

MENGUKUR KINERJA PERPUSTAKAAN

Sri Purnomowati

PDII-LIPI

Abstract

The purpose of this article is to discuss library performance measurement and introduce the ISO 11620-1998 which contain 29 library performance indicators. It is different with the library statistic which usually focus on input/output measurement, the library performance measurement is focused more on efficiency, effectiveness, cost-effectiveness and impact. Many factors should be considered in selecting performance indicators. There are many constraints in measuring the library performance, such as: human resources capability, data collection, definition of the population to be served for particular library, and choosing the appropriate indicators for Indonesian libraries.

Key word: Library; Performance measurement

Abstrak

Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk membahas pengukuran kinerja perpustakaan dan memperkenalkan ISO 11620-1998 yang memuat 29 indikator kinerja perpustakaan. Berbeda dengan statistik perpustakaan yang biasanya difokuskan pada pengukuran input/output, pengukuran indikator kinerja lebih dititikberatkan pada pengukuran efisiensi, efektivitas, biaya-efektivitas dan dampak. Dalam pemilihan indikator, banyak faktor yang harus dipertimbangkan. Beberapa kendala yang mungkin ditemui dalam pengukuran kinerja perpustakaan adalah: kemampuan SDM, kesulitan dalam: pengumpulan data, mendefinisikan populasi yang dilayani bagi perpustakaan tertentu, dan memilih indikator yang tepat untuk perpustakaan di Indonesia.

Kata Kunci: Library; Performance measurement

LATAR BELAKANG

Dalam situasi krisis ekonomi seperti saat ini, setiap lembaga harus dapat mempertanggungjawabkan setiap rupiah yang telah dibelanjakan dengan sangat hati-hati. Untuk mengantisipasi masalah tersebut, beberapa langkah penghematan dan peninjauan urutan prioritas pendanaan dilakukan tidak saja oleh lembaga bisnis tetapi juga oleh lembaga pemerintah yang didanai oleh uang rakyat. Pengukuran kinerja yang tadinya hanya dilakukan oleh organisasi yang menerapkan TQM (Total Quality Management), mulai dibahas oleh para pimpinan perpustakaan di lingkungan internasional. Beberapa perpustakaan di berbagai negara mulai melakukan identifikasi dan melakukan uji coba peng-

kuran indikator kinerja di perpustakaan masing-masing. Berbagai seminar internasional kemudian diselenggarakan khusus untuk membahas masalah tersebut, misalnya oleh University of Northumbria Newcastle tahun 1995, atau oleh ASLIB tahun 1996, dan 1997. Berkat kerja keras sebuah komite, draft ISO 11620 mengenai indikator kinerja perpustakaan berhasil disampaikan pada konferensi IFLA ke 61 di Turki tahun 1995. Dalam kesempatan tersebut telah disosialisasikan 20 indikator kinerja yang dapat digunakan untuk semua jenis perpustakaan di semua negara (Carbone 1995). Setelah mengalami perubahan dan proses yang panjang, akhirnya draft tersebut resmi dipublikasikan pada tahun 1998.

DEFINISI

Kinerja perpustakaan didefinisikan sebagai efektivitas jasa yang disediakan oleh perpustakaan dan efisiensi sumber daya yang dialokasikan dan 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 (International Organization for Standardization 1998). Jadi, indikator kinerja berfungsi sebagai alat untuk menilai kualitas dan efektivitas jasa dan kegiatan lain yang disediakan oleh perpustakaan, dan untuk menilai efisiensi sumber daya yang dialokasikan untuk keperluan jasa dan kegiatan tersebut. Sebagai sebuah alat perencanaan dan evaluasi, indikator kinerja mempunyai beberapa sasaran utama yaitu:

1. menyediakan kontrol dalam proses manajemen;
2. sebagai dasar referensi dan bahan dialog antara staf perpustakaan, lembaga induk, dan masyarakat pemakai; dan
3. menyiapkan analisis komparatif terhadap kinerja beberapa perpustakaan dan jasa informasi yang mempunyai misi atau sasaran yang identik (International Organization for Standardization 1998).

Pengukuran kinerja di perpustakaan umumnya dilakukan karena alasan:

1. diminta oleh lembaga pemerintah sebagai bentuk pertanggungjawaban finansial.
2. staf perpustakaan sendiri ingin mengetahui seberapa baik hasil pekerjaan yang telah dilakukan, jenis layanan mana yang perlu ditingkatkan, atau seberapa besar dukungan finansial yang dibutuhkan

(Willemse 1995). Dengan melakukan pengukuran kinerja, elemen yang berhubungan dengan pemecahan masalah akan dapat diketahui, meskipun tidak menyediakan solusinya (Farrel 1997).

