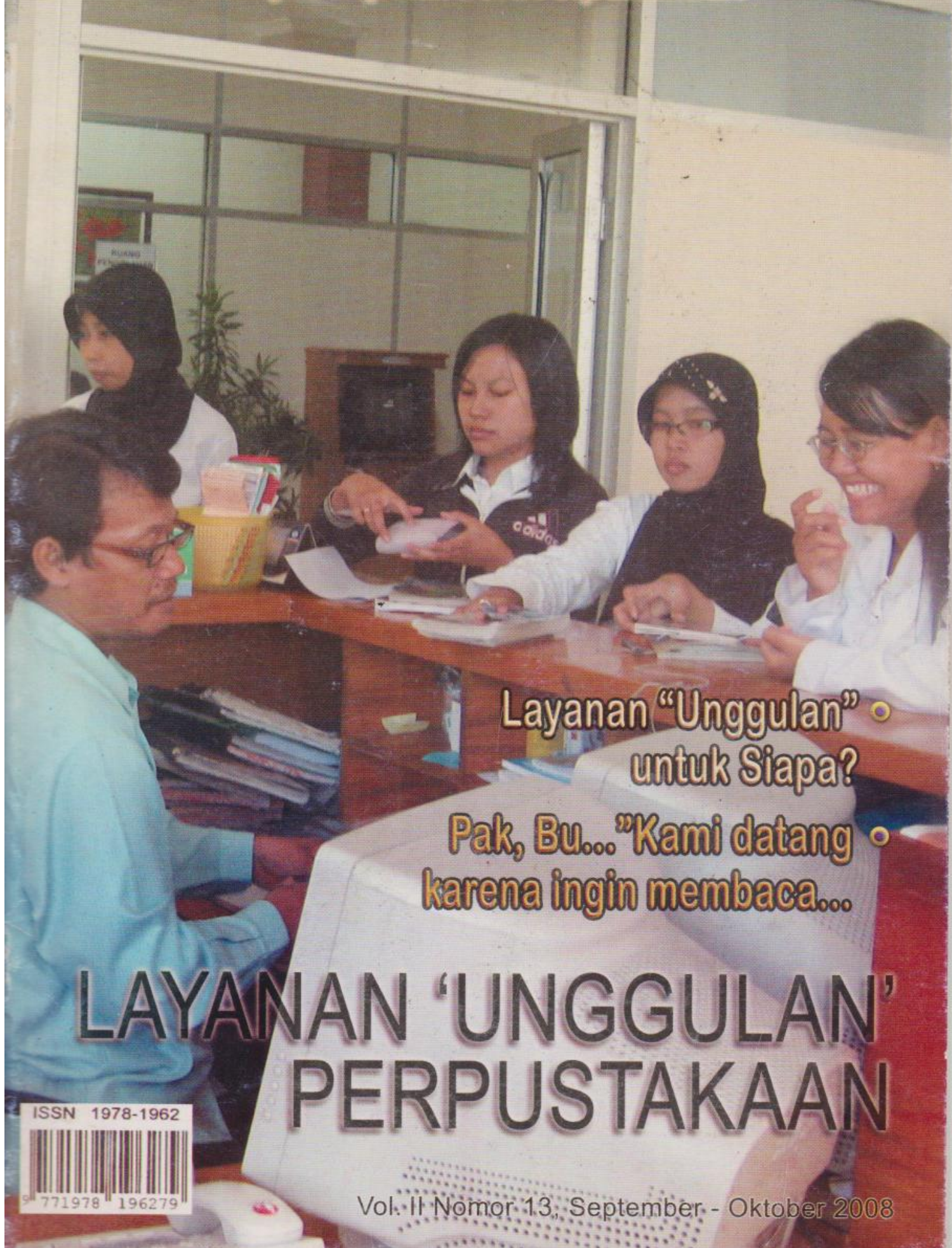


GENTA PUSTAKA

Menuju Perspektif Baru Perpustakaan



Layanan "Unggulan" •
untuk Siapa?

Pak, Bu... "Kami datang •
karena ingin membaca..."

LAYANAN 'UNGGULAN' PERPUSTAKAAN

ISSN 1978-1962



Vol. II Nomor 13, September - Oktober 2008



EDITORIAL

Sidang Pembaca Yth.

