



Oleh: Abdul Rahman Saleh<sup>1</sup>

# INDIKATOR KINERJA PERPUSTAKAAN MENURUT ISO 11620:2008 (Information and Documentation – Library Performance Indicators) Bagian Kedua 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. ISO 11620:2008 mengukur indikator sebanyak 45 indikator. Makalah ini adalah bagian dua dari dua tulisan yang akan membahas bagaimana cara mengukur ke 45 indikator kinerja tersebut.

**Kata Kunci:** Kinerja, indikator kinerja perpustakaan, ISO 11620:2008

## Pendahuluan

Pada bagian pertama telah dijelaskan pengertian perpustakaan, pengertian kinerja, serta pengukuran kinerja dan manfaat pengukuran kinerja bagi organisasi. Indikator kinerja menurut ISO 11620:2008 seratus komponen kinerja yang diukur juga telah dijelaskan pada bagian pertama. Pada bagian ini akan dibahas bagaimana cara mengukur masing-masing ke 45 indikator tersebut satu persatu. Untuk mengingatkan saja indikator kinerja perpustakaan pada ISO 11620:2008 tersebut dikelompokkan kedalam 4 kelompok utama yaitu (1) Kelompok sumberdaya perpustakaan, akses dan infrastruktur; (2) Kelompok yang berkaitan dengan penggunaan perpustakaan; (3) Kelompok yang berkaitan dengan efisiensi; dan (4) Kelompok yang berkaitan dengan potensi dan pengembangan. Keempat kelompok tersebut kemudian dibagi lagi menjadi beberapa subkelompok dimana pada subkelompok tersebut diukur beberapa indikator kinerjanya. Berikut adalah cara mengukur indikator kinerja tersebut. Rumus-rumus yang ditampilkan sengaja menggunakan rumus seperti aslinya pada ISO 11620:2008.

## Pengukuran Indikator Kinerja

### 1. Ketersediaan judul yang dibutuhkan (*Required Titles Availability*).

Pengukuran kinerja ini dimaksudkan untuk menilai jumlah judul yang dimiliki oleh perpustakaan, dan diminati oleh pemustaka serta tersedia pada saat diperlukan oleh pemustaka. Yang dimaksud dengan ketersediaan judul yang dibutuhkan adalah persentase judul yang dimiliki oleh perpustakaan dan dibutuhkan oleh setidaknya satu orang pemustaka dan tersedia di perpustakaan baik dalam bentuk tercetak ataupun format elektronik.

Rumus ketersediaan judul yang dibutuhkan, *IRTA* adalah:

$$IRTA = A/B \cdot 100$$

dimana,

*A* adalah jumlah judul buku yang dibutuhkan pemustaka dan tersedia di perpustakaan;  
*B* adalah jumlah judul buku yang dibutuhkan pemustaka.

Hasil perhitungan dapat dibulatkan ke angka bulat terdekat.

### 2. Persentase judul koleksi yang dibutuhkan (*Percentage of Required Titles in the Collection*)

Pengukuran kinerja ini dimaksudkan untuk menilai

<sup>1</sup> Kepala Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi, Badan Standardisasi Nasional (Pustakawan Utama yang sedang dibebaskan sementara)

sejauh mana judul-judul koleksi perpustakaan diminati oleh pengguna. Indikator kinerja digunakan untuk menilai kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pengguna. Yang dimaksud dengan persentase judul disini adalah judul yang dibutuhkan oleh sekurang-kurangnya seorang pemustaka dimana judul tersebut merupakan koleksi milik perpustakaan.

Rumus persentase Judul yang diperlukan dalam koleksi, IRTC adalah:

$$IRTA = A/B \cdot 100$$

dimana,

- A adalah jumlah judul yang dibutuhkan dalam sampel yang menjadi koleksi sebuah perpustakaan.
- B adalah total jumlah judul yang dibutuhkan yang ada dalam sampel.

Hasil perhitungan dapat dibulatkan ke angka bulat terdekat.

### 3. Tingkat Keberhasilan Penelusuran melalui katalog subyek (*Subject Catalogue Search Success Rate*)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui tingkat keberhasilan perpustakaan dalam menyediakan fasilitas penelusuran melalui subyek kepada pemustaka melalui katalog, dan dalam memberikan informasi kepada pemustaka tentang dimana dan bagaimana mencari informasi melalui subjek. Data diperoleh melalui survei (pertanyaan kepada pemustaka).

