



Oleh: Abdul Rahman Saleh

INDIKATOR KINERJA PERPUSTAKAAN MENURUT ISO 11620:2008

(Information and Documentation – Library Performance Indicators) Bagian Pertama dari Dua Tulisan

ABSTRAK

Mengukur kinerja sebuah perpustakaan merupakan upaya untuk mengetahui pencapaian perpustakaan tersebut terhadap visi, misi, dan tujuan perpustakaan. Sejak tahun 1998 ISO telah menerbitkan standar cara mengukur indikator kinerja perpustakaan yaitu dengan menerbitkan ISO 11620:1998. Sesuai dengan perkembangan layanan yang ada di perpustakaan standar ISO tersebut sudah tidak dapat mengakomodir indikator-indikator kinerja baru, khususnya kinerja yang berkaitan dengan layanan elektronik dan digital. Oleh karena itu ISO merevisi standar yang diterbitkannya tahun 1998 tersebut menjadi standar ISO 11620:2008. Makalah ini akan terbit dua bagian (pada dua nomor yang terpisah). Bagian pertama dari tulisan ini memperkenalkan apa itu ISO 11620:2008 dengan menjelaskan indikator apa saja yang diukur. Sedangkan bagian yang kedua akan membahas bagaimana cara mengukur indikator kinerja tersebut.

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

Pendahuluan

Perpustakaan berasal dari kata **pustaka**, yang berarti kitab atau buku. Setelah ditambah awalan **per** dan akhiran **an** menjadi perpustakaan yang artinya kumpulan buku-buku yang kini dikenal sebagai koleksi bahan perpustakaan. Menurut Taslimah Yusuf (Yusuf, 1996), Perpustakaan adalah tempat menyimpan berbagai jenis bahan bacaan. Di situ masyarakat dapat memanfaatkan bacaannya untuk menambah pengetahuan, mencari informasi atau sekedar mendapatkan hiburan. Berbagai jenis koleksi yang tersedia yaitu berupa buku, majalah, surat kabar, bahan audio visual, rekaman kaset, film dan lain-lain. Sedangkan menurut Kamus Istilah Perpustakaan dan Dokumentasi yang diterbitkan oleh Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, perpustakaan diartikan sebagai (1) koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dan dibicarakan; (2) tempat, gedung, atau ruangan yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya (Magetsari, 1992). Perpustakaan (termasuk di dalamnya pusat dokumentasi dan informasi) menurut

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 132/KEP/M.PAN/12/2002 adalah sebuah unit kerja yang memiliki sumberdaya manusia, ruangan khusus dan koleksi bahan perpustakaan sekurang-kurangnya terdiri dari 1.000 judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang bersangkutan dan dikelola menurut sistem tertentu (PNRI, 2010). Sedangkan Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan mendefinikan perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (PNRI, Undang-undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, 2009).

Namun karena perkembangan jaman, istilah perpustakaan pun menjadi berkembang, sesuai dengan tugas dan fungsinya. Berdasarkan tugas dan fungsinya saat ini, perpustakaan merupakan tempat menyimpan, mengolah dan mencari informasi, dimana informasi tersebut dapat berbentuk bahan bacaan tercetak (buku, jurnal, referens,

dan bahan perpustakaan tercetak lainnya) maupun bahan bacaan dalam bentuk elektronik (*electronic book, elektronik journal*, dan bahan bacaan bentuk elektronik lainnya).

Dalam pelaksanaannya sehari-hari perpustakaan melakukan aktifitas untuk melayani para pemustakanya. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan sebuah perpustakaan diperlukan alat untuk mengukur kinerja layanan tersebut. Untuk itu maka ISO membuat standar pengukuran kinerja layanan perpustakaan yang pada awalnya diterbitkan pada tahun 1998 (Purnomowati & Yuliasuti, 2001) dan kemudian disempurnakan dan diterbitkan pada tahun 2008. Standar tersebut dikenal dengan ISO 11620:2008 Library and Documentation – Library Performance Indicators (ISO, 2008). Paper ini akan mengupas ISO 11620:2008, tentunya hanya pengenalan saja. Untuk menerapkan ISO tersebut pembaca perlu mempelajari dokumen aslinya.