Mengingat maksud utama menggunakan indikator kinerja perpustakaan adalah untuk *self diagnosis*, yaitu membandingkan kinerja suatu perpustakaan dari waktu ke waktu, maka sasaran yang baik dan jelas adalah suatu prasyarat. Selain sebagai *self diagnosis*, pengukuran indikator dapat juga digunakan untuk membandingkan kinerja perpustakaan yang satu dengan yang lain, tetapi tetap harus hati-hati dalam menginterpretasikan data. Untuk mengatasi masalah tersebut, dapat menggunakan indikator kinerja dan proses pengumpulan data yang telah dibakukan.

JENIS PENGUKURAN

Pengukuran kinerja akan menyangkut beberapa aspek yang perlu diukur, yaitu: biaya input, output (luaran), efektivitas dan ekstensivitas (Queensland Department of Education Virtual Library 1995). Penjabaran secara rinci adalah sebagai berikut.

Pengukuran Biaya Input

Input perpustakaan adalah sumberdaya yang disediakan dan digunakan untuk mendukung jasa dan produk perpustakaan. Hal ini dapat diukur dalam bentuk; staf, peralatan, sistem, koleksi, gaji, komunikasi, pembelian koleksi, pengolahan koleksi, dll.

Pengukuran Output (luaran)

Luaran perpustakaan adalah hasil langsung dari penggunaan sumber daya (input), misalnya berupa jasa peminjaman, jasa fotokopi dan sebagainya. Output (luaran) tidak hanya dapat diukur dari jumlah jasa yang dihasilkan, tetapi juga hal-hal terkait seperti: kualitas output, ketepatan waktu layanan, ketersediaan dan kemudahan akses. Jumlah luaran, misalnya: jumlah peminjaman, jumlah permintaan penelusuran, jumlah fotokopi, adapun kualitas luaran dapat berupa: relevansi koleksi, ketepatan jawaban yang diberikan, relevansi hasil penelusuran. Ketepatan waktu layanan, misalnya: waktu yang dibutuhkan untuk menunggu proses peminjaman, waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil penelusuran atau fotokopi. Ketersediaan jasa dapat berupa: jumlah jam buka perpustakaan, periode pemin-

jaman, jumlah karyawan yang tersedia, sementara kemudahan akses, misalnya: jarak antara jasa dengan pemakai secara fisik atau waktu, proporsi koleksi yang boleh dipinjam, proporsi koleksi yang salah susun, proporsi koleksi yang dapat langsung digunakan pemakai dan lain-lain.

Pengukuran Efektivitas

Efektivitas perpustakaan adalah efek luaran perpustakaan dilihat dari perspektif pemakai. Hal ini dapat diukur dari kepuasan dan jumlah jasa yang digunakan oleh pemakai. Jumlah jasa yang digunakan, misalnya: jumlah pengunjung perpustakaan, jumlah pemakai perpustakaan, jumlah permintaan, jumlah dokumen yang digunakan; persepsi dan kepuasan pemakai tentang jasa menyangkut kualitas, ketepatan waktu, ketersediaan dan kemudahan akses. Disamping itu, efektivitas dapat mencakup seberapa penting menurut pemakai hal-hal yang berkaitan dengan: ketepatan waktu, ketersediaan, kemudahan akses, kedalaman dan cakupan, termasuk juga maksud penggunaan dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan jasa tersebut.

Pengukuran ekstensivitas

Dampak perpustakaan dapat diukur melalui ekstensivitas jasa atau kemampuan jasa perpustakaan menembus pasar. Pengukuran ekstensivitas mencakup jumlah dan profil populasi yang menjadi target sasaran, jumlah dan profil pemakai jasa seperti: jenis pekerjaan, umur, jenis kelamin, geografi, bahasa, dan jenis informasi yang dibutuhkan.

Pengelompokan jenis pengukuran tersebut bervariasi mengingat banyaknya pendapat yang berbeda. Sebagai contoh, Farrel (1997) membagi pengukuran kinerja menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Input/proses/output

Pengukuran input berkaitan dengan sumber daya perpustakaan seperti: uang, staf, koleksi dan lain-lain. Data proses berkaitan dengan fungsi internal perpustakaan seperti waktu pengolahan buku baru, adapun data output dijabarkan sebagai produk jasa, seperti jumlah buku yang dipinjam dan sebagainya.