Rumus Tingkat Keberhasilan Penelusuran melalui katalog subyek /SSSR, adalah:

$$/SSSR = A/B \cdot 100$$

dimana,

- A adalah jumlah judul yang cocok dengan hasil penelusuran melalui subyek yang ditemukan oleh pengguna;
- B adalah jumlah judul yang cocok dengan penelusuran subjek oleh pengguna yang diindeks dalam katalog.

### 4. Persentase sesi yang ditolak (*Percentage of Rejected Session*)

Pengukuran kinerja ini dimaksudkan untuk menentukan apakah jumlah lisensi basisdata yang diberikan kepada perpustakaan cukup untuk setiap basisdata elektronik dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Rumus Persentase sesi yang ditolak, IRS, adalah:

$$/RS = A/B \cdot 100$$

dimana,

- A adalah jumlah sesi yang ditolak pada basisdata berlisensi selama periode waktu tertentu;

B adalah jumlah sesi total yang ditolak dan yang tidak ditolak (sukses) pada basisdata elektronik selama periode waktu yang sama.

### 5. Ketepatan Pengerakan (*Shelving Accuracy*)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai sejauh mana dokumen yang tercatat dalam katalog perpustakaan berada di tempat yang benar pada rak. Data diperoleh dengan metode sampling.

Rumus I Ketepatan Pengerakan, ISA 1 adalah

$$/SA1 = A/B \cdot 100$$

dimana

- A adalah jumlah dokumen yang ditempatkan di rak secara benar;
- B adalah jumlah dokumen dalam sampel.

Atau dengan metode lain:

Rumus II Keakuratan pengerakan, ISA 2 adalah:

$$/SA2 = (A - B/A) \cdot 100$$

dimana

- A adalah jumlah dokumen di rak-rak pada saat pengamatan
- B adalah jumlah dokumen yang salah tempat di rak-rak yang diamati

### 6. Waktu Rata-rata Menemukan Dokumen dari Rak Tertutup (*Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks*)

Tujuan dari indikator kinerja ini adalah untuk menilai apakah sistem penelusuran perpustakaan tersebut benar-benar efektif. Pengukuran indikator ini dilakukan dengan cara mengambil sampel acak dari dokumen yang dimiliki oleh perpustakaan, disimpan dalam rak layanan tertutup dan diminta oleh pengguna. Catat tanggal dan waktu setiap permintaan pada hari ketika permintaan itu disampaikan dan saat dokumen itu siap untuk diambil oleh pengguna. Kurangi waktu (jam) ketika dokumen siap diambil oleh pengguna dengan waktu (jam) ketika permintaan tersebut disampaikan kepada petugas. Nyatakan dalam menit atau jam sesuai dengan kebutuhan.

Waktu Rata-rata Dokumen Ditemukan dari Koleksi Layanan Tertutup dihitung dengan peringkat permintaan dalam urutan menaik pada saat pengambilan. Waktu rata-rata adalah nilai permintaan di tengah daftar peringkat. Jika jumlah permintaan ganjil, waktu rata-ratanya adalah rata-rata dari dua nilai di tengah daftar peringkat, dibulatkan ke menit terdekat).

### 7. Kecepatan Pinjam Antar Perpustakaan (*Speed of Interlibrary Lending*)

Tujuan dari indikator kinerja ini adalah untuk menilai

interval waktu keberhasilan menyelesaikan pinjaman antar perpustakaan atau transaksi pengiriman dokumen, dari sejak permintaan disampaikan sampai pengiriman permintaan dilaksanakan.

Rumus Kecepatan dari Pinjam Antar Perpustakaan /SIL adalah:

$$/SIL = A/B$$

dimana

- A adalah jumlah jam untuk menyelesaikan sejumlah tertentu pinjam antar perpustakaan atau layanan pengiriman dokumen;
- B adalah jumlah pinjaman antar perpustakaan ditambah dengan permintaan pengiriman dokumen termasuk dalam A.

### 8. Persentase Pinjam Antar Perpustakaan yang Berhasil (*Percentage of Successful Interlibrary Loans*)

Tujuan dari indikator kinerja ini adalah untuk menilai keberhasilan memenuhi layanan pinjaman antar perpustakaan dan atau permintaan pengiriman dokumen relatif terhadap total jumlah pinjaman antar perpustakaan dan atau permintaan pengiriman dokumen.

