

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan (termasuk di dalamnya pusat dokumentasi dan informasi) menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 2/KEP/M.PAN/12/2002 adalah sebuah unit kerja yang memiliki sumberdaya manusia, ruangan khusus dan koleksi bahan perpustakaan sekurang-kurangnya terdiri dari 1.000 judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang bersangkutan dan dikelola menurut sistem tertentu.¹ Di mana perpustakaan juga diartikan sebagai sebuah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi pemustaka.²

Menurut UU No. 43 Tahun 2007 bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.³

Adapun dalam hal ini terdapat undang-undang yang mengatur tentang persyaratan bagi setiap universitas untuk mendirikan sebuah unit perpustakaan sebagai sarana penunjang kegiatan akademi universitas tersebut.

¹ Saleh, Abdul Rahman. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008*. Hlm.1

² Standar Nasional Perpustakaan. (Perpustakaan Nasional Ri: Jakarta. 2011). Hlm. 1

³ *Uu No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.

Seperti dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan perguruan tinggi harus menyelenggarakan perguruan tinggi (PPT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit pelaksana teknik (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan tridharma perguruan tinggi dengan cara mengimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.⁴

Perpustakaan juga terdapat di perguruan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi adalah jantungnya sebuah perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi, dan terbuka untuk publik.⁵ Pada perguruan tinggi perpustakaan digunakan sebagai salah satu pusat informasi yang secara mudah bisa diakses oleh pengguna khusus dalam dunia pendidikan perguruan tinggi. Sebagai perguruan tinggi, maka perpustakaan juga menjadi elemen yang sangat penting peranannya dalam pencapaian akreditasi program pendidikan maupun akreditasi universitas.

Seperti halnya di Perguruan Tinggi Universitas PGRI Palembang terdapat Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas PGRI. Perpustakaan tersebut berdiri pada tahun 1984, bersamaan dengan berdirinya Universitas PGRI Palembang yang dulu bernama Sekolah Tinggi Keguruan

⁴ Rismayeti. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan Dan Standardisasi*. (Jurnal Ilmu Budaya. Vol. 9. No. 2 Tahun 2013). Hlm. 106

⁵ Standar Nasional Perpustakaan. (Perpustakaan Nasional Ri: Jakarta. 2011). Hlm. 1

dan Ilmu Pendidikan Persatuan Guru Republik Indonesia (STKIP-PGRI). Pada awal berdirinya, perpustakaan hanya menempati satu lokal hingga terjadi perpindahan lokasi dengan gedung yang diprioritaskan sebagai gedung perpustakaan yang terdiri dari 4 lantai.

Perpustakaan Universitas PGRI Palembang merupakan lembaga informasi yang menjadi acuan bagi mahasiswa dan dosen dalam lingkungannya untuk mencari informasi. Mahasiswa dengan bijak akan memilih perpustakaan tersebut sebagai sumber pencarian informasi dengan berbagai alasan. Perpustakaan ini adalah perpustakaan yang di peruntukan bagi semua mahasiswa Universitas PGRI Palembang tanpa memandang adanya perbedaan jurusan, dan dengan ruang lingkup lingkungan yang besar.

Sebenarnya Perpustakaan Universitas PGRI saat ini telah mengalami perkembangan yang cukup baik, ditandai dengan peningkatan pelayanan dari tahun ke tahun seperti tersedianya buku-buku baru yang jumlahnya semakin banyak dan para pegawai yang semakin ramah dalam pelayanan. Perpustakaan yang memberikan kualitas terbaik akan mampu menjadi *magnet* dalam memberikan kecerdasan bagi mahasiswa di lingkungannya, karena itu perpustakaan Universitas PGRI harus menerapkan standar yang memenuhi keinginan dari pemustaka.

Dalam perkembangannya perpustakaan perguruan tinggi memang ada masa ketika kelimpahruahan sumberdaya informasi dan pengetahuan menimbulkan keraguan tentang kinerja perpustakaan. Di dalam tradisi universitas di negara-negara maju sekali pun, ada saat ketika

perpustakaan tumbuh menjadi institusi yang tidak efisien dan tidak efektif. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya kemampuan jajaran pustakawan menjawab tantangan percepatan pertumbuhan pengetahuan dan perubahan perilaku ilmiah yang berkaitan dengan perkembangan perpustakaan.⁶

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang dicapai oleh perpustakaan maka kinerja organisasi haruslah diukur. Pengukuran dilakukan dengan melakukan kegiatan evaluasi. Amri menjelaskan evaluasi dapat juga diartikan sebagai suatu proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan.⁷

Pengukuran kinerja adalah proses di mana organisasi menetapkan parameter hasil untuk dicapai oleh program, investasi, dan akuisisi yang dilakukan. Proses pengukuran kinerja seringkali membutuhkan penggunaan bukti statistik untuk menentukan tingkat kemajuan suatu organisasi dalam meraih tujuannya.⁸ Tujuan mendasar dilakukannya pengukuran adalah untuk meningkatkan segala kinerja yang ada di dalam perpustakaan secara umum.