2. Obyektif/subyektif

Pengukuran obyektif berhubungan dengan hal fisik seperti jumlah buku, sedangkan pengukuran subyektif berhubungan dengan pernyataan psikologis seperti kepuasan pemakai.

3. Non komparatif/komparatif

Pengukuran kinerja pada sebuah lembaga dari tahun ke tahun atau perbandingan kinerja antara lembaga satu dengan lembaga yang lain.

4. Sederhana/gabungan

Pengukuran sederhana adalah pengukuran sesuatu secara langsung, adapun pengukuran gabungan adalah menghubungkan beberapa pengukuran sederhana untuk keperluan analisa yang lebih dalam dan perbandingan antar institusi.

JENIS INDIKATOR

Sesuai dengan aspek-aspek pengukuran kinerja, indikator kinerja dapat digolongkan menjadi beberapa jenis, yaitu: indikator efisiensi, indikator efektivitas, indikator efektivitas biaya dan indikator dampak.

Indikator efisiensi menunjukkan hubungan antara jasa perpustakaan yang disediakan (output) dan sumber daya yang dibutuhkan untuk membuatnya (input).

Indikator efektivitas menunjukkan hubungan antara jasa yang disediakan oleh perpustakaan (output) dengan penggunaannya. Melalui indikator ini akan diketahui berapa banyak orang yang telah menggunakan jasa dan seberapa puas mereka terhadap jasa tersebut.

Indikator efektivitas-biaya menunjukkan hubungan antara penggunaan jasa dengan sumber daya yang dibutuhkan untuk membuatnya (input). Dengan indikator ini dapat diketahui seberapa besar harga untuk setiap pemakai, atau setiap pemakaian, dan kapan investasi akan kembali.

Indikator dampak menunjukkan hubungan antara efektivitas jasa dengan penyebaran atau meluasnya jasa. Melalui indikator ini akan dapat diketahui proporsi pemakai yang nyata-nyata menggunakan jasa, seringkali mereka menggunakannya, dan seringkali mereka menemukan apa yang dibutuhkan dengan tepat.

Sebagaimana dinyatakan di atas bahwa indikator kinerja adalah pernyataan numerik, simbol atau verbal yang diperoleh dari statistik dan data perpustakaan yang digunakan untuk memberi ciri terhadap kinerja sebuah perpustakaan. Indikator apa yang menjadi ciri kinerja perpustakaan cukup bervariasi. Pada akhir tahun 1994 dan 1995 Council of Australian State Librarians Public Libraries Group berhasil mendefinisikan 12 data statistik yang harus dikumpulkan oleh

perpustakaan umum Australia secara nasional. Dari ke 12 data statistik tersebut berhasil diidentifikasi 10 indikator kunci untuk perpustakaan umum (Poustie 1995). Sementara itu, pengukuran 14 indikator dilaporkan diimplementasikan di perpustakaan Institute of Development Studies University of Sussex Inggris (Posnett 1993).

Eveluation and Quality in Library Performance: System for Europe disingkat EQLIPSE (1997) telah menetapkan 54 indikator dengan 71 lembar data. Indikator tersebut diperoleh dari beberapa sumber, antara lain dari draft ISO (Information and documentation - Library Performance Indicators), laporan PROLIB (Library Performance Indicators & Library Management Models), IFLA (Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries), dan laporan UK's Joint Funding Council (The Effective Academic Library-A Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries).

Selanjutnya, International Organization for Standardization disingkat ISO menerbitkan ISO 11620-1998 yang memuat 29 indikator (lihat Tabel 1). Setiap indikator mempunyai: sasaran, cakupan jenis perpustakaan yang dapat menggunakannya, definisi, metoda pengumpulan data dan cara perhitungan, cara menginterpretasikan data, sumber referensi, dan indikator lain yang terkait. Indikator yang termuat dalam ISO 11620-1998 adalah standar minimal tanpa menutup kemungkinan penambahan indikator untuk kegiatan tertentu seperti: pendidikan pemakai, promosi jasa, ketersediaan dan penggunaan sumber daya manusia, dan sebagainya.