Kinerja

Ketika sebuah perpustakaan ditanya apa prestasi yang telah dicapainya selama satu tahun terakhir, maka jawabannya sangat bervariasi. Ada yang menjawab perpustakaan saya telah berhasil membeli buku untuk tambahan koleksi sebanyak 500 judul. Ada pula yang menjawab bahwa selama satu tahun terakhir perpustakaan telah berhasil melayani pengunjung sebanyak 1.000 pengunjung. Dan masih banyak lagi variasi jawaban yang akan diberikan.

Sewaktu penulis menjabat kepala perpustakaan di sebuah perguruan tinggi beberapa tahun yang lalu, setiap tahun penulis diminta untuk melaporkan data yang dianggap sebagai prestasi perpustakaan yang penulis pimpin. Ada tiga jenis data yang harus selalu penulis laporkan pada waktu itu, yaitu (1) jumlah pengunjung perpustakaan selama satu tahun, (2) jumlah peminjam buku perpustakaan selama satu tahun, dan (3) jumlah buku yang dipinjam selama satu tahun. Pertanyaannya adalah, apakah hanya tiga data tersebut yang dapat menunjukkan prestasi sebuah perpustakaan? Apakah benar kesibukan pustakawan bekerja di sebuah perpustakaan hanya dicerminkan oleh ketiga hal tersebut? Jika ya, apakah prestasi kerja yang dicerminkan dengan tiga hal tersebut dapat diperbandingkan dengan perpustakaan lain? Pertanyaan-pertanyaan inilah yang perlu dijawab dengan pengukuran kinerja yang seragam di seluruh perpustakaan. Dengan pengukuran kinerja yang seragam tersebut maka prestasi kerja perpustakaan dapat saling diperbandingkan antar perpustakaan. Begitu juga sebuah perpustakaan dapat mengetahui perkembangan prestasinya dengan cara membandingkan prestasi kerja tahun sekarang dengan prestasi kerja tahun-tahun sebelumnya.

Pengertian Kinerja

Kata kinerja memiliki banyak makna. Kamus Umum Bahasa Indonesia mengartikan kinerja sebagai **cara, perilaku, dan kemampuan kerja** (Poerwadarminta, 2006). Kinerja berasal dari kata Bahasa Inggris *performance*. Performance dalam Oxford Advanced Learner's Dictionary diartikan sebagai **action or achievement** (Hornby, 1989). Sedangkan Wikipedia mengartikan kinerja sebagai suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional (Wikipedia, Kinerja). Pengertian kinerja menurut Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan, 2008) adalah:

1. Kinerja adalah unjuk kerja dan prestasi kerja atau hasil kerja yang diwujudkan dalam melakukan suatu kegiatan atau program atau mencapai tujuan dan sasaran tertentu.
2. Kinerja adalah upaya dalam mencapai hasil dan capaiannya (*accomplishment*).
3. Kinerja adalah unjuk kerja, prestasi kerja, tampilan hasil kerja, capaian dalam memperoleh hasil kerja, tingkat kecepatan/ efisiensi/ produktivitas/ efektivitas dalam mencapai tujuan. Jadi kinerja merupakan *state of condition* dari suatu pelaksanaan kerja dalam mencapai sesuatu yang diinginkan (tujuan, sasaran, hasil yang diinginkan, kondisi yang diinginkan, perubahan yang diinginkan).
4. Kinerja adalah keluaran hasil dari kegiatan/ program yang hendak atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur.