Mungkin banyak di antara kita pustakawan belum menyadari adanya konsep baru dalam penyelenggaraan perpustakaan, yaitu *Library 2.0* atau Perpustakaan Dua Titik Kosong atau disingkat P 2.0

Tentang P 2.0 ini, Pak Blasius Sudarsono, Pustakawan Senior PDII-LIPI, menulis demikian. Adalah Michael Casey pada tahun 2005 yang pertama kali mencetuskan pemakaian istilah *Library 2.0* dalam blognya yang bernama *Library Crunch*. Dikatakannya bahwa perpustakaan pada umumnya, terutama perpustakaan khusus dapat memanfaatkan berbagai kelebihan Web 2.0

Konsep P 2.0 menjadikan layanan perpustakaan yang berbeda, diarahkan semata untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dewasa ini. Jantung P 2.0 adalah perubahan yang berpusat pada pemustaka. Layanan perpustakaan disajikan dengan partisipasi pengguna.

Pengguna berpartisipasi dalam tiga fungsi dasar suatu perpustakaan yaitu: akuisisi, pengolahan pustaka, dan pendayagunaan koleksi. Semua jasa perpustakaan dikembangkan dengan meminta masukan dari pemakai. Semua usaha peningkatan ini selalu dievaluasi pelaksanaannya. Untuk inilah interaksi antara perpustakaan dan pengguna dilakukan secara intensif. Dalam hal ini pengetahuan Teknologi Informasi dan Komputer (TIK) akan sangat membantu dan memudahkan interaksi tersebut.

Edisi ini mencoba untuk mengingatkan kembali berbagai peran pustakawan seraya menyampaikan harapan para pemustaka, untuk menjadikan perpustakaan menarik dan berdaya guna.

Kami sungguh berbahagia jika pemikiran kami bersambut, dan banyak tulisan muncul karenanya.

Salam dan hormat, Redaksi.

Tema GENTA PUSTAKA edisi Vol.II / 14, Nop-Des. 08:
"Setahun UU No. 43/2007 tentang Perpustakaan."
 Tulisan selamatnya 10-12-2008.

Daftar Isi

| | |
|--|----|
| Editorial | 3 |
| Koleksi Perpustakaan dan Kontribusinya dalam | 4 |
| Layanan "Unggulan" untuk Siapa? | 9 |
| "Pak, Bu... Kami datang karena ingin membaca..." | 12 |
| Kegiatan | 15 |
| Drs. Supriyanto | 16 |
| Kinerja Perpustakaan oleh Lasa HS | 22 |
| Timbangan Buku | 27 |
| Sekilas ICADL | 28 |



Penasehat: **Rektor**; Pengarah: **WR I**; Penanggung jawab: **Kepala Perpustakaan**; Ketua Penyunting: **Wiranto**; Dewan Penyunting: **Teguh, Wiranto, Ratih, Ratna, Pramukti**; Penyunting Pelaksana: **Ratih**; Setting/Lay out: **Ratih**; Administrasi/keuangan/iklan: **Ning**. Alamat Sekretariat: Perpustakaan Unika Soegijapranata, Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Semarang 50234, telp: 024-8316142, 6441555 psw. 182; faks: 024-8415429. e-mail: perpustakaan@unika.ac.id. ISSN 1978-1962

Kirimkan tulisan Anda ke alamat Sekretariat atau ke alamat e-mail: perpustakaan@unika.ac.id. Tulisan dapat berupa artikel, humor, kritik/saran, pertanyaan, dan tulisan-tulisan lain seperti berita kegiatan seminar/diskusi/lokakarya dengan foto seperlunya, yang dapat memberi sumbangan bagi pengembangan kepustakawanan di Indonesia. Tulisan yang tidak dimuat akan diberitahukan via e-mail. Untuk tulisan yang dimuat disediakan tanda terima kasih. Penyunting berhak mengubah redaksi tanpa mengubah gagasan dasar tulisan.



KINERJA PERPUSTAKAAN

Oleh : Lasa Ms.

(BAGIAN PERTAMA DARI DUA TULISAN)

