



Evaluasi kinerja layanan Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berbasis standar nasional dan internasional

Umami Rodliyah

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Korespondensi: ummirodliyah@uinsby.ac.id

Diajukan: 16-02-2022; Direview: 03-07-2022; Diterima: 02-08-2022; Direvisi: 20-07-2022

ABSTRACT

The performance of the university library must always be evaluated and assessed. Assessment or evaluation activities usually have to use standard measuring tools, so that the results can be accounted for. The results of the evaluation carried out correctly can be used as a reference and basis for library development in the future. This research is an evaluated study of the library service performance evaluation of UIN Sunan Ampel Surabaya (UINSA). The standards used as evaluation tools are the National Standards for College Libraries (SNP 13 of 2017) and the Standards for libraries in higher education issued by the Association of College and Research Libraries (ACRL), a division of the American Library Association (ALA). 2018. Using both instruments of national and international standards, the researcher wants to know the level of achievement of UINSA's library service performance from these two levels. This study uses the collecting data methods, namely documentation, questionnaires, and observations. Documentation is used to evaluate performance based on SNP 13 in 2017 while a questionnaire is used to evaluate performance based on the Standard for libraries in higher education. Documentation guide using the university library accreditation instrument. Meanwhile, the questionnaire was compiled based on the performance indicators of the 3 (three) principles of Standard for libraries in higher education, namely Professional Values, Education role, and Discovery. The results showed that the performance of UINSA Library services based on SNP 13 of 2017 had reached the standard, with a value of 4.6. The Evaluation based on the Standard for libraries in higher education, it also exceeds the standard with a value of 4.2. The results of this study became the basis for the preparation of a long-term library development policy document as part of the quality manual document. A document that will form the basis of library development for the next 5 years.

ABSTRAK

Kinerja perpustakaan perguruan tinggi harus selalu dievaluasi dan dinilai. Kegiatan penilaian atau evaluasi lazimnya harus menggunakan alat ukur yang standar, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Hasil evaluasi yang dilakukan dengan benar dapat dijadikan acuan dan dasar pengembangan perpustakaan di masa yang akan datang. Penelitian ini merupakan kajian evaluatif terhadap kinerja layanan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya (UINSA). Standar yang digunakan sebagai alat ukur evaluasi adalah Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP 13 tahun 2017) dan *Standard for libraries in higher education* yang dikeluarkan oleh *the Association of College and Research Libraries (ACRL), a division of the American Library Association (ALA)* tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat capaian kinerja layanan perpustakaan UINSA berdasarkan kedua standar yang digunakan. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, angket, dan observasi. Dokumentasi digunakan untuk mengevaluasi kinerja berdasarkan SNP 13 tahun 2017, sedangkan angket digunakan mengevaluasi kinerja berdasarkan *Standard for libraries in higher education*. Panduan dokumentasi menggunakan instrumen akreditasi perpustakaan perguruan tinggi, sedangkan angket disusun berdasarkan performan indikator dari *Professional values, Education role, dan Discovery*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja layanan Perpustakaan UINSA berdasarkan SNP 13 tahun 2017 telah memenuhi standar, dengan nilai 4,6 dari skala 1-5. Evaluasi berbasis *Standard for libraries in higher education* juga melampaui standar dengan nilai 4,2. Hasil penelitian ini menjadi dasar penyusunan dokumen kebijakan pengembangan perpustakaan jangka panjang sebagai bagian dari dokumen manual mutu. Sebuah dokumen yang menjadi dasar pengembangan perpustakaan selama lima tahun kedepan.

Keywords: *Performance indicator; Library services; National standards of higher education library; Association of College and Research Libraries*

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu unit kerja yang terselenggara dalam rangka mencapai visi dan misi lembaga induknya. Semakin tinggi kinerja unit-unit yang dimiliki oleh sebuah universitas, maka seharusnya semakin tinggi pula capaian kinerja universitas tersebut. Sebagai unit layanan, kinerja perpustakaan perguruan tinggi harus selalu dievaluasi dan dinilai. Kegiatan penilaian atau evaluasi lazimnya harus menggunakan alat ukur yang standar, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Hasil evaluasi yang dilakukan dengan benar dapat dijadikan acuan dan dasar pengembangan perpustakaan di masa yang akan datang.

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA) sebagai salah satu *supporting* unit bagi UINSA harus memiliki dasar pengembangan dalam menyusun program-program strategis baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang. Dasar pengembangan ini selain harus mengacu pada visi dan misi UINSA, tentunya harus didasarkan pada hasil evaluasi capaian kinerja yang telah dilakukan. Evaluasi kinerja berdasarkan standar nasional maupun internasional layak dijadikan dasar pengembangan dalam menyusun program perpustakaan. Belum adanya kajian dan evaluasi kinerja perpustakaan yang berbasis standar internasional menjadikan perpustakaan UINSA kesulitan untuk menyusun program-program strategis sesuai visi UINSA yang unggul, kompetitif dan bertaraf internasional.

Berbagai standar penilaian untuk mengukur kinerja sebuah perpustakaan perguruan tinggi telah tersedia, baik secara nasional maupun internasional. Pada skala nasional terdapat Standar Nasional Perpustakaan SNP 013:2017 Perpustakaan Perguruan Tinggi berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017. Demikian juga pada skala internasional, terdapat berbagai standar penilaian, di antaranya adalah ISO 11620-1998 yang mengukur kinerja perpustakaan melalui tujuh indikator: persepsi pemustaka, pelayanan, penyediaan dokumen, temu kembali informasi, peminjaman, penelusuran, dan pemanfaatan ruang baca (Saleh, 2013). ISO 11620-1998 ini lebih menitikberatkan penilaian terhadap efisiensi, efektifitas, biaya efektifitas, dan dampaknya bagi pengguna serta lembaga (Purnomowati, 2012). Edisi revisi dari ISO 11620 ini terbit pada tahun 2008 yang terdiri dari 45 indikator yang mengakomodir layanan elektronik.

Penelitian tentang evaluasi layanan perpustakaan banyak dilakukan dengan model LibQUAL dan SERVQUAL dalam rangka mengukur kinerja perpustakaan, seperti yang dilakukan oleh Fatmawati (2012), Rahayuningsih (2015), Oktaviela (2016), Irianingsih *et al.* (2016), Zhang *et al.* (2017), Ramezani *et al.* (2018), Kumar & Mahajan (2019), dan Wu *et al.* (2020). Model ini lebih menekankan pada persepsi pengguna atau *user-centred*. Hal ini tentu sangat membantu pengelola perpustakaan untuk mengetahui kepuasan *user* tentang layanan yang telah disediakan. LibQUAL maupun SERVQUAL tidak secara spesifik diperuntukkan perpustakaan perguruan tinggi, namun layanan perpustakaan secara umum (Fatmawati, 2013). Sementara penelitian tentang evaluasi perpustakaan dari aspek penjaminan mutu adalah penelitian-penelitian yang berbasis standar baik nasional maupun internasional, seperti Standar Nasional Perpustakaan (SNP) maupun ISO. SNP 013:2017 yang menjadi dasar penyusunan instrumen akreditasi perpustakaan yang terdiri dari enam komponen dan indikator-indikator khusus untuk menilai tingkat kinerja sebuah perpustakaan (Indonesia, 2017).