Persentase Pinjam Antar Perpustakaan yang Berhasil, /SulL adalah

$$/SulL = A/B \ 100$$

dimana

- A adalah jumlah pinjaman antar perpustakaan dan transaksi pengiriman dokumen yang berhasil dilakukan;
- B adalah total dari semua transaksi pinjam antar perpustakaan dan permintaan pengiriman dokumen.

### 9. Jumlah Komputer untuk Akses Informasi perKapita (*Public Access Workstations per Capita*)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui ketersediaan komputer/*workstation* di perpustakaan yang dapat digunakan setiap 1.000 anggota perpustakaan (populasi) yang wajib untuk dilayani.

Rumus Jumlah Komputer untuk Akses Informasi perKapita, /PAWC adalah:

$$/PAWC = A/B \ 1 \ 000$$

dimana

- A adalah jumlah komputer/*workstation* yang diakses oleh publik pemustaka;
- B adalah jumlah populasi/penduduk yang menjadi kewajiban untuk dilayani.

### 10. Ketersediaan Waktu Komputer perKapita (*Workstation Hours Available per Capita*)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah

untuk menilai/mengetahui ketersediaan komputer/*workstation* dengan menghitung rata-rata jumlah jam *workstation* yang dapat disediakan untuk anggota populasi selama setahun.

Rumus Ketersediaan Waktu Komputer perKapita /WHAPC1 adalah:

$$/WHAPC1 = [(A - B) \times C] / D$$

dimana

- A adalah jumlah total komputer/*workstation*;
- B adalah jumlah komputer/*workstation* yang rusak (tidak bisa digunakan);
- C adalah jumlah jam *workstation* yang tersedia untuk pengguna selama setahun;
- D adalah populasi yang wajib untuk dilayani.

Jika ada sebagian dari komputer/*workstation* berada di perpustakaan yang memiliki jam buka yang berbeda, komputer/*workstation* ini harus dihitung secara terpisah.

Karena itu rumus Ketersediaan Waktu Komputer perKapita /WHAPC2 menjadi

$$/WHAPC2 = \{[(A1 - B1) \times C1] + [(A2 - B2) \times C2]\} / D$$

dimana,

- A1 adalah jumlah total komputer/*workstation* di daerah 1;
- B1 adalah jumlah komputer/*workstation* yang rusak di daerah 1;
- C1 adalah jumlah jam pemakaian komputer/*workstation* di daerah 1 selama setahun;
- A2 adalah jumlah komputer/*workstation* di daerah 2;
- B2 jumlah komputer/*workstation* yang rusak di daerah 2;
- C2 adalah jumlah jam pemakaian komputer/*workstation* di daerah 2 selama setahun;
- D adalah jumlah populasi yang menjadi kewajiban untuk dilayani.

### 11. Area Pemustaka perKapita (*User Area per Capita*)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai pentingnya perpustakaan sebagai tempat belajar, pertemuan, dan sebagai pusat belajar, dan menunjukkan dukungan lembaga untuk tugas-tugas tersebut.

Rumus Area Pemustaka perKapita, IUAC adalah

$$IUAC = A/B$$

dimana

- A adalah perpustakaan daerah yang tersedia untuk layanan pemustaka dinyatakan dalam meter persegi;
- B adalah populasi yang menjadi kewajiban untuk dilayani.

**12. Tempat Duduk perKapita (Seats per Capita)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui jumlah kursi yang disediakan untuk setiap 1.000 anggota perpustakaan bagi populasi yang wajib untuk dilayani, yang digunakan untuk kegiatan membaca, belajar, atau bekerja di perpustakaan.

Rumus Tempat Duduk perKapita, /SC adalah:

$$/WHAPC1 = [(A - B) \times C] / D$$

dimana

- A adalah jumlah kursi yang tersedia;
- B adalah jumlah orang dalam populasi yang menjadi kewajiban untuk dilayani.

**13. Jam Buka Layanan terhadap Kebutuhan (Hours Open Compared to Demand)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai sampai sejauhmana jam buka perpustakaan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna. Data jumlah jam buka yang diinginkan oleh pemakai diperoleh melalui survei.

Rumus Jam Buka Layanan terhadap Kebutuhan, /HOCD adalah:

$$/HOCD = A/B$$

dimana,

- A adalah jumlah jam buka perpustakaan pada kondisi nyata;
- B adalah jumlah jam yang diinginkan oleh pemustaka (jam buka kondisi nyata + jam buka tambahan).