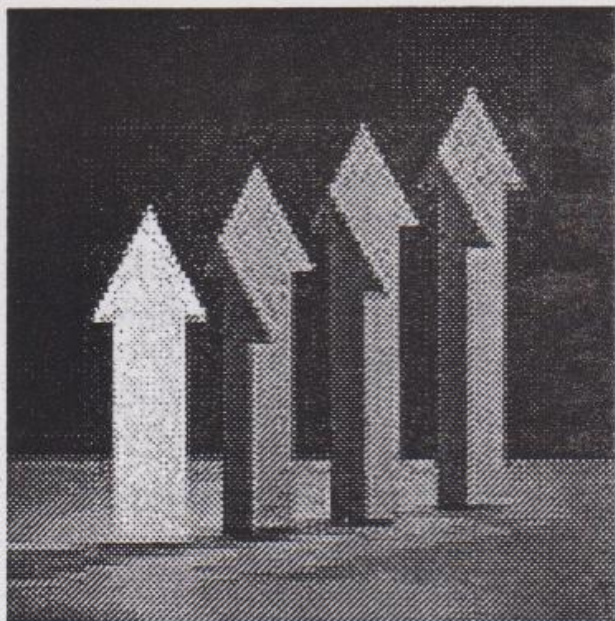
Banyak indikator untuk mengetahui kinerja perpustakaan. Untuk mengetahui kinerja perpustakaan yang berbeda tidak dapat digunakan indikator yang sama. Karakteristik indikator-indikator itu perlu dipahami.

Pendahuluan

Kinerja (*performance*) perpustakaan kadang diukur dari penampilan fisik dengan mengabaikan kegiatan perpustakaan. Selama ini kualitas kegiatan perpustakaan diukur dengan gedung yang tinggi, tata ruang yang bagus, buku-bukunya baru, dan petugasnya berpendidikan perpustakaan. Pengukuran kinerja semestinya juga dilihat dari kegiatan pengolahan, pelestarian, dan pemanfaatan sumber informasi maupun fasilitas yang disediakan oleh suatu perpustakaan.

Kinerja sebenarnya merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau tujuan institusi sebagai penjabaran dari visi, misi, dan strategi institusi yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Kinerja dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005: 570) berarti sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan. Yakni suatu hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi atau lembaga sesuai tugas, kewajiban, dan wewenang yang diberikan. Dengan demikian, kinerja lembaga (perpustakaan) dipengaruhi oleh kinerja masing-masing individu yang terlibat dalam kegiatan lembaga itu. Oleh karena itu tujuan perpustakaan akan dapat dicapai dengan baik apabila kinerja



individu (*Individual performance*) itu baik. Sedangkan kinerja individu itu akan baik apabila mereka memiliki kemampuan dan keahlian yang tinggi, mau bekerja keras, disiplin, dan memiliki motivasi yang kuat.

Kinerja individu itu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mungkin bisa memengaruhi kinerja seseorang antara lain berupa rendahnya kemampuan, malas bekerja, rendah motivasi, dan rendah diri (*minderward complex*). Sedangkan faktor eksternal yang bisa memengaruhi kinerja antara lain pekerjaan yang sulit, lingkungan kerja dan kepemimpinan yang kurang kondusif, serta sarana prasarana yang terbatas.

Kecuali itu, kinerja individu yang bekerja di perpustakaan juga dipengaruhi suasana organisasi. Suasana organisasi ini dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif. Ukuran kuantitatif dapat diukur dari suasana individual, suasana kelompok kerja, dan suasana organisasi. Suasana individu bersifat psikologis yakni persepsi individu terhadap lingkungan kerja. Suasana kelompok kerja adalah

persepsi kelompok atau sekelompok kerja. Sedangkan suasana organisasi berarti persepsi kolektif dari semua pegawai di suatu perpustakaan.

Pengukuran Kinerja

Kinerja suatu lembaga dapat diukur dengan standar dan indikator tertentu. Pengukuran kinerja adalah kegiatan manajemen khususnya membandingkan tingkat kinerja yang dicapai dengan standar, rencana, atau target dengan menggunakan indikator kinerja yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja ini merupakan alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Kemudian ukuran kualitatif dapat diukur dari tanggung jawab keragaman semangat kelompok, penghargaan, standar kinerja, dan kejelasan organisasi.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja individu perlu adanya kemampuan pengelolaan lingkungan kerja yang di dalamnya terdapat interaksi antara pimpinan dan yang dipimpin. Dengan adanya interaksi ini akan terjadi proses kepemimpinan yang kondusif dan akan terjadi jalinan mata rantai kinerja. Kemudian di dalam jalinan ini akan ditentukan oleh efektivitas keseimbangan antara individu dan lingkungan. Adapun mata rantai kinerja itu meliputi individu-individu, sumber daya, kejelasan tugas, dan umpan balik.