Standar yang lebih spesifik tentang perpustakaan perguruan tinggi adalah *Standard for Libraries in Higher Education* yang dikeluarkan oleh *the Association of College and Research Libraries*, suatu divisi dari *American Library Association* (ACRL) pada tahun 2018. Standar ini menilai kinerja perpustakaan perguruan tinggi melalui sembilan prinsip dan masing-masing terbagi menjadi beberapa *performance indicators* (*Association of College & Research Libraries (ACRL)*, 2018). Jika standar nasional perpustakaan (SNP) lebih menilai kinerja perpustakaan dari aspek kuantitatif, maka *standard for libraries in higher education* ini lebih berbasis pada *outcome* yang bisa dirumuskan secara mandiri oleh lembaga yang bersangkutan. Sejumlah 59 indikator menjabarkan sembilan

prinsip yang dimaksud. Dari sembilan prinsip ini yang berhubungan dengan layanan perpustakaan adalah prinsip ke-2 *Professional Values*, prinsip ke-3 *Education Role*, dan prinsip ke-4 *Discovery*.

Standar internasional terkait bidang perpustakaan adalah ISO 11620 :1998 yang memiliki 29 indikator khusus untuk mengukur kinerja layanan perpustakaan. Aspek pengukuran kinerja dalam ISO 11620 ini digolongkan sesuai dengan jenis indikatornya yaitu: indikator efisiensi, indikator efektivitas, indikator efektivitas biaya, dan indikator dampak (Purnomowati, 2012). Titik berat inilah yang kemudian membedakan ISO 11620: 1988 ini dengan penilaian atau evaluasi kinerja menggunakan statistik perpustakaan secara umum yang berfokus pada *input* atau *output*. Alasan yang menjadi pertimbangan dalam menentukan alat ukur penilaian di antaranya adalah kesesuaian karakteristik. ISO tidaklah dikhususkan untuk perpustakaan perguruan tinggi. Pada periode selanjutnya ISO terus berkembang dan dimutakhirkan sesuai tuntutan zaman dan teknologi. Edisi revisi dari ISO 11620 ini terbit pada tahun 2008 yaitu ISO 11620:2008 yang terdiri dari 45 indikator dan telah mengakomodir perkembangan layanan perpustakaan secara elektronik maupun digital. Selanjutnya versi terbarunya adalah ISO 11620:2014 yang pada tahun 2019 telah diakomodir dalam SNI yaitu SNI ISO 11620:2014 Indikator Kinerja Perpustakaan dengan judul ISO *Library Statistic*.

Peraturan Pemerintah RI No 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menjelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang yang penting dan berperan dalam tercapainya visi, misi, tujuan dan sasaran lembaga induknya. Dalam rangka melaksanakan program dan kegiatan menuju visi misi lembaga tersebut, diperlukan adanya penilaian dan evaluasi terhadap kinerja perpustakaan.

Perpustakaan UINSA telah terakreditasi A pada tahun 2015 dan pada tahun 2021 sedang dalam proses reakreditasi. Akreditasi merupakan proses penilaian berdasarkan standar nasional perpustakaan yaitu regulasi batas minimum indikator yang harus dicapai oleh semua perpustakaan (Perpustakaan Nasional RI, 2019). Sebuah pengakuan hasil penilaian tingkat nasional telah dilalui. Sebagai sebuah organisasi yang berkembang, Perpustakaan UINSA perlu dinilai berdasarkan standar yang lebih tinggi untuk memotivasi pengembangannya. Instrumen akreditasi perpustakaan terus mengalami revisi, perbaikan dan penyempurnaan namun tetap tidak bisa dikatakan sebagai standar pada level di atasnya.

Evaluasi kinerja Perpustakaan UINSA dengan menggunakan standar internasional merupakan sebuah keharusan dalam rangka mendukung visi UINSA: Menjadi Universitas Islam yang unggul dan kompetitif bertaraf internasional. Hal ini perlu dilakukan untuk mendapatkan gambaran tingkat capaian kinerja lembaga pada tingkat standar di atas akreditasi yang telah dilalui. Evaluasi terhadap kinerja perpustakaan dengan basis *standard for libraries in higher education*, diharapkan akan memberikan gambaran tingkat capaian kinerja perpustakaan UINSA khususnya layanan. Selanjutnya hasil dari penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi UINSA untuk mengembangkan layanan perpustakaan di masa yang akan datang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Layanan Perpustakaan

Beberapa penelitian di Indonesia telah berhasil memotret kinerja perpustakaan berdasarkan instrumen akreditasi. Penelitian tersebut misalnya dilakukan oleh Nurohman dari IAIN Purwokerto yang melakukan kajian pengelolaan perpustakaan berdasarkan instrumen akreditasi (Nurohman, 2017)

dan Antasari yang menganalisis layanan perpustakaan dengan basis yang sama yaitu instrumen akreditasi nasional (Antasari, 2017). Namun penelitian ini lebih berfokus kepada bagian layanan.

Nurohman (2017) memaparkan bahwa akreditasi perpustakaan adalah kegiatan mengevaluasi seluruh aktivitas penyelenggaraan perpustakaan berdasarkan parameter standar kualitas yang telah ditetapkan. Pengelolaan perpustakaan akan lebih terarah dengan mengacu kepada seluruh komponen dalam instrumen akreditasi tersebut. Selanjutnya pengelola perpustakaan dapat menjadikan hasil evaluasinya sebagai dasar penyusunan *roadmap* pengembangan perpustakaan di masa depan. Meski sama-sama berbasis instrumen akreditasi perpustakaan nasional, kajian Antasari lebih khusus menyorot aspek layanan perpustakaan perguruan tinggi (Antasari, 2017).

Evaluasi kinerja perpustakaan secara terus menerus merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas perpustakaan. Evaluasi adalah suatu proses pemilihan, pengumpulan, analisis, dan penyajian informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam rangka menyusun program selanjutnya (Khotimah, 2017). Dalam hal ini proses evaluasi memiliki fungsi ganda, yaitu menjadi sarana untuk peningkatan kualitas serta sebagai dasar pengembangan program ke depan.

Evaluasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, baik internal maupun eksternal. Proses akreditasi perpustakaan merupakan salah satu proses evaluasi oleh pihak eksternal, sehingga tingkat subjektivitas dapat diminimalkan. Penilaian dari badan standarisasi yang berwenang akan memberikan motivasi tersendiri bagi lembaga. Meskipun demikian, proses evaluasi internal tetap perlu dilakukan terutama dalam rangka mengetahui tingkat capaian kinerja lembaga.

Beberapa kajian tentang evaluasi layanan perpustakaan dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan spesifik untuk layanan, di antaranya adalah pendekatan SERVQUAL (Service Quality). Dalam SERVQUAL ini kualitas layanan dilihat dari lima dimensi, yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Rahayuningsih, 2015). Metode LibQUAL+TM merupakan metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap instrumen atau dimensi layanan. Dimensi pokok LibQUAL+TM yang terdiri dari: 1) kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect – SA*); 2) fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place – LP*); 3) petunjuk dan sarana akses (*Personal Control – PC*); dan 4) akses informasi (*Information Access – IA*) (Fatmawati, 2013). Pengukuran kinerja perpustakaan juga dapat dimodifikasi dengan mengadopsi metode pengukuran indeks kepuasan masyarakat unit layanan pemerintah. Metode ini memberikan penilaian kualitas kinerja lembaga baik atau buruk berdasarkan nilai indeks kepuasan penggunaannya (Yaniasih *et al.*, 2016). Penelitian ini menggunakan pendekatan penilaian berdasarkan standar, baik nasional maupun internasional.