STATISTIK PERPUSTAKAAN

Selama ini kita memang biasa mengumpulkan data-data statistik, tetapi umumnya difokuskan pada pengukuran input dan output serta jarang menghubungkan data yang satu dengan lainnya. Menurut ISO 2789-1974 (*International Organization for Standardization 1988*), statistik perpustakaan mencakup beberapa jenis data, yaitu: jumlah perpustakaan (sebagai unit administrasi atau unit layanan), populasi yang dilayani, jumlah koleksi, tambahan koleksi, jumlah judul majalah yang dilanggan, jumlah anggota perpustakaan, jumlah dokumen yang dipinjam keluar, jasa silang layan dalam negeri, jasa silang layan tingkat internasional, jasa fotokopi, anggaran belanja, dan jumlah pegawai.

Tabel 1.
**Indikator Kinerja Perpustakaan
Berdasarkan ISO 11620-1998**

1. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)
2. Persentase Target Pemakai yang Dicapai (*Percentage of Target Population Reached*)
3. Biaya per Pemakai (*Cost per User*)
4. Kunjungan ke Perpustakaan per Kapita (*Library Visits per Capita*)
5. Biaya per Kunjungan ke Perpustakaan (*Cost per Library Visit*)
6. Ketersediaan Judul Dokumen (*Titles Availability*)
7. Ketersediaan Judul Dokumen yang Dibutuhkan (*Required Titles Availability*)
8. Prosentase Judul Dokumen yang Dibutuhkan Dalam Koleksi (*Percentage of Required Titles in the Collection*)
9. Ketersediaan dan Dapat Disediakannya Judul Dokumen yang Dibutuhkan (*Required Titles Extended Availability*)
10. Penggunaan di Perpustakaan per Kapita (*In Library User per Capita*)
11. Tingkat Penggunaan Dokumen (*Document Use Rate*)
12. Median Waktu Temu Kembali Dokumen dari Koleksi Tertutup (*Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks*)
13. Median Waktu Temu Kembali Dokumen dari Koleksi Terbuka (*Median Time of Document Retrieval from Open Acces Areas*)
14. Pergantian Koleksi (*Collection Turnover*)
15. Peminjaman per Kapita (*Loans per Capita*)
16. Dokumen yang Sedang Dipinjam per Kapita (*Documents on Loan per Capita*)
17. Biaya per Peminjaman (*Cost per Loan*)
18. Peminjaman per Petugas (*Loans per Employee*)
19. Kecepatan ILL (*Speed of Interlibrary Lending*)
20. Tingkat Ketepatan Jawaban yang Diberikan (*Correct Answer Fill Rate*)
21. Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui Katalog Judul (*Title Catalogue Search Success Rate*)
22. Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui Katalog Subjek (*Subject Catalogue Search Success Rate*)
23. Ketersediaan Fasilitas (*Facilities Availability*)
24. Tingkat Penggunaan Fasilitas (*Facilities Use Rate*)
25. Tingkat Keterisian Kursi (*Seat Occupancy Rate*)
26. Ketersediaan Sistem Otomasi (*Automated System Availability*)
27. Median Waktu Pengadaan Dokumen (*Median Time of Document Acquisition*)
28. Median Waktu Pengolahan Dokumen (*Median Time of Document Processing*)
29. Biaya per Judul Katalog (*Cost per Title Catalogued*)

Dari data statistik di atas terlihat bahwa efektivitas biaya misalnya, selama ini jarang diperhitungkan karena perpustakaan umumnya dibiayai oleh pemerintah. Rasanya belum ada perpustakaan yang memperhitungkan harga setiap jasa berdasarkan semua biaya yang dikeluarkan dan memperhitungkan kapan investasi akan kembali. Beberapa studi mengenai efisiensi, efektifitas atau dampak jasa yang disediakan oleh perpustakaan mungkin pernah dilakukan, tetapi bukan merupakan bagian dari pekerjaan rutin sehari-hari.