Definisi kinerja oleh Stephen P. Robbins yang dikutip oleh I Gusti Agung Rai menyebutkan bahwa kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama (Rai, 2008). Selanjutnya, Yustiono mengutip definisi kinerja Bernardin and Russel (1998) seperti berikut: "*Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a time period*" (Yustiono). Definisi ini melihat kinerja dari sudut pandang hasil suatu proses pekerjaan yang diukur dalam kurun waktu tertentu.

Yustiono kemudian menyimpulkan kinerja dari beberapa definisi yang didapatnya sebagai berikut: kinerja dapat dipandang dari perspektif hasil, proses, atau perilaku yang mengarah pada pencapaian tujuan. Oleh karena itu, tugas dalam konteks penilaian kinerja, tugas pertama pimpinan

organisasi adalah menentukan perspektif kinerja yang mana yang akan digunakan dalam memaknai kinerja dalam organisasi yang dipimpinnya (Yustiono).

Pengukuran Kinerja

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang dicapai oleh organisasi maka kinerja organisasi harus diukur. Pengukuran kinerja adalah proses di mana organisasi menetapkan parameter hasil untuk dicapai oleh program, investasi, dan akuisisi yang dilakukan. Proses pengukuran kinerja seringkali membutuhkan penggunaan bukti statistik untuk menentukan tingkat kemajuan suatu organisasi dalam meraih tujuannya. Tujuan mendasar dibalik dilakukannya pengukuran adalah untuk meningkatkan kinerja secara umum (Wikipedia, Pengukuran Kinerja, 2011). Kita perlu mengukur kinerja supaya:

- Mengetahui bagian mana saja yang perlu dikembangkan.
- Mengetahui bagian mana saja yang perlu mendapat alokasi dana.
- Mengetahui prestasi kerja organisasi kita dan posisinya terhadap prestasi kerja organisasi lain yang sejenis.
- Mengetahui posisi kinerja kita dari waktu ke waktu, apakah ada peningkatan ataukah justru terjadi penurunan.
- Mengetahui program, metode, atau personel yang benar-benar menghasilkan dan hemat menggunakan anggaran serta tepat mencapai tujuan.

Manfaat Pengukuran Kinerja

Manfaat pengukuran kinerja bagi perpustakaan dapat disebutkan antara lain sebagai berikut:

1. Untuk Mengevaluasi
Yang dimaksud dengan untuk mengevaluasi adalah untuk menilai seberapa baik sebuah perpustakaan memiliki kinerja. Untuk melakukan evaluasi ini maka perpustakaan harus memiliki data kinerja dan standar yang menciptakan suatu kerangka untuk menganalisis data kinerja tersebut.
2. Untuk Mengendalikan
Pimpinan perpustakaan memiliki kebutuhan untuk memastikan bahwa bawahan mereka melakukan pekerjaan dengan benar. Perpustakaan menciptakan sistem pengukuran yang menentukan tindakan tertentu yang harus dilakukan oleh staf. Pimpinan mengevaluasi apakah stafnya telah betul-betul melakukan instruksi yang telah diberikan kepadanya dan membandingkannya dengan standar kinerja.
3. Untuk Menganggarkan
Anggaran adalah salah satu unsur manajemen untuk meningkatkan kinerja. Adanya anggaran yang cukup

- biasanya akan meningkatkan kinerja perpustakaan.
4. Untuk Memotivasi
Target keluaran atau *output* yang diberikan kepada staf akan mendorong staf tersebut meningkatkan aktifitasnya untuk mencapai target tersebut.
5. Untuk Merayakan
Perpustakaan perlu merayakan prestasi yang diraih oleh karyawannya karena dengan perayaan ini staf perpustakaan dapat merasa terikat kepada perpustakaan yang menjadi institusinya (*esprit de corp*).
6. Untuk Belajar
Mengevaluasi kinerja yang dicapai oleh perpustakaan akan memberi pembelajaran bagi perpustakaan tersebut agar pengalaman buruk tidak dilakukan lagi sedangkan pengalaman yang baik dapat diulangi dan ditingkatkan.
7. Untuk Mengembangkan
Dengan pembelajaran yang dilakukan (pada butir 7) perpustakaan dapat memperbaiki kinerjanya sehingga dapat mengembangkannya menjadi semakin baik (*continuous improvement*).

