

## Evaluasi kinerja layanan perpustakaan dan informasi berdasarkan iso 11620-1998 pada kelompok layanan pustaka baru dan kelompok layanan bahan pustaka langka di Perpustakaan Nasional RI

Mohamad Fajar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74164&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Indikator kinerja perpustakaan adalah pernyataan numerik, simbol, atau verbal yang diperoleh dari statistik dan data perpustakaan yang digunakan untuk memberi ciri terhadap kinerja sebuah perpustakaan dan menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran yang telah ditetapkan. Pengukuran indikator kinerja dapat digunakan untuk membandingkan kinerja satu perpustakaan dari waktu ke waktu, maupun membandingkan beberapa perpustakaan, atau di antara unit-unit kerja pada satu perpustakaan dengan tugas yang setara.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan memperbandingkan tingkat kinerja layanan perpustakaan dan informasi pada Kelompok Layanan Bahan Pustaka Baru dan Kelompok Layanan Bahan Pustaka Langka di Perpustakaan Nasional RI. Hal itu dilakukan melalui pengukuran indikator kinerja berdasarkan ISO 11620-1998 tentang indikator kinerja perpustakaan.

Indikator kinerja ditentukan dan dipilih yang berkaitan dengan layanan perpustakaan yaitu: Persentase Judul yang Diminta dalam Koleksi; Median Waktu Temu Kembali Dokumen dari Koleksi Tertutup; Tingkat Ketepatan Jawaban yang Diberikan; Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui Katalog Judul; Tingkat Keberhasilan Penelusuran Melalui Katalog Subyek; Tingkat Penggunaan Fasilitas dirinci menjadi 4 sub indikator: Tingkat Penggunaan Kursi. Tingkat Penggunaan Meja Baca, Tingkat Penggunaan Monitor OPAC, dan Tingkat Penggunaan Mesin Fotokopi.; serta Tingkat Keterisian Kursi.

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik penelitian survei. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2004. Subjek penelitian ini adalah pengguna Layanan Bahan Pustaka Baru dan Layanan Bahan Pustaka Langka. Sampel penelitian pada pengguna Layanan Bahan Pustaka Baru sebanyak 232 orang dan pengguna Layanan Bahan Pustaka Langka sebanyak 33 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui pengukuran langsung di lapangan, observasi, penyebaran kuesioner, dan data statistik. Hasil pengukuran dikaji lebih jauh melalui analisis deskriptif dengan melihat keterkaitannya di antara indikator-indikator kinerja.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

<ol>

<li>Mengetahui tingkat keberhasilan dan kegagalan kinerja layanan perpustakaan.</li>

<li>Memberikan masukan yang obyektif bagi manajemen perpustakaan khususnya bidang layanan perpustakaan.</li>

<li>Memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan agar lebih efektif dan efisien.</li>

<li>Diharapkan dapat mensosialisasikan ISO 11620-1998 kepada lembaga perpustakaan lainnya untuk menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada di dalam standar ISO 11620-1998, khususnya untuk

mengevaluasi kinerja layanan perpustakaan.</li>

</ol>

<hr><i>Library performance indicator is statement of numeric, symbol, or verbal which derived from library statistics and data, used to characterize the library performance and describe level of goals attainment that have specified. Performance indicator measurement can be used for comparison of performance over time within the same library, also between some libraries or among work units with equivalent duty from one library.

This research goal was to compare and to measure performance level of information and library service at Service Group of New Book Materials and Service Group of Scarce Book Materials in National Library of Indonesia Republic. That used through of performance indicator measurement to pursuant ISO 11620-1998, about library performance indicators.

Performance indicators selected and determined be relate of library service. Those indicators were Percentage of Required Titles in the Collections; Required Titles Extended Availability; Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks; Correct Answer Fill Rate; Title Catalogue Search Success Rate; Subject Catalogue Search Success Rate; Facilities Use Rate, detailed become of 4 indicators: Seat Use Rate, Read Desk Use Rate, OPAC Monitor Use Rate, Copier Use Rate; Facilities Use Rate; and Seat Occupancy Rate.

The research used quantitative method with technique survey. Time of research conducted during of May 2004. Subject of research was consumer of Service Group of New Book Materials and Service Group of Scarce Book Materials. Research sample at Service Group of New Book Materials was 232 people and Service Group of Scarce Book Materials was 33 people. Data was collected through direct measurement in field, observation, questioner, and statistical. Results measurement analyzed through by descriptive analysis and related with other performance indicators.

Benefits from this research was:

<ol>

<li>Knowing of efficacy and failure level of library service performance.</li>

<li>Giving of objective input for library management specially the library service unit.</li>

<li>Repairing and improving of service quality that to be more effective and efficient.</li>

<li>Have expected to socialize ISO 11620-1998 to other library institution and use performance indicators of ISO 11620-1998, that specially to evaluate library service performance.</li>

</ol></i>