**14. Staf Perpustakaan perKapita (Staff per Capita)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk mengukur rasio jumlah karyawan perpustakaan untuk setiap 1.000 anggota perpustakaan bagi populasi yang wajib untuk dilayani. Jumlah orang dalam populasi untuk dilayani dapat dianggap sebanding dengan jumlah pekerjaan yang harus dilakukan.

Rumus Jumlah Staf Perpustakaan per 1.000 anggota, /LS adalah:

$$/LS = A/B \times 1\ 000$$

dimana,

- A adalah jumlah karyawan dalam satuan FTE;
- B adalah jumlah orang pada populasi yang wajib untuk dilayani.

**15. Perputaran (Turnover) Koleksi (Collection Turnover)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui tingkat penggunaan koleksi yang dipinjamkan. Indikator kinerja ini juga dapat digunakan untuk menilai/mengetahui

kesesuaian koleksi terhadap kebutuhan populasi anggota perpustakaan.

Rumus Perputaran (Turnover) Koleksi, ICT adalah:

$$ICT = A/B$$

dimana,

- A adalah jumlah pinjaman yang tercatat dalam koleksi tertentu;
- B adalah jumlah dokumen dalam koleksi tertentu.

**16. Peminjaman perKapita (Loans per Capita)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui tingkat penggunaan koleksi perpustakaan oleh populasi/penduduk yang wajib dilayani oleh perpustakaan. Indikator kinerja ini juga dapat digunakan untuk menilai/mengetahui kualitas koleksi dan kemampuan perpustakaan dalam mempromosikan penggunaan koleksi perpustakaan.

Rumus Peminjaman perKapita, /LPC adalah:

$$/LPC = A/B$$

dimana,

- A adalah jumlah total pinjaman dalam setahun;
- B adalah jumlah orang dalam populasi yang wajib untuk dilayani.

**17. Persentase Koleksi yang Tidak Dipinjam (Percentage of Stock Not Used)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui jumlah koleksi yang tidak digunakan selama jangka waktu tertentu (misalnya per tahun). Indikator kinerja ini juga dapat digunakan untuk menilai tingkat kesesuaian koleksi dengan kebutuhan anggota perpustakaan.

Rumus I Persentase Koleksi yang Tidak Dipinjam, /PSNU1 adalah:

$$/PSNU1 = (C - A - B) / C \ 100$$

dimana,

- A adalah jumlah koleksi dalam sampel yang telah dipinjam;
- B adalah jumlah koleksi dalam sampel yang telah tercatat sebagai digunakan dalam perpustakaan dan tidak dipinjam ke luar perpustakaan;
- C adalah jumlah item dalam sampel.

Rumus II Persentase Koleksi yang Tidak Dipinjam, /PSNU2 adalah:

$$/PSNU2 = (B - A) / B \ 100$$

dimana,

- A adalah jumlah item yang telah di pinjamkan;
- B adalah jumlah item dalam stok pinjaman.

**18. Jumlah Item yang Diunduh perKapita (Number of Content Units Downloaded perCapita)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah

untuk menilai/mengetahui apakah pengguna menemukan hal-hal menarik dalam sumber daya elektronik sehingga memutuskan untuk mengunduhnya.

Rumus Jumlah Item yang Diunduh perKapita, /NCUDC adalah:

$$/NCUDC = A/B$$

dimana,

- A adalah jumlah konten informasi yang diunduh dari sumber daya elektronik tertentu selama periode waktu tertentu;
- B adalah populasi yang akan dilayani.

### 19. Bahan Perpustakaan yang Digunakan dalam Perpustakaan perKapita (*In-library Use per Capita*)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui jumlah bahan bahan perpustakaan yang digunakan di dalam ruang perpustakaan. Data diperoleh dari menghitung koleksi yang digunakan dan belum di"rak"kan.

Rumus Bahan Perpustakaan yang Digunakan dalam Perpustakaan perKapita, /IUC adalah:

$$/IUC = (A/B \times C)/D$$

dimana,

- A adalah jumlah dokumen yang dihitung selama periode sampling (tidak termasuk dokumen yang telah dipinjam);
- B adalah jumlah hari buka (layanan) pada periode sampling;
- C adalah jumlah hari buka (layanan) dalam satu tahun;
- D adalah jumlah orang dalam populasi yang wajib untuk dilayani.

### 20. Kunjungan perKapita (*Library Visits per Capita*)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui keberhasilan perpustakaan dalam menarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan dan menggunakan semua layanan yang ada di perpustakaan.