Fungsi Kinerja dalam Organisasi (Perpustakaan)

Untuk mengetahui produktivitas suatu perpustakaan diperlukan standar kinerja

GENTA PUSTAKA

sehingga efisiensi dan efektivitas kegiatan dapat diukur. Efektivitas jasa yang disediakan perpustakaan dan efisiensi pemantauan sumber daya perpustakaan untuk menghasilkan jasa. Efisiensi adalah perbandingan antara jumlah sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan dengan jumlah sumber daya yang dimiliki. Makin kecil angka perbandingan itu makin kecil pula efisiensi itu. Sedangkan kinerja perpustakaan dapat diukur antara lain dari aspek persepsi pemustaka, layanan pemakai, layanan teknis, promosi, dan pemanfaatan sumber daya manusia.

Dari segi lain, untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas suatu perpustakaan diperlukan indikator kinerja. Indikator kinerja adalah ungkapan numerik, simbolik, atau verbal yang berasal dari statistik atau data yang digunakan untuk memberikan karakteristik kinerja suatu perpustakaan. Kinerja perpustakaan sebenarnya merupakan tingkat operasi jasa/layanan yang benar-benar diberikan perpustakaan dan diterima pemustaka. Tingkat kinerja yang diterima pemustaka ini akan memengaruhi persepsi pemustaka dalam menilai jasa/layanan perpustakaan. Kemudian dalam penilaian ini, pemustaka akan membandingkan antara harapan atas layanan (*expected service*) dengan jasa yang diterima (*perceived service*). Apabila terjadi perbedaan antara harapan pemustaka dengan kinerja perpustakaan maka akan terjadi kesenjangan.

Indikator Kinerja & Macamnya

Berdasarkan teori-teori tersebut, ternyata untuk mengetahui kinerja perpustakaan

banyak sekali indikator-indikatornya. Namun demikian untuk mengetahui kinerja satu perpustakaan dengan yang lain tidak dapat digunakan indikator yang sama. Oleh karena itu untuk menentukan indikator mana yang sesuai dengan jenis perpustakaan tertentu, perlu dipahami karakteristik indikator-indikator itu yakni:

1. Memenuhi kebutuhan informasi perpustakaan
2. Bersifat andal (*reliable*) dan valid
3. Praktis, mudah dan cepat pelaksanaannya, dan murah biayanya
4. Memberikan gambaran yang utuh tentang fisik dan kegiatan perpustakaan secara keseluruhan
5. Dapat ditafsirkan dan ditindaklanjuti oleh perpustakaan yang bersangkutan.
6. Dapat dibuat sebagai perbandingan
7. Dapat digunakan untuk mengukur secara cermat.

Sebagaimana diketahui bahwa kinerja perpustakaan adalah efektivitas jasa yang disediakan perpustakaan dan efisiensi sumber daya yang digunakan untuk menyiapkan jasa tersebut. Untuk itu perlu adanya indikator kinerja yakni pernyataan numerik, simbol, atau verbal yang diperoleh dari statistik dan data perpustakaan yang digunakan untuk memberi ciri terhadap kinerja suatu perpustakaan. Untuk mengetahui kinerja perpustakaan terdapat beberapa teori indikator kinerja antara lain: teori luaran (*output*), konsep kriteria, ISO 11620-1998, dan lainnya.

Teori Luaran (*Output*)

Kinerja perpustakaan dapat dilihat dari teori luaran dengan indikator dari aspek-aspek:

1. Sirkulasi tahunan
2. Sirkulasi per kapita
3. Koleksi yang dibaca di ruang baca per tahun
4. Koleksi yang dibaca di ruang baca per kapita
5. Jumlah pengunjung per tahun
6. Jumlah pengunjung per kapita
7. Jumlah pengunjung pada acara yang diselenggarakan perpustakaan per tahun
8. Jumlah pengunjung pada acara yang diselenggarakan perpustakaan per kapita
9. Jumlah transaksi referens per tahun
10. Jumlah rata-rata pertanyaan referens yang terjawab
11. Jumlah dokumen yang ditemukan
12. Jumlah judul yang dicari pemustaka
13. Jumlah pengarang dan judul yang ditemukan
14. Kepuasan pemustaka
15. Persentase koleksi yang tidak dipinjam pada waktu tertentu

Konsep Kriteria (*Criterion Concept*)

Tehnik dan data yang digunakan untuk menilai konsep ini disebut ukuran kriteria/ (*criterion measures*). Dengan konsep ini dimungkinkan melakukan penilaian tentang efektivitas perpustakaan yang diukur melalui berbagai sumber antara lain: akses (*accessibility*), biaya (*cost*), kepuasan pemustaka (*user satisfaction*), rasio biaya dan keuntungan (*caused and benefit*), serta penggunaannya.