Walaupun data statistik tersebut dapat dipantau peningkatan atau penurunannya, tetapi data statistik tersebut belum tentu berkaitan langsung dengan kinerja perpustakaan. Hal ini disebabkan karena data statistik tidak mengaitkan suatu data dengan data lainnya seperti: mengaitkan input dengan output, input dengan penggunaan, output dengan penggunaan, atau penggunaan dengan penyebaran. Dengan demikian data statistik yang sama belum tentu menunjukkan kinerja yang sama pula. Sebagai contoh, perpustakaan A mempunyai data 3.000 orang pengunjung perpustakaan per tahun, jumlah populasi yang dilayani berjumlah 6.000 orang. Sementara perpustakaan B mempunyai data pengunjung perpustakaan yang sama yaitu berjumlah 3.000 orang per tahun, jumlah populasi yang dilayani berjumlah 10.000 orang. Dari segi data statistik, mereka mempunyai jumlah pengunjung yang sama, tetapi kinerja perpustakaan A lebih baik dari perpustakaan B karena angka Kunjungan ke Perpustakaan per Kapita perpustakaan A adalah $3.000/6.000$, sementara perpustakaan B adalah $3.000/10.000$. Contoh lain, perpustakaan A menyediakan 300 kursi untuk pemakai, demikian juga perpustakaan B. Tetapi perpustakaan A menunjukkan kinerja yang lebih baik karena angka Tingkat Keterisian Kursi mencapai 70% sementara perpustakaan B hanya 40%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data statistik merupakan modal dasar dalam pengukuran indikator kinerja.

PEMILIHAN INDIKATOR

Pemilihan indikator adalah hal yang paling sulit dilaksanakan. Oleh karena itu, perlu adanya batasan-batasan atau kriteria yang dapat membantu dalam menentukan pilihan. Hal utama yang perlu dipertimbangkan dalam hal ini adalah: misi, tujuan dan sasaran perpustakaan. Dengan demikian, sasaran yang baik dan jelas merupakan suatu prasyarat sebelum melakukan

pengukuran kinerja. Prasyarat tersebut tampaknya akan menjadi kendala tersendiri mengingat tidak semua perpustakaan di Indonesia menjabarkan tujuan dan sasaran secara tertulis, jelas, dan rinci, baik menyangkut sasaran input, proses dan output. Jadi akan sulit menilai apakah sasaran sudah tercapai atau belum jika targetnya saja tidak jelas. Dalam hal ini, rencana strategis dari University of South Australia Library (1997) dapat dijadikan contoh perihal kelengkapannya. Di dalam rencana strategis tersebut, setiap tujuan dijabarkan menjadi beberapa sasaran dan masing-masing sasaran mempunyai beberapa kualitas target dan kualitas indikator kerjanya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika perpustakaan akan melakukan pengukuran kinerja maka terlebih dahulu harus memperjelas dan mempertajam sasaran dalam perencanaannya.

Mengingat begitu bervariasinya perpustakaan yang ada, maka tidak semua indikator yang disusun cocok untuk semua perpustakaan. Untuk memilih indikator yang akan digunakan, perpustakaan dapat berkonsultasi dengan pihak lain, seperti: lembaga induk, instansi terkait, pemakai dan lain-lain. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan menurut ISO 11620-1998, adalah:

1. Apakah indikator kinerja akan membantu manajemen perpustakaan, lembaga pemberi dana atau populasi yang dilayani?
2. Apakah perpustakaan merasa bahwa kegiatan tertentu tidak berjalan dengan baik sebagaimana seharusnya? Jika ya, hal ini merupakan alasan yang sangat baik untuk menemukan permasalahannya.
3. Sejauh mana kemampuan staf perpustakaan untuk melakukan pengumpulan dan analisa data? Untuk memproduksi indikator kinerja tertentu, diperlukan waktu karyawan dan sumber daya yang memadai.
4. Apakah ada instansi eksternal yang meminta data tertentu sebagai laporan? Jika ya, perlu dipertimbangkan apakah data tersebut dapat juga digunakan untuk membuat indikator kinerja perpustakaan.

Selain faktor tersebut di atas, Alston (1995) menyebutkan 6 kriteria yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan indikator yang sesuai untuk sebuah perpustakaan yaitu:

1. Indikator hendaknya memenuhi kebutuhan informasi perpustakaan.
2. Indikator hendaknya valid dan reliabel yaitu benar-benar mengukur apa yang ingin diukur dengan cermat.

3. Indikator hendaknya praktis, yaitu cukup mudah dan cepat dikerjakan, juga efektif dari segi biaya.
4. Indikator hendaknya dapat memberikan gambaran utuh secara keseluruhan, tetapi cukup ringkas untuk digunakan.
5. Indikator hendaknya dapat diinterpretasikan dan ditindaklanjuti oleh staf. Hindari mengukur hal-hal yang tidak dapat kita ubah/tingkatkan.
6. Indikator hendaknya dapat diperbandingkan.