Standar nasional maupun internasional memiliki *performance indicator* yang jelas dalam menilai layanan perpustakaan. Standar Nasional Perpustakaan (SNP) dalam instrumen akreditasi perpustakaan memiliki enam komponen, yaitu: koleksi, sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana, layanan, penyelenggaraan dan pengorganisasian, dan komponen penguat. Sedangkan komponen layanan sendiri memiliki 14 indikator (Indonesia, 2018). Sementara *Standard for Libraries in Higher Educations* memiliki sembilan prinsip. Kesembilan prinsip ini yang berkaitan dengan layanan ada tiga prinsip, yaitu *Educational Role, Professional Value, dan Discovery*. Masing-masing prinsip memiliki enam *performance indicator* sehingga total *performance indicator* yang berkaitan dengan layanan adalah 18 item (*Association of College & Research Libraries (ACRL)*, 2018).

Kinerja adalah gabungan dari efektifitas (hasil sesuai tujuan) dan efisiensi (hasil tercapai dengan biaya lebih rendah) serta relevansi yang diartikan sesuai dengan tujuan (Wibawanti, 2015). Sementara itu pengukuran kinerja perpustakaan adalah salah satu strategi yang biasa digunakan untuk memberikan umpan balik penting dalam pengambilan keputusan organisasi di semua tingkat, baik tingkat strategis, operasional, maupun individu. Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah

(PDII) pada tahun 2007 telah menyusun buku yang menetapkan 15 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja perpustakaan (Yaniasih *et al.*, 2016). Semua indikator tersebut sebagian besar terkait efektivitas sumber daya, dan hanya satu indikator yang mengukur kepuasan pengguna.

Evaluasi kinerja merupakan proses umpan balik kinerja masa lalu yang bermanfaat bagi peningkatan produktivitas. Evaluasi kinerja juga dapat digunakan untuk melihat keberhasilan atau kegagalan suatu perpustakaan atau sebagai bahan evaluasi program perpustakaan. Namun demikian evaluasi kinerja baru dapat dikatakan berhasil jika menyediakan model manajemen praktis organisasi yang mengarah pada perubahan untuk perbaikan secara terus-menerus (Wibawanti, 2015).

Nilai kebaruan dari penelitian ini adalah adanya skema perbandingan hasil evaluasi kinerja berdasarkan dua standar yang berbeda, yaitu standar nasional dan internasional. Hal ini belum ditemukan dalam penelitian sebelumnya baik oleh Nurohman (2017), Antasari (2017), Rahayuningsih (2015), maupun kajian yang dilakukan oleh Yaniasih *et al.* (2016). Kebaruan juga dapat dilihat dari penggunaan standar ACRL yang dirancang khusus untuk perpustakaan perguruan tinggi.

2.2 *Standards for Libraries in Higher Education*

Standards for libraries in higher education oleh ACRL merupakan standar yang dikembangkan oleh asosiasi perpustakaan perguruan tinggi dan peneliti di Amerika (Association of College & Research Libraries (ACRL), 2018). Standar ini menjelaskan indikator dan performa kinerja perpustakaan perguruan tinggi yang terdiri dari sembilan prinsip yang merepresentasikan keseluruhan kinerja perpustakaan secara utuh. Mulai dari aspek manajemen, layanan, aset, peran, sampai dengan hubungan internal dan eksternal. Unsur aset yang dimaksud disini terdiri dari sarana-prasarana, koleksi, dan tenaga (SDM), sedangkan unsur layanan merupakan unsur yang mendominasi dan terangkum dalam prinsip kedua, ketiga, dan keempat (*Association of College & Research Libraries (ACRL)*, 2018). Standar ini sangat khusus membahas performa indikator kinerja perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki banyak ciri khas dibandingkan perpustakaan secara umum.

Prinsip-prinsip dalam standar ACRL ini terdiri dari *Institutional Effectiveness, Professional Values, Educational Role, Discovery, Collections, Space, Management/Administration/ Leadership, Personnel, dan External Relations*. Sementara yang terkait dengan indikator layanan perpustakaan ada tiga prinsip, yaitu *Professional Values, Educational Role, dan Discovery*. Prinsip pertama *Institutional Effectiveness* dimaksudkan bahwa perpustakaan mengembangkan dan mengukur hasil dan kontribusinya pada efektivitas kelembagaan untuk tujuan perbaikan berkelanjutan. *Professional Values* merupakan prinsip yang mengukur kinerja perpustakaan dalam upaya memajukan nilai-nilai profesional, kebebasan, hak dan nilai properti intelektual, menghargai privasi pengguna, kerahasiaan, kolaborasi, dan layanan yang berpusat pada pengguna. *Educational Role* dipahami sebagai peran utama perpustakaan sebagai *partner* pendidikan lembaga untuk mengembangkan dan mendukung sivitas akademika agar memahami literasi informasi (Association of College & Research Libraries (ACRL), 2018).

2.3 Perbedaan Pendekatan penilaian antara SNP dan Standar ACRL

Standar nasional perpustakaan (SNP) perguruan tinggi dengan instrumen berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI (Perka) Nomor 10 Tahun 2018, yang terdiri dari enam komponen menggunakan pendekatan bukti fisik (*evidence*). Masing-masing *item* pertanyaan yang menjadi indikator tiap komponen membutuhkan pembuktian fisik sebagai syarat penilaian. Bukti fisik yang dimaksud dapat berupa rekam jejak, gambaran visual, landasan hukum, dan bukti-bukti dalam berbagai bentuk baik cetak maupun digital yang dapat membuktikan jawaban yang dipilih. Bukti tersebut bisa berupa surat keputusan (SK), sertifikat, foto, video, *database*, alamat URL, data statistik, dokumen laporan, naskah dan lain sebagainya.

Pendekatan penilaian sebagaimana dijelaskan ini relatif mudah dilaksanakan atau dipenuhi oleh pengelola perpustakaan dan dapat dilakukan penilaian mandiri sebelum benar-benar dilakukan akreditasi. Namun demikian, pendekatan ini juga memiliki kekurangan, dimana instrumen baru dapat menilai aspek-aspek kuantitatif dari kinerja perpustakaan dan sedikit sekali dapat mengevaluasi aspek kualitatif. Lebih jauh, pendekatan ini sulit untuk mampu melihat *outcome* dan *impact* dari kinerja perpustakaan yang bersangkutan. Berbeda dengan kedua standar SNP maupun ISO 11620-2008 ini, standar yang dikeluarkan oleh ACRL, *standards for libraries in higher education* menggunakan pendekatan *outcome* dan *impact* dalam mengevaluasi kinerja perpustakaan. Standar ini mengukur kinerja perpustakaan dengan sembilan prinsip yang terdiri dari 59 indikator ini.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif melalui metode pengumpulan data dokumentasi, observasi, dan kuesioner. Dokumentasi dan kuesioner untuk menggali data-data yang ada terkait seluruh *item* indikator yang dibutuhkan. Sementara observasi diperlukan sebagai *cross-check* terhadap data dokumentasi yang ada. Penelitian kuantitatif didesain untuk lebih fokus pada kajian dengan faktor-faktor khusus yang mempengaruhi terjadinya gejala sosial dan tidak membahas keseluruhan faktor (Antasari, 2017). Penelitian ini berfokus pada aspek layanan perpustakaan. Aspek ini merupakan salah satu dari enam komponen yang terdapat dalam instrumen akreditasi perpustakaan nasional.

