.

Tabel tersebut menunjukkan terdapat 47 dari 52 indikator kinerja perpustakaan menurut ISO 11620:2014 yang masih digunakan pada edisi terbaru ISO 11620:2023. Metode perhitungan untuk 47 indikator tidak mengalami perubahan. Selain itu, terdapat 5 indikator dari ISO 11620:2014 yang dihapuskan dan tidak digunakan lagi pada edisi terbaru karena tidak lagi relevan yaitu; B.2.1.4 Jumlah unit konten yang diunduh per kapita; B.3.2.1 Waktu median (nilai tengah) akuisisi dokumen; B.3.3.3 Rasio biaya akuisisi terhadap biaya staf; B.4.1.1 Persentase biaya yang digunakan untuk pengadaan bahan perpustakaan elektronik; dan B.4.2.1 Persentase staf perpustakaan yang menyediakan layanan elektronik. Sedangkan indikator kinerja baru yang disediakan pada ISO 11620:2023 dapat dilihat pada Tabel S2.

Implikasi Perubahan ISO 11620 terhadap Pengukuran Kinerja Perpustakaan

Perubahan yang cukup signifikan dari ISO 11620:2014 ke ISO 11620:2023 memiliki implikasi praktis pada pengukuran kinerja perpustakaan. ISO 11620 menyajikan indikator kinerja perpustakaan dengan empat bidang utama pengukuran, yaitu; 1) sumber daya, akses, dan infrastruktur; 2) penggunaan; 3) efisiensi; 4) potensi dan pengembangan. Indikator kinerja selanjutnya dikategorisasikan ke dalam lima bidang layanan/sumber daya yaitu koleksi, akses, fasilitas, staf, dan umum. Pada edisi terbaru ini, penambahan indikator kinerja terbanyak yaitu pada bidang utama pengukuran penggunaan yaitu sebanyak 8 indikator yang terdiri dari 1 indikator pada aspek koleksi (A.2.1.2), 3 indikator pada aspek akses (A.2.2.2, A.2.2.7, A.2.2.8), dan 4 indikator pada aspek umum (A.2.4.2, A.2.4.5, A.2.4.6, A.2.4.7). Pada bidang sumber daya, akses, dan infrastruktur, terdapat penambahan 2 indikator kinerja, yaitu 1 indikator pada aspek koleksi (A.1.1.5) dan 1 indikator pada aspek fasilitas (A.1.3.4). Pada bidang penggunaan, hanya ada penambahan 1 indikator yaitu pada aspek staf (A.3.3.6). Sedangkan pada bidang potensi dan pengembangan terdapat penambahan 4 indikator kinerja, yaitu 3 indikator pada aspek staf (A.4.1.4, A.4.1.5, A.4.1.6) dan 1 indikator pada aspek umum (A.4.2.3).

Perubahan tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan semakin berfokus pada evaluasi penggunaan. Koleksi tercetak masih tetap mendapatkan perhatian dengan adanya indikator untuk mengukur penggunaannya dalam tiga tahun terakhir (A.2.1.2). Kemudian terkait akses, jangkauan layanan perpustakaan secara online yang diakses melalui perangkat seluler (*mobile device*) diukur menggunakan indikator A.2.2.2. Perpustakaan juga dapat menyediakan sesi-sesi pelatihan literasi dan numerasi fungsional, serta pelatihan TIK yang selanjutnya dapat diukur kinerjanya menggunakan indikator yang tersedia (A.2.2.7 dan A.2.2.8).

Konsep penting yang muncul pada edisi terbaru ISO 11620 adalah adanya indikator terkait kesadaran terhadap pentingnya perpustakaan (*library awareness*) dan penilaian dampak. Terkait *library awareness*, tersedia penambahan indikator untuk mengukur sejauh mana perpustakaan dikenal oleh masyarakat yang akan dilayani (A.2.4.5) dan mengukur apakah nilai perpustakaan yang menawarkan layanan tertentu bagi masyarakat diakui oleh calon penggunanya (A.2.4.6).

Sedangkan penilaian dampak perpustakaan ditunjukkan dengan penambahan indikator untuk mengukur penyebaran dampak perpustakaan dengan mengidentifikasi pengguna yang belum diketahui atau *indirect users* (A.2.4.2). Selain itu terdapat penambahan indikator yang secara spesifik mengukur sejauh mana pengguna merasa diuntungkan oleh layanan yang disediakan oleh perpustakaan (A.2.4.7).