KENDALA

Jika pengukuran indikator kinerja perpustakaan akan diterapkan di Indonesia, kemungkinan kendala yang akan dihadapi adalah:

1. *Kelemahan SDM.* Tidak semua perpustakaan memiliki tenaga yang memadai baik dari segi waktu ataupun kemampuan untuk melaksanakan pengumpulan data, analisa data dan penyajian data/laporan. Apalagi pengukuran indikator merupakan hal baru bagi kita, sehingga masih perlu pengenalan dan uji coba lebih lanjut.
2. *Kesulitan dalam pengumpulan data.* Di luar negeri, perpustakaan umumnya telah menerapkan sistem otomasi secara terpadu sehingga data-data statistik yang diperlukan dapat diperoleh melalui komputer dalam waktu singkat. Sementara di Indonesia, data statistik yang dibutuhkan umumnya masih dikerjakan secara manual sehingga lebih banyak membutuhkan waktu dan tenaga. Hasil uji coba pengumpulan data dari 54 indikator yang diusulkan oleh EQLIPSE di perpustakaan University of Central Lancashire dan perpustakaan Dublin City University menunjukkan bahwa: masih ada indikator yang bermasalah, terjadi duplikasi pengukuran, dan ada data yang tidak dapat disediakan, serta agak menyita waktu karyawan.
3. *Kesulitan mendefinisikan populasi yang dilayani secara jelas.* Bagi perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan sekolah, populasi yang dilayani mungkin sudah jelas yaitu pelajar/mahasiswa, pengajar dan karyawan yang memenuhi syarat (ISO 2789-1974). Tetapi bagi perpustakaan khusus yang juga dibuka untuk umum, populasi yang dilayani dapat merupakan dilema. Sebagai contoh, PDII-LIPI yang seharusnya memfokuskan layanan untuk para peneliti, ternyata malah banyak digunakan oleh

kalangan mahasiswa yang seharusnya dilayani oleh perpustakaan perguruan tinggi. Apalagi dengan adanya krisis ekonomi, muncul program-program jaring pengaman sosial dengan sasaran yang lebih luas yaitu masyarakat umum. Jumlah populasi yang dilayani ini sangat penting karena akan menentukan hasil yang diperoleh.

4. *Perbedaan kondisi perpustakaan menyebabkan indikator yang termuat dalam ISO 11620-1998 belum tentu sesuai untuk perpustakaan di Indonesia.* Disamping itu, bagi lembaga yang lebih luas dari sekedar perpustakaan seperti pusat dokumentasi atau pusat informasi dan sejenisnya, tentu banyak kegiatan yang belum dapat tercakup didalamnya. Oleh karena itu, penerapannya masih perlu banyak waktu, tenaga dan biaya untuk kegiatan sosialisasi, diskusi, uji coba, dan studi implementasi.

PENUTUP

Dengan terbitnya ISO 11620-1998, maka perpustakaan memperoleh kemudahan dalam melakukan pengukuran kinerja. Demi peningkatan kinerja perpustakaan di masa yang akan datang, pengukuran kinerja perpustakaan hendaknya tetap perlu dipelajari dan dilaksanakan. Akan lebih baik jika ada instansi/perpustakaan yang mau merintis pelaksanaan pengukuran kinerja untuk saling berbagi pengalaman dengan perpustakaan lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Alston, Ruth. 1995. From rationale to results: Implementing performance indicators in public libraries. In *Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance measurement in libraries and information services*. 31 August - 4 September 1995, 207-214. Newcastle: University of Northumbria.
- 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: sistem for Europe. [Http://roxy.dcu.ie/library/eqlipse](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 *Documentation and information: ISO Standards handbook 1, 3rd ed.*, 562-565. Geneva: International Organization for Standardization.
- 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 Australian public libraries. In *Proceedings of the 1st Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services*, 31 August - 4 September 1995, 43-49. Newcastle: University of Northumbria.
- Queensland Department of Education Virtual Library. 1995. Measuring quality and productivity: performance measure for non school libraries. <http://www.qednsl.gld.gov.au>.
- University of South Australia. 1997. Library Strategic Plan <http://www.library.unisa.edu.au>.
- Willemse, John. 1995. The impact of performance measurement on library and information services: a decade of experience. In *Proceedings of the 1st Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services*, 31 August - 4 September 1995, 11-32. Newcastle: University of Northumbria.
-