Indikator Kinerja

Untuk mengukur kinerja, maka kita harus menentukan indikator kinerja dalam organisasi kita. Beberapa indikator kinerja dapat kita tentukan sendiri, namun ada juga indikator kinerja yang sudah distandarkan. Untuk menentukan indikator kinerja yang akan diukur kita dapat menggunakan pedoman yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara yaitu Permenpan Nomor 20 Tahun 2008 tentang Petunjuk Penyusunan Indikator Kinerja Utama. Untuk mengukur kinerjanya perpustakaan perguruan tinggi dapat menggunakan Buku Pedoman Pengukuran Kinerja Perpustakaan Perguruan Tinggi yang diterbitkan oleh Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia tahun 2002. Perpustakaan juga dapat menggunakan pedoman pengukuran indikator kinerja yang dikeluarkan oleh ISO yaitu: **ISO 11620: 2008 Information and documentation Library performance indicators.**

Indikator kinerja menurut ISO 11620: 2008

ISO 11620:2008 adalah dokumen yang disusun oleh ISO (*the International Organization for Standardization*) yang memuat cara-cara mengukur indikator kinerja perpustakaan dimana cara-cara tersebut sudah terstandar secara internasional. ISO sendiri adalah organisasi internasional di bidang standardisasi dan merupakan pengembang standar terbesar di dunia, berkedudukan di Genewa, Switzerland. ISO memiliki cabang di banyak negara dan di satu negara hanya ada satu cabang atau perwakilan. ISO inilah yang mengeluarkan standar

mengenai indikator kinerja perpustakaan. ISO pertama kali mengeluarkan indikator kinerja perpustakaan pada tahun 1998 yaitu dengan ISO 11620:1998. Namun dengan perkembangan di dunia perpustakaan, khususnya perkembangan yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, maka ISO 11620:1998 direvisi menjadi ISO 11620:2008.

Tujuan Indikator Kinerja Perpustakaan

Tujuan indikator kinerja perpustakaan adalah:

- a. berfungsi sebagai alat untuk menilai kualitas dan efektivitas pelayanan, sumber daya, dan kegiatan lainnya yang disediakan oleh perpustakaan, dan
- b. untuk menilai efisiensi sumber daya yang dialokasikan oleh perpustakaan untuk layanan tersebut dan kegiatan lainnya.

Indikator kinerja dapat digunakan secara efektif dalam melakukan evaluasi perpustakaan. Dalam proses ini, kualitas dan efektivitas layanan dan kegiatan lain dari perpustakaan, serta efisiensi penggunaan sumber daya perpustakaan, dievaluasi terhadap misi, tujuan dan sasaran dari perpustakaan itu sendiri. Oleh karena itu indikator kinerja perpustakaan tersebut:

1. Harus dikaitkan dengan perencanaan perpustakaan dan evaluasi yang sistematis. Selain itu, pengukuran dan evaluasi proses harus terjadi secara teratur. Hasilnya harus dilaporkan dengan cara menginformasikan pengambilan keputusan proses dan menunjukkan bagaimana perpustakaan memenuhi misinya.
2. Dijadikan sebagai perencanaan dan alat evaluasi dengan tujuan untuk memudahkan kontrol dalam proses manajemen dan untuk dijadikan rujukan bagi staf perpustakaan dan pimpinan dalam membahas capaian kinerja perpustakaan.

Indikator kinerja perpustakaan tersebut dapat juga dijadikan sebagai bahan analisis komparatif diantara perpustakaan yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang sama.

