PENGUKURAN INDIKATOR KINERJA PERPUSTAKAAN DAN PERMASALAHANNYA

Sri Purnomowati
Peneliti PDII-LIPI

ABSTRAK

Pada tahun 1998, International Organization for Standardization menerbitkan ISO 11620 yang memuat pedoman cara pengukuran 29 indikator kinerja perpustakaan. Melalui kajian yang dilakukan sejak tahun 2000 dapat dilaporkan bahwa belum semua kegiatan yang dilakukan oleh PDII-LIPI telah tersedia indikatornya, sebaliknya karena berbagai alasan tidak semua indikator yang tersedia dalam ISO 11620 dapat diterapkan. Permasalahan-permasalahan yang dihadapi baik dalam pemilihan indikator ataupun uji coba pengukuran indikator antara lain adalah masalah ketersediaan data, masalah polulasi yang dilayani (kapita), kejelasan metodologi dan instrumen serta kesulitan–kesulitan dalam pengumpulan data. Bagaimanapun, pelaksanaan pengukuran indikator kinerja perpustakaan ini merupakan peluang besar bagi pustakawan untuk meraih angka kredit dari kegiatan-kegiatan pengukuran tersebut.

Kata Kunci : Kinerja Perpustakaan; Pengukuran Kinerja: ISO 11620-1998

PENDAHULUAN

Dalam manajemen modern, perlunya pengukuran kinerja telah disadari oleh berbagai kalangan termasuk pula perpustakaan. Pedoman pengukuran yang berlaku baik secara nasional maupun internasional begitu dibutuhkan. Oleh karena itu, terbitnya ISO 11620 yang memuat pedoman mengenai pengukuran indikator kinerja perpustakaan mendapat sambutan hangat di kalangan perpustakaan di Indonesia. Perpustakaan Nasional RI bekerjasama dengan Forum perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia (FPPTI) menanggapinya dengan menyelenggarakan seminar nasional berjudul *Pengukuran Kinerja Perpustakan Perguruan Tinggi dalam Rangka Penerapan Manajemen Modern* di Jakarta tgl. 5 Juli 2001.

Bagi PDII-LIPI terbitnya ISO 11620 merupakan berkah dan harapan tersendiri karena selama ini sebagai instansi di bawah LIPI, indikator kinerja yang diberlakukan lebih tepat untuk lembaga-lembaga penelitian. Penelusuran literatur mengenai pengukuran kinerja perpustakaan sudah mulai dilakukan sejak tahun

1999, dilanjutkan dengan kajian dan pemilihan indikator kinerja yang sesuai untuk PDII-LIPI pada tahun 2000, dan uji coba pengukuran pada tahun 2001 sampai sekarang. Penulisan artikel ini diharapkan dapat berfungsi sebagai media komunikasi untuk saling berbagi pengalaman dengan teman-teman dari perpustakaan lain.

TINJAUAN LITERATUR

Selama dekade terakhir, pembicaraan mengenai pengukuran kinerja perpustakaan mulai banyak dibicarakan. Pada tahun 1993 telah dilaporkan implementasi pengukuran 14 indikator kinerja di perpustakaan Institute of Development Studies University of Sussex Inggris (Posnett 1993), sedangkan tahun berikutnya Council of Australian State Librarians Public Libraries Group berhasil mengidentifikasi 10 indikator kunci untuk perpustakaan umum (Poustie 1995). Pada konferensi IFLA ke 61 di Turki tahun 1995 telah disosialisasikan pengukuran 20 indikator kinerja yang dapat digunakan untuk semua jenis perpustakaan di semua negara (Carbone 1995). Selanjutnya Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe (EQLIPSE) tahun 1997 menetapkan pengukuran 54 indikator dengan 71 lembar data. Sebagai puncaknya, pada tahun 1998 International Organization for Standardization menerbitkan ISO 11620 mengenai pengukuran indikator kinerja perpustakaan.