Rumus I Kunjungan perKapita, /LVC1 adalah:

$$/LVC1 = A/B$$

dimana,

- A adalah perkiraan jumlah kunjungan fisik ditambah dengan kunjungan virtual dalam satu tahun;
- B adalah jumlah orang dalam populasi yang wajib untuk dilayani.

Rumus II Kunjungan perKapita /LVC2 adalah:

$$/LVC2 = A/B$$

dimana,

- A adalah jumlah kunjungan perpustakaan secara fisik ditambah kunjungan virtual dalam satu tahun penuh;
- B adalah jumlah orang dalam populasi yang wajib untuk dilayani.

### 21. Persentase Informasi yang Diminta melalui Elektronik (*Percentage of Information Requests Submitted Electronically*)

Tujuan pengukuran kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui persentase penggunaan sarana komunikasi elektronik (misalnya e-mail, referensi digital) oleh pemustaka didalam mengirimkan pertanyaan.

Rumus Persentase Informasi yang Diminta melalui Elektronik, /PIRSE, adalah:

$$/PIRSE = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah jumlah permintaan informasi yang disampaikan secara elektronik selama periode waktu tertentu;
- B adalah jumlah permintaan informasi yang diterima selama periode waktu yang sama.

### 22. Persentase Pemustaka Luar (*Percentage of External Users*)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai persentase pengguna perpustakaan eksternal terhadap populasi perpustakaan yang wajib untuk dilayani dan dengan demikian memperlihatkan juga pentingnya perpustakaan bagi pembelajaran dan budaya di wilayah tersebut. Juga, indikator kinerja ini memberikan perkiraan dari dampak atau ketertarikan perpustakaan di luar area yang menjadi kewajiban perpustakaan untuk dilayani.

Rumus Persentase Pemustaka Luar, /PEU, adalah:

$$/PEU = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah jumlah peminjam aktif eksternal;
- B adalah jumlah seluruh peminjam aktif.

### 23. Persentase dari Total Peminjaman kepada Pemustaka Luar (*Percentage of the Total Library Lending to External Users*)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui sejauh mana layanan peminjaman perpustakaan digunakan oleh pengguna luar/eksternal. Tujuan dari indikator kinerja ini adalah untuk menunjukkan daya tarik koleksi perpustakaan kepada pengguna di luar populasi yang wajib untuk dilayani.

Rumus Persentase dari Total Peminjaman kepada Pemustaka Luar, /PTLLEU, adalah:

$$/PTLLEU = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah jumlah pinjaman kepada pengguna eksternal;
- B adalah jumlah total pinjaman.

**24. Kehadiran Pemustaka pada Acara Perpustakaan perKapita (*User Attendances at Library Events perCapita*)**

Tujuan pengukuran kinerja ini adalah untuk memperkirakan daya tarik acara perpustakaan bagi populasi anggota/calon anggota perpustakaan yang wajib untuk dilayani.

Rumus Kehadiran Pemustaka pada Acara Perpustakaan perKapita, /ALEC adalah:

$$/ALEC = (A/B) \times 1\,000$$

dimana,

- A adalah jumlah orang yang hadir pada acara perpustakaan;
- B adalah jumlah orang dalam populasi yang wajib untuk dilayani oleh perpustakaan.

**25. Kehadiran Pemustaka pada Acara Pelatihan perKapita (*Number of User Attendances at Training Lessons per Capita*)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui keberhasilan perpustakaan dalam pendekatan kepada penggunaannya melalui penyediaan pelatihan layanan perpustakaan.

Rumus Kehadiran Pemustaka pada Acara Pelatihan perKapita, /NUATLC adalah:

$$/NUATLC = [(A + B)/C] \times 1\,000$$

dimana,

- A adalah jumlah kehadiran di sesi instruksional perpustakaan (dan jika dianggap bisa, tur perpustakaan);
- B adalah jumlah modul sesi (interaktif) pelatihan online perpustakaan;
- C adalah populasi yang wajib untuk dilayani.

**26. Tingkat Keterpakaian Kursi Baca (*Public Seating Occupancy Rate*)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai tingkat penggunaan kursi yang disediakan oleh perpustakaan untuk membaca dan bekerja di perpustakaan secara keseluruhan.