Komponen Kinerja yang diukur

ISO 11620:2008 mengukur kinerja perpustakaan dengan empat kelompok besar seperti berikut (ISO, 2008):

1. **Sumberdaya perpustakaan, akses dan Infrastruktur (Resources, Access & Infrastructure)**
– Indikator kinerja ini mengukur kecukupan dan ketersediaan sumber daya perpustakaan dan layanan (staf misalnya, jumlah judul koleksi, jumlah OPAC dan lain-lain). Indikator yang diukur pada bagian ini adalah:

- a. Berkaitan dengan koleksi, dengan indikator:
 - 1) Ketersediaan judul yang dibutuhkan (*Required Titles Availability*).
 - 2) Persentase judul koleksi yang dibutuhkan (*Percentage of Required Titles in the Collection*).
 - 3) Keberhasilan Penelusuran melalui katalog subyek (*Subject Catalogue Search Success Rate*)
 - 4) Persentase sesi yang ditolak (*Percentage of Rejected Session*)
- b. Berkaitan dengan akses, dengan indikator:
 - 1) Ketepatan Pengerakan (*Shelving Accuracy*)
 - 2) Waktu Rata-rata Menemukan Dokumen dari Rak Tertutup (*Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks*)
 - 3) Kecepatan Pinjam Antar Perpustakaan (*Speed of Interlibrary Lending*)
 - 4) Persentase Pinjam Antar Perpustakaan yang Berhasil (*Percentage of Successful Interlibrary Loans*)
- c. Berkaitan dengan fasilitas, dengan indikator:
 - 1) Jumlah Komputer untuk Akses Informasi perKapita (*Public Access Workstations per Capita*)
 - 2) Ketersediaan Waktu Komputer perKapita (*Workstation Hours Available per Capita*)
 - 3) Area Pemustaka perKapita (*User Area per Capita*)
 - 4) Tempat Duduk perKapita (*Seats per Capita*)
 - 5) Jam Buka Layanan terhadap Kebutuhan (*Hours Open Compared to Demand*)
- d. Berkaitan dengan staf, dengan indikator:
 - 1) Staf Perpustakaan perKapita (*Staff per Capita*)

2. **Penggunaan (use)** – Indikator kinerja ini mengukur penggunaan sumberdaya dan jasa perpustakaan (bahan perpustakaan seperti pinjaman bahan perpustakaan, mengunduhan bahan perpustakaan elektronik, dan penggunaan fasilitas perpustakaan). Indikator yang diukur pada bagian ini adalah:

- a. Berkaitan dengan koleksi, dengan indikator:
 - 1) Perputaran (*Turnover*) Koleksi (*Collection Turnover*)
 - 2) Peminjaman perKapita (*Loans per Capita*)
 - 3) Persentase Koleksi yang Tidak Dipinjam (*Percentage of Stock Not Used*)
 - 4) Jumlah Item yang Diunduh perKapita (*Number of Content Units Downloaded perCapita*)
 - 5) Bahan Perpustakaan yang Digunakan dalam Perpustakaan perKapita (*In-library Use per Capita*)
- b. Berkaitan dengan akses, dengan indikator:
 - 1) Kunjungan perKapita (*Library Visits per Capita*)
 - 2) Persentase Informasi yang Diminta melalui Elektronik (*Percentage of Information Requests Submitted Electronically*)

- 3) Persentase Pemustaka Luar (*Percentage of External Users*)
 - 4) Persentase dari Total Peminjaman kepada Pemustaka Luar (*Percentage of the Total Library Lending to External Users*)
 - 5) Kehadiran Pemustaka pada Acara Perpustakaan perKapita (*User Attendances at Library Events perCapita*)
 - 6) Kehadiran Pemustaka pada Acara Pelatihan perKapita (*Number of User Attendances at Training Lessons per Capita*)
- c. Berkaitan dengan fasilitas
- 1) Tingkat Keterpakaian Kursi Baca (*Public Seating Occupancy Rate*)
 - 2) Tingkat Keterpakaian Komputer (*Workstation Use Rate*)
- d. Berkaitan dengan hal umum
- 1) Persentase Target Pemustaka yang Dicapai (*Percentage of Target Population Reached*)
 - 2) Kepuasan Pemustaka (*User Satisfaction*)