Edisi terbaru ISO 11620 juga secara eksplisit menyediakan klausul terkait peran standar ini dalam penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001. Indikator kinerja pada ISO 11620 dapat digunakan sebagai referensi dalam menetapkan tujuan dan sasaran utama perpustakaan yang merupakan tahapan awal dalam penerapan manajemen mutu. Hal ini memperkuat fungsi dan peran pengukuran kinerja dalam penerapan manajemen mutu di perpustakaan melalui penggunaan panduan indikator kinerja yang komprehensif.

Selain itu, perubahan pada edisi terbaru ISO 11620 juga memiliki implikasi metodologis dalam pengukuran kinerja perpustakaan. ISO 11620:2023 tidak hanya berfokus pada pendekatan kuantitatif untuk mengukur kualitas, efektivitas, dan efisiensi layanan serta sumber daya perpustakaan, tetapi juga menawarkan pendekatan kualitatif pada indikator kinerja untuk penilaian dampak perpustakaan. Pada penilaian dampak perpustakaan, kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif dapat menghasilkan penilaian yang lebih objektif dan komprehensif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis komparasi menggunakan Draftable, dapat diidentifikasi bahwa terdapat 4.541 perubahan konten yang mencakup penghapusan dan penambahan kata-kata tertentu, serta 317 perubahan gaya teks yang mencakup perubahan jenis *font*, ukuran *font*, tebal (*bold*), dan miring (*italic*). Berdasarkan strukturnya, ISO 11620:2014 terdiri dari 4 klausul utama dan 2 lampiran (*annex*). Edisi ketiga ISO 11620 ini menyajikan 57 istilah dan definisi, 52 indikator kinerja perpustakaan, dan 36 sumber referensi yang tercantum pada bagian bibliografi. Sedangkan ISO 11620:2023 terdiri dari 6 klausul utama dan 1 lampiran (*annex*). Edisi keempat standar ini menyajikan 85 istilah dan definisi, dengan 29 diantaranya merupakan istilah baru. ISO 11620:2023 menyediakan 62 indikator, dengan 15 diantaranya merupakan indikator kinerja baru. Terkait dengan implikasi perubahan ISO 11620 terhadap pengukuran kinerja perpustakaan, mayoritas penambahan indikator kinerja baru yaitu pada bidang penggunaan (8 indikator) yang menunjukkan bahwa perpustakaan semakin berfokus pada evaluasi penggunaan atau pemanfaatan perpustakaan. Penggunaan dalam hal ini mencakup koleksi, akses melalui perangkat seluler, *library awareness*, dan penilaian dampak perpustakaan. Selain itu, edisi terbaru ISO 11620:2023 juga memiliki implikasi metodologis dengan menyediakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam pengukuran kinerja perpustakaan.

Penelitian ini merekomendasikan untuk merevisi SNI ISO 11620:2014 dengan mengadopsi secara identik ISO 11620:2023 dan menjadikan standar ini sebagai landasan yang baku dan konsisten untuk evaluasi kinerja perpustakaan di seluruh Indonesia. Sinergi pihak-pihak terkait, termasuk pemerintah, institusi perpustakaan, dan organisasi profesi juga diperlukan dalam rangka pengembangan kompetensi pustakawan dalam melakukan evaluasi kinerja perpustakaan berbasis standar. Dengan demikian, diharapkan pengukuran kinerja perpustakaan di Indonesia akan menjadi lebih terstandarisasi, terukur, dan efektif dalam mendukung pencapaian tujuan perpustakaan dalam melayani masyarakat.