Rumus Tingkat Keterpakaian Kursi, /PSOR adalah:

$$/PSOR = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah jumlah kursi yang terpakai/terisi;
- B adalah jumlah kursi yang disediakan untuk pemustaka.

**27. Tingkat Keterpakaian Komputer (*Workstation Use Rate*)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui tingkat penggunaan komputer/workstation yang disediakan oleh perpustakaan secara keseluruhan, dengan memperkirakan proporsi dari komputer/workstation yang digunakan pada waktu tertentu.

Rumus I Tingkat Keterpakaian Komputer, /WUR1 adalah:

$$/WUR1 = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah rata-rata jumlah workstation yang digunakan;
- B adalah jumlah rata-rata workstation yang disediakan (dalam keadaan baik).

Metode lain adalah dengan melakukan survei dari workstation yang disediakan pada waktu yang ditentukan.

Rumus II Tingkat Keterpakaian Komputer, /WUR2 adalah:

$$/WUR2 = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah rata-rata jumlah workstation yang digunakan;
- B adalah jumlah rata-rata workstation yang disediakan (dalam keadaan baik).

**28. Persentase Target Pemustaka yang Dicapai (*Percentage of Target Population Reached*)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui keberhasilan perpustakaan dalam mencapai target populasi pemustaka yang dilayani baik sebagai pengunjung maupun sebagai pemakai. Data diperoleh melalui survei.

Rumus I Persentase Target Pemustaka yang Dicapai, /PTPR1 adalah:

$$/PTPR1 = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah jumlah orang yang menjawab "Ya";
- B adalah jumlah orang yang menjawab.

Rumus II Persentase Target Pemustaka yang Dicapai, /PTPR2, adalah:

$$IPTPR2 = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah jumlah peminjam aktif pada populasi yang menjadi sasaran;
- B adalah jumlah orang dalam populasi yang menjadi target perpustakaan.

### 29. Kepuasan Pemustaka (User Satisfaction).

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui sejauh mana pengguna puas dengan layanan perpustakaan secara keseluruhan atau dengan layanan-layanan lainnya dari perpustakaan.

Rumus Rata-rata Kepuasan Pemustaka untuk setiap layanan atau aspek pelayanan, *IAUS*, adalah:

$$IAUS = A/B$$

dimana,

- A adalah jumlah dari nilai-nilai untuk setiap layanan yang ditunjukkan oleh pengguna;
- B adalah jumlah orang yang menjawab pertanyaan pertanyaan.

### 30. Biaya perPeminjaman (Cost per Loan)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai biaya atas jasa perpustakaan terkait dengan jumlah pinjaman bahan perpustakaan.

Rumus Biaya perPeminjaman, *ICPL* adalah:

$$ICPL = A/B$$

dimana,

- A adalah total biaya selama satu tahun fiskal, dinyatakan dalam mata uang yang relevan;
- B adalah jumlah total peminjaman pada periode yang sama.

### 31. Biaya per Penggunaan Basisdata (Cost per Database Session)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai biaya atas basisdata terkait dengan jumlah sesi (akses terhadap basisdata).

Rumus Biaya per Penggunaan Basisdata, *ICDS* adalah:

$$ICDS = A/B$$

dimana,

- A adalah biaya setiap basisdata untuk jangka waktu tertentu;
- B adalah jumlah sesi (akses) pada setiap basisdata pada periode yang sama.

### 32. Biaya per Item Informasi yang Diunduh (Cost per Content Unit Downloaded)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui biaya sumber daya elektronik yang berkaitan dengan jumlah unit konten informasi yang diunduh (*download*).

Rumus Biaya per Item Informasi yang Diunduh, *ICCU* adalah:

$$ICCU = A/B$$

dimana,

- A adalah biaya untuk setiap sumber daya informasi elektronik dalam jangka waktu tertentu;
- B adalah jumlah unit informasi yang diunduh dari setiap sumber daya elektronik selama periode yang sama.

### 33. Biaya per Kunjungan (Cost per Library Visit)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui biaya layanan perpustakaan yang berkaitan dengan jumlah kunjungan perpustakaan.

Rumus I Biaya per Kunjungan, *ICLV1* adalah:

$$ICLV1 = A/(B + C)$$

dimana,

- A adalah total anggaran perpustakaan dalam satu tahun, dinyatakan dalam mata uang yang relevan;
- B adalah jumlah kunjungan perpustakaan secara fisik dalam satu tahun;
- C adalah jumlah total kunjungan secara virtual dalam satu tahun.