3. Efisiensi (*efficiency*) – Indikator kinerja ini mengukur efisiensi sumber daya dan layanan (biaya layanan, waktu yang diperlukan untuk pengunduhan bahan perpustakaan elektronik, waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh atau memproses dokumen; dan waktu yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan dengan benar). Indikator yang diukur pada bagian ini adalah:

- a. Berkaitan dengan koleksi
 - 1) Biaya per Peminjaman (*Cost per Loan*)
 - 2) Biaya per Penggunaan Basisdata (*Cost per Database Session*)
 - 3) Biaya per Item Informasi yang Diunduh (*Cost per Content Unit Downloaded*)
 - 4) Biaya per Kunjungan (*Cost per Library Visit*)
- b. Berkaitan dengan akses
 - 1) Waktu Rata-rata Pengadaan/Akuisisi Dokumen (*Median Time of Document Acquisition*)
 - 2) Waktu Rata-rata Pengolahan Dokumen (*Median Time of Document Processing*)
- c. Berkaitan dengan staf
 - 1) Persentase Staf Layanan terhadap Total Jumlah Staf (*User Services Staff as a Percentage of Total Staff*)
 - 2) Tingkat Kebenaran Jawaban yang Diberikan (*Correct Answer Fill Rate*)
 - 3) Perbandingan Biaya Pengadaan terhadap Total Belanja Perpustakaan (*Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs*)

- 4) Produktifitas Staf dalam Memproses Media (*Employee Productivity in Media Processing*)

d. Berkaitan dengan hal umum

- 1) Biaya per Pemustaka (*Cost per User*)

4. Potensi dan Pengembangan (*potentials and development*) – Indikator kinerja ini mengukur

masukan perpustakaan ke dalam layanan baru dan daerah sumber daya dan kemampuannya untuk mendapatkan dana yang cukup untuk pembangunan (misalnya persentase pengeluaran pada sumber daya elektronik dan kehadiran di pelajaran pelatihan formal oleh staf). Indikator yang diukur pada bagian ini adalah:

- a. Berkaitan dengan Koleksi
 - 1) Persentase Pembelanjaan atas Informasi dalam Bentuk Koleksi Elektronik (*Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection*)
- b. Berkaitan dengan staf
 - 1) Persentase Staf Perpustakaan yang Ditugaskan pada Layanan Elektronik (*Percentage of Library Staff Providing Electronic Services*)
 - 2) Jumlah Jam Kehadiran pada Pelatihan Formal per Staf (*Number of Attendance Hours at Formal Training Lessons per Staff Member*)
- c. Berkaitan dengan hal Umum
 - 1) Persentase dari Sarana Perpustakaan yang Diterima dari Hadiah atau Usaha Komersial (*Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated*)
 - 2) Persentase Sarana Kelembagaan yang Dialokasikan Kepada Perpustakaan (*Percentage of Institutional Means Allocated to the Library*)

Penutup

Pada ISO 11620:2008 terdapat sebanyak 45 indikator kinerja perpustakaan yang bisa diukur. Tentu saja kita tidak perlu menggunakan semuanya sebab tidak semua sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perpustakaan kita. Perlu dipilih indikator kinerja yang benar-benar dibutuhkan dan bermanfaat bagi perpustakaan kita. Oleh karena itu perpustakaan harus memilih dengan baik indikator kinerja yang akan diukur sesuai dengan kebutuhan perpustakaan tersebut. Dalam implementasinya maka pengukuran indikator kinerja ini tidaklah mudah. Perlu pencatatan data yang konsisten dan teliti untuk menghasilkan pengukuran yang baik. Bila pengukuran kinerja ini dilakukan dengan baik, saya yakin akan memberikan hasil yang dapat mencerminkan kinerja perpustakaan kita.