Daftar Pustaka

- Antika, Z. (2021). *Ketersediaan koleksi berdasarkan ISO 11620: 2008 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat* [Skripsi, UIN Ar-Raniry]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/20111/>
- Bahrudin, M. (2021). *Menilai dampak perpustakaan menggunakan ISO 16439:2014*. Center for Open Science. <https://doi.org/10.31219/osf.io/cny49>
- Brophy, P. (2006). *Measuring library performance: principles and techniques*. Facet Publishing.
- BSN. (2014). *Pengantar standardisasi* (2nd ed.). Badan Standardisasi Nasional.
- BSN. (2015). *SNI ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu—Persyaratan (ISO 9001:2015, IDT)*. Badan Standardisasi Nasional.
- BSN. (2020). *SNI ISO 11620:2014, Informasi dan dokumentasi—Indikator kinerja perpustakaan (ISO 11620:2014, IDT)*. Badan Standardisasi Nasional.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications, Inc
- Darmawan, H., Bahrudin, M., Rohman, A. S., Elnumeri, F., Wicaksono, A., Romadon, R. R., Oktaviani, I. N., Gumilar, R. A., Suroso, A. D., Santoso, E., Jelita, M., Sularsih, S., Rusmana, A., Agustin, C. A., & Gani, F. (2021). *Pedoman analisis kinerja perpustakaan Indonesia*. Perpustakaan Nasional RI.
- Draftable. (n.d.). *Document comparison software—Draftable*. Retrieved June 15, 2023, from <https://www.draftable.com/compare>
- Hernon, P., Altman, E., & Dugan, R. E. (2015). *Assessing service Quality: Satisfying the expectations of library customers* (Third edition). ALA Editions.
- ISO. (1998). *ISO 11620:1998 Information and documentation—Library performance indicators*. International Organization for Standardization
- ISO. (2003a). *ISO 11620:1998/Amd1:2003 Information and documentation—Library performance indicators—AMENDMENT 1: Additional performance indicators for libraries*. International Organization for Standardization.
- ISO. (2003b). *ISO/TR 20983:2003 Information and documentation—Performance indicators for electronic library services*. International Organization for Standardization.
- ISO. (2014). *ISO 11620:2014 Information and documentation—Library performance indicators*. International Organization for Standardization.
- ISO. (2023). *ISO 11620:2023 Information and documentation—Library performance indicators*. International Organization for Standardization.

- ISO/IEC. (2021). *ISO/IEC Directive, Part 2—Principles and rules for the structure and drafting of ISO and IEC documents* (9th ed.). ISO/IEC.
- Kaplan, R. S. (2001). Strategic performance measurement and management in nonprofit organizations. *Nonprofit Management and Leadership*, 11(3), 353–370. <https://doi.org/10.1002/nml.11308>
- Kraft, D. H., Boyce, B. R., Borko, H., & Svenonius, E. (Eds.). (1991). *Operations research for libraries and information agencies: Techniques for the evaluation of management decision alternatives*. Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1108/S1876-0562\(1991\)91B](https://doi.org/10.1108/S1876-0562(1991)91B)
- Mustika, F. A., Wibawanti, Y., & Suwiyanti, R. (2022). Aplikasi pengukuran kinerja layanan perpustakaan berdasarkan ISO 11620:2008. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.30998/string.v7i1.13916>
- Neuman, L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Nurmalia, I., Kustiyo, A., & Basuki, S. (2016). Evaluasi penggunaan layanan koleksi e-resources menggunakan standar indikator kinerja (ISO 11620:2014) di Perpustakaan Nasional RI. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 15(1–2), 1–2. <https://doi.org/10.29244/jpi.15.1-2.%p>
- Risher, H. W., & Fay, C. H. (1995). *The Performance imperative: Strategies for enhancing workforce effectiveness*. Jossey-Bass.
- Saleh, A. R. (2013a). Indikator kinerja perpustakaan menurut ISO 11620: 2008 (Information And Documentation - Library Performance Indicators) bagian kedua dari dua tulisan. *Media Pustakawan*, 20(3), 3. <https://doi.org/10.37014/medpus.v20i3.941>
- Saleh, A. R. (2013b). Indikator kinerja perpustakaan menurut ISO 11620: 2008 (Information and Documentation - Library Performance Indicators) bagian pertama dari dua tulisan. *Media Pustakawan*, 20(2), 2. <https://doi.org/10.37014/medpus.v20i2.934>
- Suhendani, S. (2021). Pemanfaatan koleksi Perpustakaan Pusat Pendayagunaan Informatika dan Kawasan Strategis Nuklir BATAN menggunakan ISO 11620:2014. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(2), 2. <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i2.29892>
- White, L. N. (2008). *Library performance and service competition: Developing strategic responses*. Chandos Publishing (Oxford) Limited.