Dalam ISO 11620 disebutkan bahwa kinerja perpustakaan adalah efektifitas jasa yang disediakan oleh perpustakaan dan efisiensi sumber daya yang dialokasikan serta digunakan untuk menyiapkan jasa tersebut. Adapun indikator kinerja adalah pernyataan numerik, simbol atau verbal yang diperoleh dari statistik dan data perpustakaan yang digunakan untuk memberi ciri terhadap kinerja sebuah perpustakaan. ISO 11620 tersebut memuat pedoman cara pengukuran kinerja 12 aspek perpustakaan melalui 29 indikator kinerja (International Organization for Standardization 1998; Utomo 2001; Sri Purnomowati dan Yuliastuti 2001).

Hal utama yang perlu diperhatikan dalam pengukuran kinerja adalah visi, misi, tujuan dan sasaran perpustakaan. Oleh karena itu suatu sasaran yang baik dan jelas merupakan prasyarat yang harus dipenuhi. Beberapa di antara kita mengira bahwa dengan melakukan pengukuran kinerja akan diketahui bahwa suatu perpustakaan akan mendapat predikat baik, sedang, atau kurang. Padahal sebenarnya kategori baik tidaknya suatu hasil pengukuran tergantung dari tingkat pencapaian sasaran yang ditetapkan. Masalah perencanaan ini tampaknya yang masih perlu dibina dan dibudayakan. Kalaupun ada perpustakaan yang telah mempunyai perencanaan secara tertulis, tetapi umumnya belum menyebutkan kualitas sasaran secara kuantitatif. Berikut ini adalah suatu contoh sebagian

perencanaan strategis dari perpustakaan University of South Australia yang melengkapi tujuan dan sasaran kegiatannya dengan kualitas target dan kualitas indikator kinerja secara kuantitatif (lihat Tabel 1).

Tabel 1 Contoh Perencanaan Strategis

Tujuan :

- Menyediakan koleksi dan jasa perpustakaan yang dapat meningkatkan kualitas belajar mengajar.

Sasaran :

- Menyediakan koleksi dan jasa yang memungkinkan mahasiswa yang sedang kuliah mendapatkan dan menggunakan sumber informasi yang tepat di perpustakaan universitas.

Kualitas target:

- 90% dokumen yang dicari oleh mahasiswa yang sedang kuliah ada dalam koleksi, 70% tersedia pada saat dokumen dicari, dan 10% sisanya tersedia dalam waktu 1 minggu (diukur melalui survei ketersediaan bahan setiap 3 tahun)
- Tingkat kepuasan terhadap jasa secara umum bernilai 3 atau lebih (pada skala 1-5) dengan sekurang-kurangnya 90% mahasiswa secara keseluruhan bernilai 3,8 atau lebih (diukur melalui survei pemakai setiap 3 tahun).

Kualitas indikator kinerja:

- Tak ada dokumen yang menunggu dikembalikan ke rak lebih dari 24 jam (diukur melalui pemantauan secara terus menerus).
- Peminjaman dalam kampus, termasuk fotokopi diserahkan dalam 48 jam (diukur melalui survei in house setiap tahun).
- Waktu tunggu untuk dokumen penting/mendesak maksimum 48 jam (diukur melalui pemantauan secara terus menerus).
- Waktu tunggu untuk menerima dokumen lain maksimum 3 minggu (diukur melalui pemantauan secara terus menerus).
- Waktu tunggu untuk fotokopi tidak lebih dari 10 menit (diukur melalui pemantauan secara terus menerus).
- Dll.

Sumber (Luther 1997)

PEMILIHAN INDIKATOR

Mengingat begitu bervariasinya kondisi perpustakaan dan banyaknya indikator yang tersedia, maka pemilihan indikator yang sesuai merupakan tahap pertama yang perlu dilaksanakan. Dalam hal ini, beberapa faktor dapat dijadikan bahan pertimbangan, yaitu : 1) Visi, misi dan tujuan perpustakaan; 2) maksud pengukuran indikator, apakah untuk kepentingan manajemen perpustakaan, lembaga induk/penyandang dana, atau pemakai yang dilayani; 3) kemampuan staf perpustakaan untuk melakukan pengumpulan dan analisa data; 4) kemudahan, kecepatan dan keefektifan biaya pengukuran; 5) dapat tidaknya hasil pengukuran ditindaklanjuti.