Lampiran. Tabel Indikator Kinerja Perpustakaan menurut ISO 11620:2008

No.	Kelompok	Obyek Kinerja	Indikator Kinerja
1.	Sumberdaya perpustakaan, akses dan Infrastruktur (Resources, Access & Infrastructure) -Indikator kinerja ini mengukur kecukupan dan ketersediaan sumber daya perpustakaan dan layanan (staf misalnya, jumlah judul koleksi, jumlah OPAC dan lain-lain)	Koleksi	Ketersediaan judul yang dibutuhkan (<i>Required Titles Availability</i>)
			Persentase judul koleksi yang dibutuhkan (<i>Percentage of Required Titles in the Collection</i>).
			Keberhasilan Penelusuran melalui katalog subyek (<i>Subject Catalogue Search Success Rate</i>)
			Persentase sesi yang ditolak (<i>Percentage of Rejected Session</i>)
		Akses	Ketepatan Pengerakan (<i>Shelving Accuracy</i>)
			Waktu Rata-rata Menemukan Dokumen dari Rak Tertutup (<i>Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks</i>)
			Kecepatan Pinjam Antar Perpustakaan (<i>Speed of Interlibrary Lending</i>)
			Persentase Pinjam Antar Perpustakaan yang Berhasil (<i>Percentage of Successful Interlibrary Loans</i>)
		Fasilitas	Jumlah Komputer untuk Akses Informasi per Kapita (<i>Public Access Workstations per Capita</i>)
			Ketersediaan Waktu Komputer per Kapita (<i>Workstation Hours Available per Capita</i>)
			Area Pemustaka per Kapita (<i>User Area per Capita</i>)
			Tempat Duduk per Kapita (<i>Seats per Capita</i>)
			Jam Buka Layanan terhadap Kebutuhan (<i>Hours Open Compared to Demand</i>)
		Staf	Staf Perpustakaan per Kapita (<i>Staff per Capita</i>)
		2.	Penggunaan (use) - Indikator kinerja ini mengukur penggunaan sumberdaya dan jasa perpustakaan (bahan perpustakaan seperti pinjaman bahan perpustakaan, mengunduh bahan perpustakaan elektronik, dan penggunaan fasilitas perpustakaan)
Peminjaman per Kapita (<i>Loans per Capita</i>)			
Persentase Koleksi yang Tidak Dipinjam (<i>Percentage of Stock Not Used</i>)			
Jumlah Item yang Diunduh per Kapita (<i>Number of Content Units Downloaded per Capita</i>)			
Bahan Perpustakaan yang Digunakan dalam Perpustakaan per Kapita (<i>In-library Use per Capita</i>)			
Akses	Kunjungan per Kapita (<i>Library Visits per Capita</i>)		
	Persentase Informasi yang Diminta melalui Elektronik (<i>Percentage of Information Requests Submitted Electronically</i>)		
	Persentase Pemustaka Luar (<i>Percentage of External Users</i>)		
	Persentase dari Total Peminjaman kepada Pemustaka Luar (<i>Percentage of the Total Library Lending to External Users</i>)		
	Kehadiran Pemustaka pada Acara Perpustakaan per Kapita (<i>User Attendances at Library Events per Capita</i>)		
	Kehadiran Pemustaka pada Acara Pelatihan per Kapita (<i>Number of User Attendances at Training Lessons per Capita</i>)		
Fasilitas	Tingkat Keterpakaian Kursi Baca (<i>Public Seating Occupancy Rate</i>)		
	Tingkat Keterpakaian Komputer (<i>Workstation Use Rate</i>)		
Umum	Persentase Target Pemustaka yang Dicapai (<i>Percentage of Target Population Reached</i>)		
	Kepuasan Pemustaka (<i>User Satisfaction</i>)		