Bentuk penelitian ini adalah penelitian evaluatif dalam rangka mengukur tingkat kinerja perpustakaan UINSA menggunakan standar yang ada, yaitu *standards for libraries in higher education*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan apakah kinerja Perpustakaan UINSA melampaui standar, sesuai standar, atau di bawah standar yang ada. Dalam proses pengumpulan data baik melalui metode dokumentasi, kuesioner maupun observasi, peneliti menggunakan panduan instrumen akreditasi perpustakaan. Dalam instrumen tersebut telah dikategorisasikan lima jawaban dengan tingkatan berjenjang yang merepresentasikan tingkatan kinerja perpustakaan. Secara berurutan jawaban pertama sampai dengan kelima menunjukkan tingkatan terbaik sampai terendah.

Masing-masing jawaban dari instrumen tersebut selanjutnya diberikan skor untuk memudahkan penilaian. Jawaban dikategorikan dengan menggunakan skala nominal untuk mendapatkan gambaran tingkatan kinerja layanan perpustakaan. Skala dan skor yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Skala data

No. Jawaban	Skor	Tingkatan
1	5	Melampaui Standar
2	4	Melampaui Standar
3	3	Sesuai Standar
4	2	Di bawah Standar
5	1	Di bawah Standar

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Untuk *standards for libraries in higher education*, khusus prinsip kedua dan ketiga, yaitu *professional value and educational role*, menggunakan metode angket. Hal ini dikarenakan *outcome* dari indikator yang ada untuk menggambarkan hubungan antara perpustakaan dengan program studi/fakultas. Penyebaran kuesioner yang mengakomodir pendapat mereka sangat diperlukan, untuk itu digunakan sampel penelitian. Sampel ini diambil berdasarkan teori *purposive sampling* (sampel bertujuan khusus), yaitu sebuah metode pengambilan sampel berdasarkan pada ciri-ciri tertentu yang dipandang memiliki sangkut-paut yang erat dengan unsur yang akan diteliti (Sinambela, 2014). Dalam penelitian ini sampel adalah pemustaka dari unsur dosen pelaksana program studi sejumlah 45 orang (Ketua Program Studi, Sekretaris Program Studi, atau yang mewakili, bagian penjaminan mutu, dan pengelola jurnal).

Penentuan jumlah keterwakilan sampel dari keseluruhan populasi menggunakan teori *quota sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan penetapan kuota untuk tiap kelompok klasifikasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teori *purposive sampling* dan *quota sampling* digunakan dalam rangka mendapatkan data yang seimbang dan valid. Keterwakilan seluruh unsur populasi dalam hal ini fakultas dapat dijamin dengan *quota sampling*. Sedangkan *purposive sampling* untuk menjamin perolehan data dari sumber-sumber yang memiliki kualifikasi sesuai kriteria yang dibutuhkan. Sampel diambil dengan memberikan jatah atau kuota tertentu pada setiap kelompok. Jumlah kuota ditentukan agar sampel dapat mewakili populasi berdasarkan karakteristiknya (Sinambela, 2014). Dalam hal karakter atau kelompok sampel pada penelitian ini adalah fakultas UINSA dan Program Pascasarjana.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif. Hal ini sejalan dengan teori bahwa pengolahan hasil penelitian dengan statistik deskriptif digunakan pada penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian kuantitatif yang bertujuan hanya menggambarkan keadaan gejala sosial apa adanya, tanpa melihat hubungan-hubungan tertentu. Penelitian ini meneliti populasi dan sampel tertentu, serta pengumpulan data dengan instrumen penelitian (Sugiyono, 2016). Analisis data didasarkan pada hasil penilaian kinerja yang berbasis instrumen akreditasi perpustakaan. Pengelompokan *item-item* performan indikator dari komponen layanan perpustakaan sesuai dengan tingkat capaian kerjanya, sehingga dapat disimpulkan indikator mana saja yang masih di bawah standar, mencapai dan bahkan melampaui standar. Dari hasil pengkategorian tersebut maka kategori indikator kinerja yang masih dibawah standar selanjutnya bisa menjadi rekomendasi bagi pengelola perpustakaan dalam menyusun program-program pengembangan ke depan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Capaian Kinerja Layanan Perpustakaan UINSA Berdasarkan SNP 013/2017

Berdasarkan data dari hasil observasi dan studi dokumentasi syah milik Perpustakaan UINSA, dapat dipaparkan rangkuman kinerja layanan perpustakaan menggunakan instrumen akreditasi perpustakaan dari Perpustakaan Nasional RI, Perka Nomor 13 Tahun 2018 sebagaimana Tabel 2. Hasil ini didasarkan pada kriteria sebagaimana ditetapkan dalam instrumen yang terdiri dari lima pilihan jawaban, yaitu a sampai dengan e, dengan *score* 5 sampai dengan 1. Jawaban dengan *score* tertinggi adalah a sepadan dengan *score* 5, b memiliki *score* 4 dan seterusnya.

Beberapa poin yang dapat ditemukan di antaranya adalah bahwa seluruh jenis layanan sebagaimana pilihan tertinggi dalam instrumen telah tersedia. Namun, belum terlaksananya layanan silang layan menjadikan nilai pada *item* ini kurang maksimal. Perpustakaan UINSA memiliki dokumen MOU untuk layanan silang layan namun berdasarkan hasil observasi di lapangan, program tersebut belum terlaksana. Selanjutnya kegiatan peningkatan layanan dalam bentuk layanan ekstensi sebenarnya sedang dikembangkan pada tahun 2021. Namun, penilaian berdasarkan instrumen akreditasi diambil dalam tiga tahun terakhir (2018, 2019, 2020), sehingga belum dapat mencapai nilai maksimal karena pada tiga tahun tersebut belum terlaksana layanan ekstensi.

Seluruh item pertanyaan terkait sistem informasi Perpustakaan UINSA memang telah melampaui standar nasional dan pada nilai maksimal dengan *score* 5. Hal ini dapat dibuktikan dengan pengembangan sistem yang telah dilakukan bahkan mampu memberikan pelayanan perpanjangan secara *online*. Begitu juga pengecekan peminjaman dan keterlambatan mandiri serta pengurusan surat keterangan bebas pinjaman juga secara *online*.