Rumus II Biaya per Kunjungan, *ICLV2*, adalah:

$$ICLV2 = A/(B + C)$$

dimana,

- A adalah total anggaran perpustakaan dalam satu tahun, dinyatakan dalam mata uang yang relevan;
- B adalah jumlah kunjungan perpustakaan secara fisik selama satu tahun;
- C adalah jumlah total kunjungan secara virtual dalam satu tahun.

### 34. Waktu Rata-rata Pengadaan/Akuisisi Dokumen (Median Time of Document Acquisition)

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/ mengetahui sejauh mana pemasok bahan perpustakaan efektif dalam memberikan layanan terhadap perpustakaan (dalam hal ini kecepatan).

Jika jumlah judul genap maka Rumus Waktu Median Dokumen Akuisisi, *IMTDA*, adalah:

$$IMTDA = (A + B)/2$$

dimana *A* dan *B* adalah dua nilai di tengah daftar peringkat.

**35. Waktu Rata-rata Pengolahan Dokumen (*Median Time of Document Processing*)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui waktu rata-rata yang dibutuhkan perpustakaan dalam mengolah dokumen.

Jika jumlah judul dokumen berjumlah genap, Median Waktu Pengolahan Dokumen, *IMTDP1*, adalah:

$$IMTDP1 = (A + B)/2$$

dimana *A* dan *B* adalah dua nilai di tengah pada daftar peringkat

**36. Persentase Staf Layanan terhadap Total Staf Perpustakaan (*User Services Staff as a Percentage of Total Staff*)**

Tujuan dari pengukuran kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui upaya perpustakaan yang ditujukan untuk pelayanan publik dalam kaitannya dengan tugasnya sebagai layanan umum.

Rumus Staf Pelayanan Pengguna sebagai Persentase terhadap Total Staf, *IUSSPTS*, adalah:

$$IUSSPTS = (A/B) 100$$

dimana,

*A* adalah jumlah karyawan tetap yang ditugaskan untuk layanan pengguna;

*B* adalah jumlah karyawan tetap.

**37. Tingkat Kebenaran Jawaban yang Diberikan (*Correct Answer Fill Rate*)**

Tujuan dari pengukuran indikator ini adalah untuk menilai/mengetahui kinerja sejauh mana staf mampu memberikan jawaban yang benar untuk suatu pertanyaan.

Rumus Tingkat Jawaban yang Benar, *ICAFR*, adalah:

$$ICAFR = (A/B) 100$$

dimana,

*A* adalah jumlah pertanyaan yang dijawab dengan benar;

*B* adalah jumlah total pertanyaan diterima/ditangani.

**38. Perbandingan Biaya Pengadaan terhadap Total Belanja Perpustakaan (*Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs*)**

Tujuan pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menghubungkan biaya akuisisi dengan biaya untuk staf guna menilai apakah perpustakaan

menginvestasikan bagian yang relevan dari anggaran untuk koleksi.

Rumus Perbandingan Pembiayaan untuk Akuisisi terhadap Anggaran Staf, *IRAESC*, adalah:

$$IRAESC = A/B$$

dimana,

*A* adalah pengeluaran untuk literatur dan informasi;

*B* adalah anggaran untuk staf.

**39. Produktifitas Staf dalam Memproses Media (*Employee Productivity in Media Processing*)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk mengukur jumlah rata-rata media (cetak dan elektronik) yang diproses per karyawan dalam periode tertentu (biasanya satu tahun). Indikator kinerja menunjukkan produktivitas karyawan.

Rumus Produktivitas Karyawan dalam Pengolahan Media, *IEPMP*, adalah:

$$IEPMP = A/B$$

dimana,

*A* adalah jumlah media yang diperoleh/diadakan dalam jangka waktu tertentu;

*B* adalah FTE (*Full Time Equivalent*) dari staf yang terlibat dalam media pengolahan.

**40. Biaya per Pemustaka (*Cost per User*)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk mengukur biaya layanan perpustakaan terkait dengan jumlah pengguna.

Rumus I Biaya per pengguna, *ICPU1* adalah:

$$ICPU1 = (A/D) (C/B)$$

dimana,

*A* adalah total pengeluaran perpustakaan dalam satu tahun, dinyatakan dalam mata uang yang relevan;

*B* adalah jumlah orang dalam sampel yang menjawab "ya";

*C* adalah jumlah orang dalam sampel;

*D* adalah jumlah orang dalam populasi yang wajib untuk dilayani.