No.	Kelompok	Obyek Kinerja	Indikator Kinerja
3.	Efisiensi (efficiency) – Indikator kinerja ini mengukur efisiensi sumber daya dan layanan (biaya layanan, waktu yang diperlukan untuk pengunduhan bahan perpustakaan elektronik, waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh atau memproses dokumen; dan waktu yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan dengan benar).	Koleksi	Biaya per Peminjaman (<i>Cost per Loan</i>)
			Biaya per Penggunaan Basisdata (<i>Cost per Database Session</i>)
			Biaya per Item Informasi yang Diunduh (<i>Cost per Content Unit Downloaded</i>)
			Biaya per Kunjungan (<i>Cost per Library Visit</i>)
		Akses	Waktu Rata-rata Pengadaan Dokumen (<i>Median Time of Document Acquisition</i>)
			Waktu Rata-rata Pengolahan Dokumen (<i>Median Time of Document Processing</i>)
		Staf	Persentase Staf Layanan terhadap Total Jumlah Staf (<i>User Services Staff as a Percentage of Total Staff</i>)
			Tingkat Kebenaran Jawaban yang Diberikan (<i>Correct Answer Fill Rate</i>)
			Perbandingan Biaya Pengadaan terhadap Total Belanja Perpustakaan (<i>Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs</i>)
			Produktifitas Staf dalam Memproses Media (<i>Employee Productivity in Media Processing</i>)
Umum	Biaya per Pemustaka (<i>Cost per User</i>)		
4.	Potensi dan Pengembangan (potentials and development) – Indikator kinerja ini mengukur masukan perpustakaan ke dalam layanan baru dan daerah sumber daya dan kemampuannya untuk mendapatkan dana yang cukup untuk pembangunan (misalnya persentase pengeluaran pada sumber daya elektronik dan kehadiran di pelajaran pelatihan formal oleh staf)	Koleksi	Persentase Pembelanjaan atas Informasi dalam Bentuk Koleksi Elektronik (<i>Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection</i>)
			Staf
		Jumlah Jam Kehadiran pada Pelatihan Formal per Staf (<i>Number of Attendance Hours at Formal Training Lessons per Staff Member</i>)	
		Umum	Persentase dari Sarana Perpustakaan yang Diterima dari Hadiah atau Usaha Komersial (<i>Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated</i>)
			Persentase Sarana Kelembagaan yang Dialokasikan Kepada Perpustakaan (<i>Percentage of Institutional Means Allocated to the Library</i>)

daftar pustaka

Hornby, A. (1989). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* (4rd ed.). Oxford: Oxford University Press.

ISO. (2008). *ISO 11620:2008 Information and Documentation: Library performance indicators*. Geneva: International Organization of Standardization.

Kemenpan. (2008). *Pedoman Penyusunan Indikator Kinerja Utama: Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/20/M.PAN/11/2008*. Jakarta: Kemeterian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

Magetsari, N. (1992). *Kamus istilah perpustakaan dan dokumentasi*. Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.

PNRI. (2010). *Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 132/Kep/M. PAN/12/2002*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

PNRI. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Poerwadarminta, W. (2006). *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (ke 3 ed.). Jakarta: Balai Pustaka.

Purnomowati, S., & Yuliastuti, R. (2001). *Indikator Kinerja Perpustakaan sesuai ISO 11620-1998*. *Marsela*, 3 (1), 26 - 33.

Rai, I. G. (2008). *Audit Kinerja pada Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.

Wikipedia. (n.d.). *Kinerja*. Retrieved January 20, 2013, from <http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>

Wikipedia. (2011, September 17). *Pengukuran Kinerja*. Retrieved January 20, 2013, from http://id.wikipedia.org/wiki/Pengukuran_kinerja

Yustiono, E. (n.d.). *STIA LAN Bandung*. Retrieved January 18, 2013, from http://www.stialanbandung.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=298:kinerja-dan-penilaian-kinerja&catid=12:artikel&Itemid=85

Yusuf, T. (1996). *Manajemen Perpustakaan umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.