Pada tahun 2000, PDII-LIPI membentuk suatu tim kerja untuk mengkaji pengukuran kinerja perpustakaan, melalui empat tahap, yaitu: studi literatur, sosialisasi program pengukuran kinerja, inventarisasi program PDII-LIPI dan indentifikasi indikator, serta pemilihan indikator yang sesuai untuk mengukur kinerja perpustakaan PDII-LIPI. Dalam studi literatur, ditemukan dua dokumen penting yang menjadi acuan, yaitu dari EQLIPSE dan ISO 11620. Sebagaimana diketahui bahwa organisasi PDII-LIPI pada waktu itu (sebelum reorganisasi tahun 2001) terdiri dari 5 Bagian/Bidang setingkat eselon III, salah satunya adalah Bidang Perpustakaan. Kesepakatan yang diambil oleh tim kerja pada tahap ini adalah : 1) pengukuran kinerja perpustakaan hanya menggunakan ISO-11620 sebagai acuan; 2) pengukuran kinerja diprioritaskan untuk Bidang Perpustakaan.

Permasalahan yang dihadapi dalam tahap pemilihan indikator ini adalah :

1. Tidak semua kegiatan PDII-LIPI telah tersedia indikatornya, terutama kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Bidang Penyebaran Informasi Ilmiah, Bidang Sarana Teknis, dan Bidang Pengembangan Informasi Ilmiah, seperti: kegiatan dokumentasi, penyebaran informasi, kemasan informasi, penerbitan, reprografi, bimbingan pemakai, kerja sama dan kegiatan-kegiatan pendukung lainnya.

2. Tidak semua indikator yang tersedia dalam ISO 11620 dapat diterapkan. Beberapa indikator disepakati untuk tidak diukur karena alasan : 1) jenis layanan tidak tersedia; 2) jenis layanan bukan merupakan unggulan; 3) belum terfokusnya populasi yang dilayani; 4) penempatan dokumen yang belum permanen; 5) hasil pengukuran tidak dapat ditindaklanjuti; dan 6) data tidak tersedia.

3. Menentukan populasi yang dilayani (Kapita). Beberapa indikator kinerja terkait dengan populasi yang dilayani (kapita) seperti : Kunjungan ke Perpustakaan per Kapita, Penggunaan di Perpustakaan per Kapita, Peminjaman per Kapita, Dokumen yang Sedang Dipinjam per Kapita. PDII-LIPI yang seharusnya memfokuskan layanan kepada para peneliti ternyata banyak (sekitar 70%) dimanfaatkan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, penetapan populasi yang dilayani bagi perpustakaan khusus yang terbuka untuk umum seperti PDII-LIPI, merupakan hal yang dilematis. Jika peneliti ditetapkan sebagai populasi yang dilayani, maka sebagian besar pengunjung mahasiswa tidak termasuk dalam perhitungan karena bukan bagian dari populasi. Sebaliknya, jika semua jenis pemakai dianggap sebagai populasi yang dilayani, maka akan diperoleh jumlah yang sangat besar sehingga hasil perhitungan per kapita menjadi sangat kecil. Hal ini tidak akan menjadi masalah bagi perpustakaan Perguruan Tinggi dan Perpustakaan Sekolah, sebab populasi yang dilayani sudah jelas yaitu pelajar/mahasiswa, pengajar dan karyawan yang memenuhi syarat (International Organization for Standardization 1988).

4. Tidak tersedianya data-data yang menyangkut biaya. Selama ini administrasi keuangan masih dilakukan secara manual. Disamping itu, organisasi PDII-LIPI sedemikian besar dan perpustakaan hanya merupakan salah satu Bidang dari 5 Bagian/Bidang yang ada di Jakarta, sehingga belum ada pemisahan biaya khusus untuk keperluan perpustakaan. Oleh karena itu, tim kerja sepakat belum siap mengukur indikator kinerja yang terkait dengan biaya, seperti : Biaya per Pemakai, Biaya per Peminjaman, dan Biaya per Judul Katalog.