Data pengunjung pada tahun 2018 sebesar 139.886 orang per tahun, 2019 dengan jumlah 143.956 orang, sedangkan tahun 2020 mengalami penurunan yaitu sebesar 48.553 orang. Berdasarkan statistik pengunjung dalam tiga tahun terakhir ini menunjukkan rata-rata pengunjung adalah 9.233 orang per

bulan (melampaui standar). Meski jauh melampaui standar, tetapi jika diperhatikan secara detail, setiap tahunnya, maka terjadi penurunan yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2020 dan tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah pengunjung *online* yang signifikan.

Data yang diperoleh dari 19 item pertanyaan ini, terdapat tujuh pertanyaan dengan jawaban b, atau *score* 4, dan 12 item dengan jawaban a atau *score* 5 sehingga total *score* nilai untuk komponen tiga pelayanan perpustakaan ini adalah 88. Jumlah total maksimal *score* pada komponen tiga layanan perpustakaan ini adalah sebesar 95. Dengan demikian jika diambil rata-rata nilai pada komponen layanan ini adalah 4,6. Nilai ini menunjukkan tingkat kinerja layanan Perpustakaan UINSA yang telah memenuhi standar nasional, bahkan melampaui, meskipun belum sempurna pada nilai 5. Beberapa aspek atau indikator penilaian terutama nomor 11, 12 dan 13 sangat dipengaruhi oleh kondisi kebijakan masa pandemi sehingga pada tahun 2020 menurun cukup signifikan dan tidak bisa mencapai nilai maksimal. Namun demikian, penilaian akreditasi berdasarkan tiga tahun mulai 2018 sampai dengan 2020, jika diambil rata-rata maka jumlah pengunjung dan peminjam tetap dapat memenuhi *score* maksimal. Selengkapnya hasil penelitian ini sebagaimana Tabel 2 berikut:

Tabel 2: Hasil capaian kinerja berdasarkan SNP

Aspek Layanan	Jawaban	Score
Jenis pelayanan perpustakaan	B	4
Kegiatan peningkatan pelayanan perpustakaan	B	4
Jam buka perpustakaan per minggu	B	4
Sistem peminjaman/pengembalian bahan perpustakaan	A	5
Penelusuran informasi ke koleksi	A	5
Penelusuran informasi ke sumber daya informasi	A	5
Sistem otomasi pelayanan	A	5
Website perpustakaan	A	5
Persentase jumlah mahasiswa yang menjadi anggota perpustakaan	A	5
Persentase jumlah dosen dan tenaga kependidikan yang menjadi anggota	A	5
Jumlah rata-rata pengunjung perpustakaan per bulan dalam satu tahun jumlah mahasiswa lebih dari 10.000 orang	A	5
Jumlah rata-rata pengunjung perpustakaan melalui <i>online</i> per bulan dalam satu tahun	A	5
Jumlah rata-rata buku yang dipinjam per bulan dalam satu tahun	A	5
Jenis media promosi yang digunakan	B	4
Jenis kegiatan promosi	B	4
Jumlah kegiatan promosi perpustakaan per tahun	A	5
Jenis literasi informasi/orientasi perpustakaan dalam satu tahun	A	5
Jumlah kegiatan literasi informasi dalam satu tahun terakhir	B	4
Perpustakaan berperan dalam mengurangi praktek plagiarisme	B	4

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Tabel 2 menggambarkan bahwa kinerja perpustakaan berdasarkan instrumen akreditasi nasional ini secara umum telah dapat dipenuhi. Namun demikian, perlu diingat bahwa SNP disusun sebagai batas minimal yang harus dipatuhi perpustakaan di seluruh Indonesia. Kinerja perpustakaan pada wilayah tertentu dengan kondisi geografis yang memadai sebagai ibu kota provinsi tentunya lebih mudah mencapai tingkat melampaui standar. Data tersebut menunjukkan Perpustakaan UINSA telah memenuhi bahkan melampaui SNP. Hal ini merupakan suatu kewajaran karena Perpustakaan UINSA telah mengikuti akreditasi sebelumnya yaitu pada tahun 2015. Pengalaman dalam pelaksanaan evaluasi oleh pihak eksternal memberikan energi khusus bagi perpustakaan dalam pengembangan layanan.

Status A dalam akreditasi sebelumnya memang tidaklah menjadi ukuran bagi lembaga untuk memperoleh status yang sama pada proses re-akreditasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

komitmen pengelola perpustakaan dalam pengembangan layanan perpustakaan sesuai dengan tuntutan zaman, teknologi informasi dapat mempertahankan *score* nilai pada kinerja layanan. Inovasi dalam bidang literasi informasi, kelas virtual dan strategi promosi menggambarkan kekuatan komitmen SDM perpustakaan.

Menurut Hermawan *et al.* (2020) bahwa penilaian kinerja perpustakaan dilakukan sesuai standar menggunakan instrumen dalam rangka mendokumentasikan proses evaluasi. Namun instrumen tidak hanya diperlukan untuk mendokumentasikan proses evaluasi saja, namun juga berfungsi sebagai alat ukur dalam melakukan evaluasi. Instrumen akreditasi nasional berdasarkan SNP ini memberikan banyak kemudahan dalam proses evaluasi kinerja perpustakaan, terutama untuk memberikan gambaran umum tingkat kinerja perpustakaan. Apakah sesuai standar, di bawah standar, atau melampaui. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja Perpustakaan UINSA telah sesuai dengan standar (SNP), bahkan melampaui dengan berdasarkan skala yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil capaian kinerja berdasarkan SNP dengan nilai rata-rata capaian 4,6 atau setara dengan status melampaui standar. Penentuan status ini berdasarkan Tabel I Skala Data. Ini didasarkan pada ketentuan Perpustakaan Nasional RI yang menyatakan bahwa SNP dimaksudkan untuk menyediakan acuan tentang persyaratan atau ketentuan minimal dalam penyelenggaraan perpustakaan yang berlaku di wilayah NKRI (Indonesia, 2019). Dalam instrument akreditasi, ketentuan pada SNP setara dengan jawaban c yang memiliki *score* 3, sehingga nilai 3 dianggap sudah sesuai dengan standar. Sedangkan nilai di atasnya melampaui dan di bawahnya dianggap belum standar.

Lebih jauh, sebuah proses evaluasi kinerja idealnya dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna, sebagaimana pendapat Yaniasih *et al.* (2016) yang mengkaitkan antara evaluasi kinerja dengan aspek kepuasan pengguna layanan. Dari hasil penelitian ini belum tergambar tingkat kepuasan pengguna perpustakaan, walaupun salah satu item pertanyaan dalam instrumen SNP ini terkait dengan kepuasan pengguna. Kesimpulan dari hasil penelitian bersifat umum pada capaian tingkat kinerja dengan kategori sesuai, dibawah atau melampaui standar.

4.2 Capaian Kinerja Layanan Perpustakaan UINSA Berdasarkan *Standards for Libraries in Higher Education*

Standards for libraries in higher education menggunakan pendekatan *outcome* dan *impact* dalam proses penilaian kinerja perpustakaan. Poin-poin standar yang berhubungan dengan layanan perpustakaan dapat dielaborasi pada prinsip kedua *Professional Values*, ketiga *Educational Role*, dan keempat *Discovery* dari sembilan prinsip yang ada. Ketiga prinsip tersebut merupakan representasi dari program dan kegiatan perpustakaan dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai bagian dari universitas.