⁶ Putu Laxman Pendit Dkk. *Perpustakaan Digital : Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*. (Jakarta: Sagung Seto. 2007). Hlm. 3

⁷ R. Andi Ahmad Gunadi . *Evaluasi Pembelajaran Aktif Kreatif Efektif Dan Menyenangkan Dengan Model Context Input Process Product*. Volume 2 Nomor 2. (Mei-Juli 2014).Hal. 3

⁸ Saleh, Abdul Rahman. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008*. Hlm.3

Tentang kinerja terdapat dalam Al-Qur'an, yaitu dalam surat Al-Ahqaf ayat 19.

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا^ص وَلِيُوفِّيَهُمْ^ص أَعْمَلَهُمْ^ص وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ^ص

Terjemahannya:

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.” (sedangkan mereka tiada dirugikan) barang sedikitpun, misalkan untuk orang mukmin dikurangi dan untuk orang-orang kafir ditambahi.

Adapun tafsir dari ayat tersebut ialah وَلِكُلِّ (dan bagi masing-masing mereka) bagi masing-masing dari orang mukmin dan orang kafir - دَرَجَاتٍ (derajat) orang-orang yang beriman memperoleh kedudukan yang tinggi di dalam surga, sedangkan orang-orang kafir memperoleh kedudukan didasar neraka - مِّمَّا عَمِلُوا (menurut apa yang telah mereka kerjakan) berdasarkan pada amal ketaatan bagi orang-orang mukmin dan kemaksiatan bagi orang-orang kafir - وَلِيُوفِّيَهُمْ (dan agar dia mencukupkan bagi mereka) yakni Allah cukupkan bagi mereka; menurut suatu qiraat dibaca *walinuwaaffiyahum* - وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ (pekerjaan-pekerjaan mereka) maksudnya balasannya - (sedangkan mereka tiada dirugikan) barang sedikitpun, misalkan untuk orang-orang mukmin dikurangi dan untuk orang-orang kafir ditambahi.⁹

Pengukuran kinerja dilakukan sebagai upaya untuk mengevaluasi agar dapat melakukan perbaikan secara berkesinambungan bagi peningkatan

⁹ Al-Mahalli, Imam Jalaludin Dan As-Suyuti, Imam Jalaluddin. *Terjemahan Tafsir Jalalain*. (Bandung: Sinar Baru Agensindo. 2017). Hlm. 842

layanan bagi pengguna. Bila perpustakaan tidak melakukan pengukuran kinerja maka perpustakaan tidak bisa mengetahui kualitas atas kinerja layanannya, sehingga tidak dapat melakukan perbaikan layanan kepada pengguna, padahal perpustakaan ada untuk melayani pengguna tersebut. Dalam hal memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan, harus memberikan yang terbaik demi kepuasan pengguna.¹⁰

Penilaian kegiatan layanan perpustakaan adalah segala usaha, tindakan atau proses untuk menentukan kualitas kemajuan kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan program layanan perpustakaan dengan mengacu kepada kriteria atau Indikator-Indikator tertentu sesuai dengan program yang dilaksanakan. Kriteria atau indikator yang dipakai untuk menilai keberhasilan pelaksanaan program layanan perpustakaan adalah mengacu pada terpenuhi atau tidak terpenuhinya kebutuhan pemustaka dan *stake holder* untuk memperoleh kebutuhan informasi dari perpustakaan.