Hasil Pemilihan Indikator

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut, tim kerja menetapkan untuk mengukur 15 indikator di antara 29 indikator kinerja yang tersedia dalam ISO 11620, yaitu : Kepuasan Pemakai, Persentase Target Pemakai yang Dicapai, Kunjungan ke Perpustakaan per Kapita, Ketersediaan Judul Dokumen, Penggunaan di Perpustakaan per Kapita, Tingkat Penggunaan Dokumen, Peminjaman per Kapita, Tingkat Ketepatan Jawaban yang Diberikan, Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui Katalog Judul, Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui Katalog Subjek, Ketersediaan Fasilitas, Tingkat Penggunaan Fasilitas, Tingkat Keterisian Kursi, Ketersediaan Sistem Otomasi, dan Median Waktu Pengolahan Dokumen.

UJI COBA PENGUKURAN

Mengingat uji coba pengukuran indikator kinerja di luar negeri dengan penyediaan data yang lebih canggihpun masih mengalami beberapa kendala (Farrel and Wynne 1997), maka uji coba pengukuran kinerja perpustakaan di Indonesiapun perlu dilaksanakan. Hal ini penting untuk mengidentifikasi kesulitan dan permasalahan dalam pengumpulan data, besarnya waktu dan tenaga yang dibutuhkan, serta kejelasan, kelengkapan dan kelemahan instrumen yang digunakan.

Pada tahun 2001, PDII-LIPI telah melakukan uji coba pengukuran 8 indikator kinerja, yaitu : Kepuasan Pemakai, Penggunaan di Perpustakaan per Kapita, Tingkat Penggunaan Dokumen, Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui Katalog Judul, Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui Katalog Subjek, Ketersediaan Fasilitas, Tingkat Penggunaan Fasilitas, dan Tingkat Keterisian Kursi. Kemudian pada tahun 2002, dilanjutkan dengan uji coba pengukuran 4 indikator kinerja, yaitu : Kunjungan ke Perpustakaan per Kapita, Peminjaman per Kapita, Ketersediaan Sistem Otomasi, dan Median Waktu Pengolahan Dokumen.

Jenis Data

Dalam pengukuran indikator kinerja, ada beberapa cara untuk memperoleh data, yaitu:

1. Data-data yang umumnya merupakan data statistik perpustakaan yang telah dikumpulkan secara teratur sebagai bahan laporan, seperti : jumlah pegawai, jumlah pengunjung, jumlah koleksi, jumlah koleksi yang dipinjam, jumlah koleksi yang digunakan, jumlah layanan. Jadi pengukuran indikator kinerja yang berkaitan dengan data-data tersebut cukup mudah, yaitu tinggal memasukkannya ke dalam rumus. Dengan demikian, semakin lengkap data-data statistik yang tersedia maka semakin mudah untuk melakukan pengukuran indikator kinerja.
2. Data-data yang yang harus dikumpulkan dengan cara pengamatan atau pencatatan selama waktu tertentu, seperti : ketersediaan/penggunaan fasilitas, penggunaan kursi, ketersediaan sistem otomasi, ketersediaan dokumen, waktu pengadaan dokumen, waktu pengolahan dokumen, waktu temu kembali dokumen, kecepatan silang layan. Bila diinginkan, ada di antara data-data jenis ini yang dapat diubah menjadi data-data jenis pertama (data statistik yang dikumpulkan secara teratur).
3. Data-data yang dikumpulkan melalui survei pemakai, baik dengan kuesioner ataupun wawancara, misalnya : Kepuasan Pemakai, Persentase Target Pemakai yang Dicapai, Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui

Katalog Judul/Subjek. Selain itu ada juga survei untuk menguji kemampuan petugas perpustakaan.