Untuk prinsip ke-2 dan ke-3 menggunakan angket sebagai alat pengambilan data dengan menggunakan sampel 45 orang pelaksana program studi yang mewakili 37 program studi. Berdasarkan populasi jumlah program studi UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu 59 program studi (<https://lecturer.uinsby.ac.id/>), penulis mengambil sampel 45 orang dosen dengan kriteria pelaksana program studi, pelaksana penjaminan mutu, dan pengelola jurnal. Kuota sampel untuk tiap kelompok fakultas dan pascasarjana adalah 6% dari keseluruhan dosen.

Desain penelitian ini dengan populasi jumlah program studi (prodi), yaitu 59, maka sebaran sampel penelitian ini telah memenuhi kuota yaitu sebanyak 37 program studi atau 60% dari total jumlah program studi. Selanjutnya sebaran responden berdasarkan kategori pelaksana program studi, sebagaimana tujuan pengambilan sampel (*purposive sampling*), yaitu ketua atau sekretaris prodi, pengelola jurnal, dan pelaksana penjaminan mutu.

Tabel 3. Sebaran responden berdasarkan kategori khusus

No	Kategori	R
1	Ketua Prodi	15
2	Sekretaris Prodi	9
3	Pelaksana Penjaminan Mutu	2
4	Ketua Jurusan	1
5	Pengelola Jurnal	12
6	Wadek I	3
7	Dosen	3
JUMLAH		45

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Ketiga prinsip dalam standar ACRL, menggambarkan idealisme kinerja perpustakaan yang mengutamakan adanya kolaborasi dalam semua aspek layanan. Kolaborasi yang komprehensif mulai dari perencanaan, desain layanan, pelaksanaan, sampai kepada *monitoring* dan evaluasi kegiatan. Prinsip ini pada akhirnya dapat dimaksimalkan *impact* dan *outcome* yang jelas dari masing-masing kegiatan/program. Dalam penelitian ini, penulis menggali informasi tentang poin-poin dalam ketiga prinsip ini dengan menggunakan alat/ instrumen yang berdasarkan *outcome* dari seluruh item pertanyaan ketiga prinsip tersebut.

Penulis mencoba menggali data tingkat kinerja perpustakaan berdasarkan informasi dari dosen-dosen sebagai representasi perwakilan program studi. Instrumen disebarikan melalui *link Google Form* untuk mendapatkan gambaran pendapat mereka tentang kinerja perpustakaan dan kekuatan kolaborasi yang dilaksanakan. Peneliti mengambil responden para dosen yang mewakili program studi dari seluruh fakultas yang ada di UINSA.

Hasil penelitian evaluasi kinerja layanan perpustakaan berdasarkan ketiga prinsip standar ini dapat digambarkan dari jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Peneliti mengambil data dari pemustaka yang berasal dari unsur dosen dengan alasan bahwa dosen sebagai representasi pelaksanaan program-program yang menjadi tugas program studi. Alasan selanjutnya dikarenakan dalam butiran indikator dari ketiga prinsip ini kebanyakan berhubungan dengan kinerja program studi.

Hasil penelitian menggunakan kuesioner ini memperoleh data berdasarkan indikator dari masing-masing prinsip dalam standar ACRL yaitu prinsip *Professional Value* sebagai berikut:

Tabel 4: Hasil evaluasi kinerja perpustakaan berdasarkan prinsip *Professional Value*

Jawaban R	2.1.a	2.1.b	2.2	2.3	2.4.a	2.4.b	2.5	2.6
SS	17	29	25	26	25	35	34	32
S	22	12	20	17	19	10	11	13
KS	5	4		2	1			
TS	1							
STS								
Jumlah	45	45	45	45	45	45	45	45

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Kinerja perpustakaan dalam aspek *Professional Values* telah mencapai standar, meskipun masih ada beberapa indikator yang belum tercapai secara keseluruhan. Khususnya indikator 2.1 tentang Penolakan Sensor Informasi ada enam responden atau 13% yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju. Namun secara umum jika diambil nilai rata-rata, maka sudah mencapai standar. Ada tiga indikator lain, yaitu Perlindungan Privasi, Perlindungan HAKI dan *Copy Rights* Integritas Akademik juga masih ada responden yang ragu-ragu menentukan sikap, tetapi tidak ada satupun dari responden yang menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan kurang komprehensif pemahaman sivitas UINSA tentang HAKI, *Copy Rights*, dan Integritas Akademik,

namun secara umum dapat menggambarkan bahwa semua sivitas UINSA menganggap penting permasalahan hak cipta dan integritas akademik ini.

Nilai tertinggi ada pada poin item indikator 2.4.b tentang kolaborasi dengan fakultas untuk pengecekan kemiripan karya ilmiah. Nilai ini hampir sama dengan poin *item* indikator 2.5.a tentang desain layanan sesuai kepentingan *user*. Kedua poin *item* indikator tersebut secara sempurna 100% memiliki nilai yang baik yang berdasarkan skala penilaian telah memenuhi standar.

Selanjutnya untuk prinsip *Educational Role*, berdasarkan *outcome* yang telah dirumuskan sesuai indikator masing-masing prinsip, penulis merumuskan *item* pertanyaan dalam kuesioner. Hasil dari jawaban responden terkait prinsip *Educational Role* ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Jawaban responden tentang indikator kinerja berdasarkan prinsip *Educational Role*

Jawaban R	3.1.a	3.2.a	3.2.b	3.4.a	3.4.c	3.5.a	3.1.b	3.1.c	3.3.a	3.4.b	3.6.a
SS	10	23	8	22	25	27	16	27	18	14	27
S	18	16	20	23	15	18	24	18	25	30	18
KS	7	3	9		1		1		2	1	
TS	8	3	8		4		1				
STS	2						3				
	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Data sebagaimana Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau setidaknya lebih dari 50% *item outcome* dari prinsip *Discovery* telah terpenuhi. Namun demikian, pemenuhan itu lebih banyak dalam batas minimal dalam arti belum sampai pada aspek *impact* baru pencapaian *outcome*. Misalnya indikator 4.3 Panduan akses sumber daya informasi, meskipun tersedia panduan seluruh layanan dan telah didistribusikan pada berbagai saluran, tetapi efektivitas dari pemanfaatannya belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah akses pada link panduan yang ada.

Jumlah akses terhadap panduan sebagai berikut: Panduan Unggah Mandiri yang diunggah 18 September 2020 telah dilihat sebanyak 6.690 kali, Panduan Penelusuran Sumber Informasi yang diunggah pada 13 Agustus 2020 telah dilihat sebanyak 1.438 kali, Panduan Pembuatan Akun Repositori sejak 10 Agustus 2020 telah dilihat 3.499 kali. Selanjutnya Panduan Pendaftaran Perpustakaan KUBUKU sejak 10 Agustus 2020 2.662 kali dan Video Literasi aplikasi KUBUKU sejak 4 September 2021 telah dilihat sebanyak 520 kali, selain itu panduan lainnya diakses kurang dari 300 kali.