Rumus II Biaya per pengguna, *ICPU2*, adalah:

$$ICPU2 = A/B$$

dimana,

*A* adalah total pengeluaran perpustakaan dalam satu tahun, dinyatakan dalam mata uang yang relevan;

*B* adalah jumlah pengguna terdaftar dengan pinjaman dalam tahun lalu.



**41. Persentase Pembelanjaan atas Informasi dalam Bentuk Koleksi Elektronik (*Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection*)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui sejauh mana perpustakaan berkomitmen untuk membangun koleksi elektronik.

Rumus Persentase Pengeluaran pada Penyediaan Koleksi Informasi pada Koleksi Elektronik, *IPEIPSEC* adalah:

$$IPEIPSEC = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah pengeluaran untuk koleksi elektronik;
- B adalah total pengeluaran.

**42. Persentase Staf Perpustakaan yang Ditugaskan pada Layanan Elektronik (*Percentage of Library Staff Providing Electronic Services*)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui sejauh mana perpustakaan berinvestasi pada sumber daya manusia dalam memberikan dukungan teknis untuk layanan elektronik.

Rumus Persentase Staf Perpustakaan yang Menyediakan dan Mengembangkan Layanan Perpustakaan Elektronik, *IPLSPDELS* adalah:

$$IPLSPDELS = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah jumlah staf perpustakaan (*FTE/ Full Time Equivalent*) yang menyediakan, memelihara dan mengembangkan IT dan / atau layanan berbasis web;
- B adalah jumlah total staf perpustakaan (*FTE*).

**43. Jumlah Jam Kehadiran pada Pelatihan Formal per Staf (*Number of Attendance Hours at Formal Training Lessons per Staff Member*)**

Tujuan dari pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk menilai/mengetahui peningkatan keterampilan staf perpustakaan dengan mengikuti pelatihan.

Rumus Jumlah Jam Kehadiran pada Pelatihan Formal per Staf, *INAHFTLSM*, adalah:

$$INAHFTLSM = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah jumlah jam kehadiran di sesi pelatihan formal selama periode waktu tertentu;
- B adalah jumlah anggota staf perpustakaan.

**44. Persentase dari Sarana Perpustakaan yang Diterima dari Hadiah atau Usaha Komersial (*Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated*)**

Tujuan dari pengukuran indikator ini adalah untuk menilai/mengetahui kinerja keberhasilan perpustakaan dalam memperoleh sumber daya keuangan tambahan.

Rumus Persentase dari Sarana Perpustakaan yang Diterima dari Hadiah atau Usaha Komersial, *IPLMRSGIG* adalah:

$$IPLMRSGIG = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah sarana/peralatan perpustakaan yang di terima melalui hibah dan atau usaha komersial;
- B adalah keseluruhan sarana/peralatan perpustakaan

**45. Persentase Sarana Kelembagaan yang Dialokasikan Kepada Perpustakaan (*Percentage of Institutional Means Allocated to the Library*)**

Tujuan pengukuran indikator kinerja ini adalah untuk mengukur pentingnya perpustakaan (dinyatakan dalam satuan moneter) dan dukungan lembaga (induk) yang mendanai.

Rumus Persentase Sarana Kelembagaan yang Dialokasikan Kepada Perpustakaan, *IPIMAL*, adalah:

$$IPIMAL = (A/B) 100$$

dimana,

- A adalah sarana/peralatan milik perpustakaan;
- B adalah sarana/peralatan milik institusi induknya.

**Penutup**

Untuk menerapkan pengukuran kinerja sesuai ISO 11620: 2008 yang telah dijelaskan di atas memang perlu kedisiplinan didalam pengumpulan data. Menurut pengalaman penulis kedisiplinan pengumpulan data ini yang sering tidak dimiliki oleh pustakawan. Tanpa kedisiplinan dalam pencatatan dan pengumpulan data, maka pengukuran indikator kinerja tersebut tidak akan memberikan hasil yang baik. Secara umum Anda dapat memulai mengukur indikator kinerja sesuai dengan apa yang ditulis pada artikel ini, tentu saja belum tentu semua ukuran tersebut dapat dilakukan. Selanjutnya, untuk lebih mendalami prosedur pengukuran kinerja tersebut penulis menyarankan agar pembaca membaca dokumen asli dari ISO 11620: 2008.

## daftar pustaka

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