Kendala

Kendala-kendala yang dialami selama uji coba pengukuran indikator kinerja di PDII-LIPI adalah :

1. Tidak tersedianya data jumlah eksemplar dokumen secara keseluruhan. Untuk buku, setiap judulnya diasumsikan hanya dibeli satu eksemplar, sehingga jumlah eksemplar dokumen sama dengan jumlah judul dokumen dan data tersebut telah tersedia dalam komputer. Untuk majalah, data yang tersedia secara komputer hanya jumlah judul majalah, sedangkan jumlah nomor terbitan dan jumlah eksemplarnya masih tercatat secara manual. Untuk menghitung jumlah eksemplar majalah secara keseluruhan sangat sulit mengingat besarnya koleksi majalah yang terakumulasi selama puluhan tahun. Tidak adanya data tersebut menyebabkan indikator Tingkat Penggunaan Dokumen sulit diukur.
2. Karena besarnya perpustakaan dengan beberapa ruangan terpisah dan besarnya jumlah koleksi, maka pengumpulan data melalui survei, pengamatan atau pencatatan cukup melibatkan banyak tenaga. Kemungkinan kendala ini tidak dialami oleh perpustakaan yang memiliki ruangan dan koleksi lebih kecil.
3. Karena luasnya populasi yang dilayani, pengumpulan data melalui survei pemakai cukup membutuhkan banyak waktu, tenaga dan biaya. Sebagaimana diketahui bahwa jenis pemakai yang dilayani tidak terbatas hanya peneliti tetapi juga masyarakat umum termasuk mahasiswa, dosen, karyawan, dan tidak terbatas untuk wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya, tetapi tersebar diseluruh Indonesia. Sebagai contoh, untuk mengukur indikator Target Pemakai yang Dicapai harus mengambil sampel yang mewakili populasi. Untuk perpustakaan dengan ukuran populasi jelas dan sebaran terbatas seperti perpustakaan perguruan tinggi/sekolah, kendala ini tentu tidak berlaku.
4. Kejelasan metodologi dan instrumen yang tersedia dalam ISO 11620, khususnya pengukuran indikator Kepuasan Pemakai, dan Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui Katalog Judul/Subjek. Dalam pengukuran indikator Kepuasan Pemakai, hanya disebutkan ketentuan secara garis besar sehingga masih perlu penjabaran lebih lanjut, khususnya mengenai desain kusioner yang harus disesuaikan dengan kebutuhan perpustakaan. Untuk ini, diperlukan tenaga yang tahu metodologi penelitian. Adapun pengukuran indikator Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui Katalog Judul/Subjek, kelihatannya sederhana tetapi rumit dalam

pelaksanaannya. Untuk mengerjakannya dibutuhkan tenaga yang menguasai masalah pengolahan bahan pustaka dan sistem temu kembali informasi.

Hasil Uji Coba Pengukuran

Dari hasil uji coba pengukuran delapan indikator kinerja yang dilakukan tahun 2001 menunjukkan bahwa tingkat kesulitan pengukuran masing-masing indikator tidak sama. Pengukuran indikator Ketersediaan Fasilitas, Tingkat Penggunaan Fasilitas, dan Tingkat Keterisian Kursi, dapat dilakukan tanpa kesulitan yang berarti, sedangkan kesulitan pengukuran indikator Penggunaan di Perpustakaan per Kapita dan Tingkat Penggunaan Dokumen tergantung dari ketersediaan data. Sementara itu, pengukuran indikator Kepuasan Pemakai dan Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui Katalog Judul/Subjek, termasuk agak rumit dalam hal desain instrumen, pengumpulan data dan analisa data. Hasil pengukuran Tingkat Penggunaan Fasilitas dan Ketersediaan Fasilitas selengkapnya dimuat tersendiri (Sri Purnomowati 2001), demikian pula dengan hasil pengukuran Kepuasan Pemakai yang melibatkan 600 orang responden pengunjung perpustakaan (Sri Purnomowati 2002).