Jumlah frekuensi akses sebagaimana dipaparkan di atas, jika dibandingkan dengan jumlah pemustaka tentunya merupakan persentase yang sangat kecil. Hal ini menunjukkan kurang efektifnya panduan. Selain itu, kekurang efektifan itu juga dapat dilihat dari indikator serapan materi literasi informasi dan keterampilan *platform-platform* yang disampaikan dalam literasi tersebut. Meskipun tidak ada data pasti tentang keterampilan *platform* materi literasi, namun berapa indikatornya dapat disimpulkan dari masukan-masukan kepada perpustakaan. Kajian evaluasi kinerja berdasarkan SNP dan *standards for libraries in higher education* ini, dapat mengetahui nilai kinerja layanan Perpustakaan UINSA yang secara umum telah memenuhi kedua standar tersebut. Meskipun, pada beberapa bagian terdapat aspek yang belum memenuhi standar. Dengan menggunakan skala penilaian 1 sampai dengan 5 dapat diketahui lebih detail posisi kinerja perpustakaan UINSA.

Nilai rata-rata dari hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa kinerja perpustakaan berdasarkan prinsip ke-2 *Professional Values* berada pada nilai 4,6 dari skala penilaian 1 sampai dengan 5. Sementara untuk nilai kinerja berdasarkan prinsip ke-3 *Educational Role* adalah 4,26. Sedangkan nilai kinerja berdasarkan prinsip ke-3 *Discovery* diperoleh hasil rata-rata 3,6 dengan status memenuhi standar.

Data terkait prinsip *discovery* ini terdiri dari efektifitas akses dan integritas sumber daya dengan nilai 5, sedangkan panduan, *interface* sumber daya, infrastruktur teknologi informasi, dan bantuan penemuan informasi, masing-masing dengan nilai 3. Keempat indikator ini telah memenuhi standar dengan nilai rata-rata 3,6. Untuk dapat melihat perbandingan antara capaian kinerja berdasarkan SNP dan standar ACRL, perlu disandingkan hasil keduanya dalam Tabel 6. Dengan rekap data dan analisis data, maka perbandingan nilai kinerja berdasarkan kedua standar ini dapat dipetakan sebagai berikut:

Tabel 6: Perbandingan nilai kinerja berdasarkan SNP dan Standar ACRL

No	Indikator	Nilai	Rata-rata	Status
SNP	Jenis dan Jam Buka Layanan	5,4,4	4,3	Terlampau
	Sistem	5,5,5,5,5	5	Terlampau
	Persentase Anggota	5,5	5	Terlampau
	Pengunjung	5,5,5	5	Terlampau
	Promosi	4,4,5	4,3	Terlampau
	Literasi Informasi	5,4,4	4,3	Terlampau
	<i>Professional Value</i>	4,6	4,6	Terlampau
ACRL	<i>Educational Role</i>	4,3	4,3	Terlampau
	<i>Discovery</i>	3,6	3,6	Memenuhi Standar

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Hasil pengumpulan data kinerja perpustakaan UINSA berdasarkan prinsip *Educational Role*, menunjukkan bahwa tiga indikator yang masih terdapat jawaban di bawah standar. Ketiga indikator itu adalah 3.1, 3.2, dan 3.4. Indikator 3.1 yang berkaitan dengan kolaborasi dengan fakultas terkait sinkronisasi desain layanan yang efektif pada proses pembelajaran, terdapat 35% responden menjawab pada nilai yang rendah. Hal ini bisa dimaklumi karena berdasarkan hasil observasi *participatory*, memang belum tampak secara dominan adanya kolaborasi perpustakaan dengan fakultas-fakultas di UINSA dalam sinkronisasi desain layanan yang efektif pada proses pembelajaran. Bentuk kolaborasi lebih banyak sebatas berkegiatan bersama, belum sampai pada mendesain layanan pada proses pembelajaran.

Hasil observasi dan dokumentasi, menyatakan bahwa hanya Fakultas Tarbiyah yang pernah berkolaborasi secara nyata untuk bidang ini. Ini tampak pada kegiatan Pendampingan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) dan kolaborasi *Webinar Online Series*. Fakultas yang lain hanya sebatas pengiriman mahasiswa magang atau praktek kerja lapangan. Selain itu, dengan Fakultas Sains Teknologi terjalin kolaborasi dalam bidang desain arsitektur gedung perpustakaan, baik interior desain untuk gedung perpustakaan yang sedang ditempati, maupun desain gedung baru.

Indikator 3.2 terkait penanaman hasil belajar literasi informasi ke dalam kurikulum, mata kuliah, dan tugas juga mendapatkan nilai relatif rendah dari responden. Hal ini sangat tergantung dari cara pandang kita terhadap indikator ini. Namun, berdasarkan observasi dan dokumentasi yang ada, menunjukkan belum adanya peran dominan perpustakaan dalam kolaborasi penanaman hasil literasi dalam kurikulum, dan tugas perkuliahan.

Hasil penelitian ini sebagaimana dipaparkan memberi gambaran bagaimana tingkat capaian kinerja Perpustakaan UINSA berdasarkan kedua standar nasional dan internasional, tetapi belum memberikan gambaran manfaat dan dampaknya terhadap pemustaka. Berdasarkan teori yang disampaikan Devani (2016) bahwa pengukuran kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam perencanaan strategis. Pengukuran kinerja selain merupakan proses mengetahui tingkat capaian kegiatan berdasarkan standar, juga dimaksudkan

untuk mengetahui manfaat yang telah dikerjakan dibandingkan tujuan atau harapan yang ingin dicapai (Agustiawan, 2019). Meski demikian, berdasarkan standar ACRL ini, dapat dilihat gambaran keterkaitan dan hubungan kinerja perpustakaan dengan *stakeholder* lebih jelas dari pada capaian berdasarkan SNP. Adanya kolaborasi dan dampak kegiatan dalam proses pembelajaran menurut pandangan pelaksana program studi dapat menggambarkan salah satu manfaat dari program-program perpustakaan. Walaupun bukan merupakan gambaran secara utuh dari manfaat kinerja perpustakaan, tapi sebagai salah satu aspek manfaat sebagian dari layanan perpustakaan.

5. KESIMPULAN

Keterbatasan dalam penelitian ini ialah bahwa sampel penelitian ini terbatas pada dosen (pelaksana program studi) dan bukan mahasiswa. Hal ini dikarenakan kesesuaian tugas-tugas pelaksana program studi berkaitan erat dengan indikator dalam standar ACRL. Kinerja layanan Perpustakaan UINSA berdasarkan SNP secara umum berada pada status terlampaui dalam arti telah melampaui standar nasional. Namun, dalam penilaian instrumen SNP ini mengambil nilai rata-rata dari tiga tahun terakhir (2018, 2019, dan 2020). Sementara itu, jika dilihat lebih detail pada tahun 2020 terdapat penurunan jumlah kunjungan yang sangat signifikan akibat pandemi. Hal ini dapat dimaklumi tetapi harus diimbangi dengan peningkatan kunjungan secara *online* yang berimbang. Pada kenyataannya peningkatan kunjungan secara *online* kurang signifikan mengimbangi penurunan kunjungan langsung.