Dalam akses ini perlu diketahui dulu akses fisik dan akses pemakai. Akses fisik merupakan kemudahan yang diperoleh oleh seorang pemakai untuk menentukan

jenis informasi yang dapat diperoleh dari suatu perpustakaan. Pemustaka adalah kelompok masyarakat yang menjadi sasaran/tujuan pelayanan perpustakaan. Oleh karena itu kualitas pengaksesan (*accessibility*) ini meliputi jumlah dan tingkat pelayanan pada kelompok pemakai, rasio pelayanan yang diminta, pelayanan yang dapat dipenuhi, dan rasio antara koleksi dengan jumlah pemustaka

Kepuasan pemustaka dan keberhasilan mencapai tujuan merupakan efektivitas dari pelayanan yang disajikan. Penilaian terhadap kepuasan pemustaka ini meliputi:

1. Kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan
2. Banyaknya kegiatan yang dilakukan perpustakaan
3. Persentase jenis bahan pustaka terhadap kelompok pemustaka; dan
4. Rasio antara koleksi yang digunakan dengan bahan yang diminta

Selain itu perlu juga dipertimbangkan tempo pelayanan yang merupakan wujud pelayanan perpustakaan yang bersifat kualitatif dan memiliki tingkat obyektivitas yang tinggi. Penilaian terhadap tempo (*response time*) meliputi:

1. Kecepatan pelayanan
2. Rasio antara pelayanan yang diberikan dengan waktu rata-rata untuk semua pelayanan;
3. Rasio antara koleksi dengan tempo pelayanan

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan dapat dilihat dari segi pendanaan/biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan berbagai jenis pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini dapat dihitung:

GENTA PUSTAKA

1. Rasio antara pelayanan yang diberikan dengan tempo pelayanan
2. Rasio biaya suatu koleksi dengan nilai dan manfaat bahan tersebut
3. Rasio antara pelayanan yang disajikan dengan seluruh biaya

Pemanfaatan koleksi seperti banyaknya peminjam dan jumlah koleksi yang dipinjam biasanya digunakan sebagai salah satu unsur untuk mengetahui efektivitas suatu perpustakaan. Namun demikian, terdapat cara lain untuk mengetahui efektivitas pelayanan pemustaka. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menentukan relevansi koleksi yang dimiliki dengan tingkat kebutuhan pemakai melalui pengumpulan data mutakhir.

Untuk mengetahui sejauh mana pemantauan jasa perpustakaan, dapat disimak beberapa unsur antara lain:

1. Pertanyaan referensi yang dijawab secara benar
2. Rasio pemustaka sesungguhnya dengan pemakai potensial
3. Rasio pelayanan tertentu seperti *online service*, konsultasi, dan lainnya dengan jumlah pemustaka
4. Rasio semua penggunaan pelayanan dengan seluruh pelayanan yang disajikan
5. Jumlah koleksi yang dimanfaatkan selama 24 jam
6. Rasio seluruh koleksi dengan seluruh pemanfaatan
7. Rasio koleksi yang disirkulasikan dengan jumlah pemakai yang aktif
8. Rasio antara koleksi yang disirkulasikan dengan berbagai

kelompok pemustaka

9. Pemanfaatan jasa perpustakaan secara keseluruhan
10. Persentase antara pemanfaatan jenis koleksi dengan kelompok pemakai seperti dosen, mahasiswa, peneliti, pejabat pemerintah dan lainnya.

(BERSAMBUNG)

SEKILAS INFO PELATIHAN TERBATAS

Perpustakaan Unika Soegijapranata memberikan pelatihan terbatas untuk:

1. **KATALOGISASI**
 - a. Biaya Rp.400.000.-
 - b. Lama pelatihan: 25 jam (Senin-Jumat)
 - c. Waktu: menyesuaikan peserta
2. **KLASIFIKASI**
 - a. Biaya Rp.400.000.-
 - b. Lama Pelatihan: 25 jam (Senin-Jumat)
 - c. Waktu: menyesuaikan peserta
3. **MAGANG KERJA DI PERPUSTAKAAN**
 - a. Biaya Rp.550.000.-
 - b. Lama Magang: 50 jam (Senin-Jumat)
 - c. Waktu: menyesuaikan peserta

Keterangan
lebih lanjut

Hubungi : RIKARDA RATIH .S

(08156634744)

024-844555, ext.182

e-mail: perpustakaan@unika.ac.id