Dari hasil uji coba pengukuran empat indikator kinerja yang dilakukan tahun 2002, yaitu Kunjungan ke Perpustakaan per Kapita, Peminjaman per Kapita, Ketersediaan Sistem Otomasi, dan Median Waktu Pengolahan Dokumen, menunjukkan bahwa instrumen dalam ISO 11620 cukup jelas untuk diimplementasikan. Pada pengukuran Median Waktu Pengolahan Dokumen, berhubung banyaknya koleksi yang diterima dan panjangnya alur proses pengolahan di PDII-LIPI, maka proses pengumpulan data membutuhkan waktu yang cukup lama.

PENUTUP

Dari pengalaman di atas dapat dikatakan bahwa pengukuran indikator kinerja khususnya dalam proses pengumpulan data, lebih mudah dilakukan pada perpustakaan dengan data-data statistik lengkap, perpustakaan dengan ruangan dan jumlah koleksi relatif kecil, dan perpustakaan dengan ukuran populasi jelas dan sebaran populasi terbatas.

Pengukuran beberapa indikator mengindikasikan perlunya SDM dengan kualifikasi tertentu. Pengukuran kinerja ini jelas membantu manajemen untuk melakukan evaluasi guna keperluan perencanaan selanjutnya. Jika setiap perpustakaan melakukan pengukuran kinerjanya secara reguler, maka merupakan

peluang besar bagi pustakawan untuk mengumpulkan angka kredit dari kegiatan pengukuran tersebut.

Sebagaimana disebutkan di atas bahwa syarat sebelum melakukan pengukuran kinerja adalah adanya suatu perencanaan yang baik dengan sasaran yang jelas. Disamping itu, perlu disusun suatu mekanisme untuk menyediakan data-data yang diperlukan secara rutin sehingga proses pengumpulan data tidak begitu membebani pekerjaan sehari-hari. Dan yang paling penting adalah komitmen pimpinan untuk menindaklanjuti hasil-hasil pengukuran tersebut agar jerih payah yang dilakukan tidak sia-sia.

DAFTAR PUSTAKA

Carbone, P. 1995. The Committee Draft of International Standard ISO CD 11620 on Library performance indicators. *IFLA Journal* 21 (4) : 274-7 (Abstrak).

Farrel, Jack O and Peter Wynne. 1997. Evaluation and quality in library performance : System for Europe. *http://roxy.dcu.ie/library/eqlipse*

International Organization for Standardization. 1998. *Information and documentation library performance indicators: ISO 11620-1998 (E).*

International Organization for Standardization. 1988. International library statistic: ISO 2789-1974. In *Documentaion and information: ISO Standards handbook* 1, 3 rd ed., 562-565. Geneva: International Organization for Standardization.

Luther, Linda. 1997. Library strategic plan 1997. 1997. *http://www.library.unisa.edu.au/about/planning.htm*

Posnett, N.W. 1993. Introduction of performance indicators at the Institute of Development Studies. *Journal of Information Science* 19 377-387.

Poustie, Kay. 1995. A climate of change: performance measurement in Australia public libraries. In *Proceedings of the 1 st Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services, 31 August-4 September 1995*, 43-49. New Castle: University of Northumbria.

Sri Punomowati dan Rini Yuliastuti. 2001. Indikator kinerja perpustakaan sesuai ISO 11620-1998. *Marsela* 3 (1) : 26-33.

Sri Purnomowati. 2001. Penerapan ISO 11620-1998 di perpustakaan : pengukuran Tingkat Penggunaan Fasilitas dan Ketersediaan Fasilitas. *Berita Iptek* 42 (3) : 161-169.

----------. 2002. Penerapan ISO 11620-1998 di perpustakaan : pengukuran Kepuasan Pemakai. *Berita Iptek* 43 (2) : 95-108.

Utomo, Bambang Supriyo. 2001. Pengukuran kinerja perpustakaan menurut Standar Internasional ISO 11620. Dalam *Seminar nasional pengukuran kinerja perpustakaan perguruan tinggi dalam rangka penerapan manajemen modern, Jakarta 1 Juli 2001*. Jakarta : Perpustakaan Nasional dan Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia (FPPTI).