Kinerja layanan perpustakaan berdasarkan *standards for libraries in higher educations* dikategorikan pada tiga prinsip, yaitu *professional values*, *educational role*, dan *discovery*. Hasil evaluasi dari ketiga prinsip ini menyatakan bahwa kinerja layanan Perpustakaan UINSA pada status terlampaui. Pada salah satu *item* di prinsip *Discovery* ditemukan hasil bahwa meskipun tersedia panduan layanan, baik dalam bentuk tertulis maupun video tutorial *online*, tetapi pemanfaatannya belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah akses terhadap panduan tersebut (melalui *channel Youtube*) relatif sangat kecil jika dibanding jumlah pemustaka yang ada.

Bentuk kolaborasi perpustakaan dengan program studi dan fakultas lebih banyak dalam bentuk berkegiatan bersama dan belum merata dengan seluruh program studi yang ada. *Outcome* dan *impact* sebagaimana dimaksudkan dalam indikator *standards for libraries in higher education* mengharuskan adanya kolaborasi dalam mendesain layanan sesuai kebutuhan juga penerapan hasil belajar literasi informasi pada proses pembelajaran. Kedua bentuk kolaborasi ini belum tampak. Hasil penelitian memberikan masukan kepada pengelola perpustakaan untuk memperhatikan *impact* dari kegiatan yang telah dilakukan, tidak sekadar melaksanakan program, tetapi juga mengevaluasi dan menindaklanjuti hasilnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiawan. (2019). *Evaluasi kinerja UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta berdasarkan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. <http://lib.isi.ac.id>
- Antasari, I. W. (2017). Analisis layanan perpustakaan IAIN Purwokerto menurut Standar Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(2), 395. <https://doi.org/10.21043/LIBRARIA.V4I2.1712>
- Association of College & Research Libraries (ACRL), A. (2018). Standards for libraries in higher education. In *Association of College & Research Libraries (ACRL)*. <https://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>
- Devani, V. (2016). Pengukuran kinerja perpustakaan dengan pendekatan balanced scorecard. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 15(1), 27. <https://doi.org/10.23917/JITI.V15I1.1505>
- Fatmawati, E. (2012). Evaluasi kualitas layanan Perpustakaan FEB UNDIP berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode LibQUAL. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), 1–18. <https://doi.org/10.22146/BIP.7725>
- Fatmawati, E. (2013). *Mata baru penelitian perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL*. Sagung Seto.

- Hermawan, A., Kristiasari, A., NBhiju, F., & Manik, D. (2020). Pengembangan instrumen evaluasi kinerja pada Perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 16(1), 1–15. <https://doi.org/10.22146/BIP.V16I1.61>
- Indonesia. (2017). *Perka_13_2017_SNP_Perpustakaan_Perguruan_Tinggi.pdf*. Perpustakaan Nasional RI. files/82/Perka_13_2017_SNP_Perpustakaan_Perguruan_Tinggi.pdf
- Indonesia. (2018). *Perka_Nomor_10_Tahun_2018_tentang_Instrumen_Akreditasi_Perpustakaan_Perguruan_Tinggi.pdf*. Perpustakaan Nasional RI. files/83/Perka_Nomor_10_Tahun_2018_tentang_Instrumen_Akreditasi_Perpustakaan_Perguruan_Tinggi.pdf
- Irianingsih, I., Nahar, J., & Larasati, R. (2016). Aplikasi model persamaan struktural dalam analisis pengaruh kualitas pelayanan (LibQUAL+®) terhadap kepuasan dan loyalitas pemustaka. *Jurnal Matematika Integratif*, 12(1), 19–26. <https://doi.org/10.24198/jmi.v12.n1.10280.19-26>
- Khotimah, K. (2017). Eksistensi pustakawan dalam meningkatkan kualitas perpustakaan perguruan tinggi melalui akreditasi perpustakaan. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(2), 333–364. <https://doi.org/10.21043/LIBRARIA.V4I2.1715>
- Kumar, A., & Mahajan, P. (2019). Evaluating library service quality of University of Kashmir: a LibQUAL+ survey. *Performance Measurement and Metrics*, 20(1), 60–71. <https://doi.org/10.1108/PMM-09-2018-0024/FULL/XML>
- Nurohman, A. (2017). Pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi berbasis akreditasi. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(2), 419–448. <https://doi.org/10.21043/LIBRARIA.V4I2.1711>
- Oktaviela, T. A. (2016). Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan window of the world (WOW) Perpustakaan UGM berdasarkan model LibQUAL+TM. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 12(1), 72–79. <https://doi.org/10.22146/bip.13054>
- Perpustakaan Nasional RI, I. (2019). *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kab / Kota, Kecamatan, Desa / Kelurahan*.
- Purnomowati, S. (2012). Mengukur kinerja perpustakaan. *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 25(3–4), 61–67. <http://jurnalbaca.pdii.lipi.go.id/index.php/baca/article/view/83>
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL+TM*. Graha Ilmu.
- Ramezani, A., Ghazimirsaeed, S. J., Azadeh, F., Bandboni, M. E., & YektaKooshali, M. H. (2018). A meta-analysis of service quality of Iranian university libraries based on the LibQUAL model. *Performance Measurement and Metrics*, 19(3), 186–202. <https://doi.org/10.1108/PMM-05-2017-0014/FULL/XML>
- Saleh, A. R. (2013). Indikator kinerja perpustakaan menurut ISO 11620: 2008 (Information and Documentation – Library Performance Indicators) bagian pertama dari dua tulisan. *Media Pustaka*, 20(2), 9. <https://digilib.undip.ac.id/v2/2016/04/21/indikator-kinerja-perpustakaan-menurut-iso-11620-2008-information-and-documentation-library-performance-indicators-bagian-pertama-dari-dua-tulisan/>
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi penelitian kuantitatif: untuk bidang administrasi, kebijakan publik, ekonomi, sosiologi, komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. Graha Ilmu. files/185/7412-28794-1-PB.pdf
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta. http://catalog.uinsby.ac.id/index.php?p=show_detail&id=96217&keywords=metode+penelitian+kombinasi
- Wibawanti, Y. (2015). Model pengukuran kinerja Perpustakaan PTS X berdasarkan ISO 11620:2008 dan SNP 010:201. *Faktor Exacta*, 8(4), 369–380. files/70/Wibawanti - 2015 - MODEL PENGUKURAN KINERJA PERPUSTAKAAN PTS X BERDASARKAN ISO 11620:2008 DAN SNP 010:2011.pdf
- Wu, C. H., Yuan, Y. H., & Tsai, S. B. (2020). Using the DEMATEL model to expose core causal items of LibQUAL for improving library service quality: from the perspective of big data. *Soft Computing*, 24(8), 5729–5739. <https://doi.org/10.1007/S00500-019-04308-5>
- Yaniasih, Y., Tupan, T., Yoganingrum, A., & Rachmawati, R. (2016). Kinerja Perpustakaan PDII-LIPI Serpong berdasarkan indeks kepuasan pengguna, ranking aspek layanan, dan perbandingan dengan lembaga sejenis. *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 37(2), 89–98. <https://doi.org/10.14203/JURNALBACA.V37I2.237>
- Zhang, Y. L., Bi, R. F., & Xiao, M. (2017). Studying on enhancing readers' satisfaction model of electronic service quality in library based on LibQUAL+ and Kano. *Procedia Engineering*, 174, 260–266. <https://doi.org/10.1016/J.PROENG.2017.01.132>