Dalam sebuah kinerja terdapat Indikator kinerja yang dapat digunakan secara efektif dalam melakukan evaluasi perpustakaan. Dalam proses ini, kualitas dan efektivitas layanan dan kegiatan lain dari perpustakaan, serta efisiensi penggunaan sumber daya perpustakaan, dievaluasi terhadap misi, tujuan dan sasaran dari perpustakaan itu sendiri. Dengan melihat standar tersebut peneliti menggunakan Standar ISO 11620:2008. Standar ini adalah

¹⁰ Yuni Wibawanti. *Model Pengukuran Kinerja Perpustakaan Pts X Berdasarkan ISO 11620:2008 Dan Snp 010:2011*. (Faktor Exacta 8(4): 369-380, 2015). Hlm. 370.

standar internasional tentang kinerja perpustakaan yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization (ISO)*.¹¹

Perpustakaan memiliki standar bagaimana seharusnya perpustakaan tersebut didirikan. Di Indonesia standar yang digunakan yaitu standar nasional perpustakaan atau yang sering disebut dengan SNP, standar nasional perpustakaan merupakan acuan dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi, termasuk perguruan tinggi di bawah naungan menteri agama. Sebagaimana disebutkan dalam ruang lingkup SNP 010: 2011, standar perpustakaan ini menetapkan pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memfasilitasi proses pembelajaran serta berperan dalam meningkatkan iklim akademik.¹²

Di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang saat ini tidak pernah dilakukan pengukuran kinerja untuk evaluasi berdasarkan standar tertentu. Layanan yang diberikan terhadap pengguna tidak pernah dilakukan evaluasi berdasarkan survei terhadap kepuasan pengguna. Padahal kepuasan pengguna mencerminkan dimensi kualitas layanan secara keseluruhan.¹³

Indikator kinerja juga sebagai sarana perpustakaan dalam menentukan bagian-bagian mana saja yang perlu untuk dikembangkan kembali, selanjutnya bagian mana saja yang kurang tersuplai dana sehingga perlu dialokasikan pada bagian yang diperlukan, serta untuk mengetahui posisi

¹¹ Saleh, Abdul Rahman. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008*. Hlm.1.

¹² Aris Nurohman. *Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. (Libraria, Vol. 4, No. 2, Desember 2016). Hlm. 425

¹³ Yuni Wibawanti. *Model Pengukuran Kinerja Perpustakaan Pts X Berdasarkan ISO 11620:2008 Dan Snp 010:2011*. (Faktor Exacta 8(4): 369-380, 2015). Hlm. 370.

perpustakaan tersebut berada dari waktu ke waktu, agar mengetahui proses kinerja yang telah dilakukan melalui evaluasi dan perbaikan yang berkesinambungan, agar sesuai dengan keinginan pemustaka.

Dengan melakukan pengukuran kinerja, elemen yang berhubungan dengan pemecahan masalah akan dapat diketahui, meskipun tidak menyediakan solusinya. 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.¹⁴

ISO 11620:2008 adalah dokumen yang disusun oleh ISO (*the International Organization for Standardization*) yang memuat cara-cara mengukur indikator kinerja perpustakaan dimana cara-cara tersebut sudah terstandar secara internasional. ISO sendiri adalah organisasi internasional di bidang standarisasi dan merupakan pengembang standar terbesar di dunia, berkedudukan di Genewa, Switzerland. ISO memiliki cabang di banyak negara dan di satu negara hanya ada satu cabang atau perwakilan. ISO inilah yang mengeluarkan standar mengenai indikator kinerja perpustakaan. ISO pertama kali mengeluarkan indikator kinerja perpustakaan pada tahun 1998 yaitu dengan ISO 11620:1998. Namun dengan perkembangan di dunia perpustakaan, khususnya perkembangan yang dipengaruhi oleh

¹⁴ Ismanto. *Pengukuran Kinerja Perpustakaan Perguruan Tinggi*. *Libraria*, Vol 2, No. 2, (Juli-Desember 2014). Hlm. 61

perkembangan teknologi informasi, maka ISO 11620:1998 direvisi menjadi ISO 11620:2008.¹⁵

Dalam ISO 11620 memuat indikator-indikator kinerja perpustakaan beserta metode pengukurannya. Tujuan utama dari standar (ISO 11620) adalah untuk mendukung penggunaan indikator kinerja di perpustakaan dan menyebarkan pengetahuan tentang bagaimana melakukan pengukuran kinerja. Sedangkan, tujuan indikator kinerja perpustakaan (ISO 11620:2008) adalah: 1) Berfungsi sebagai alat untuk menilai kualitas dan efektivitas pelayanan, sumber daya, dan kegiatan lainnya yang disediakan oleh perpustakaan; 2) Untuk menilai efisiensi sumber daya yang dialokasikan oleh perpustakaan untuk layanan tersebut dan kegiatan lainnya.¹⁶

Di setiap perpustakaan biasanya yang menjadi daya tarik bagi pemustaka ialah layanan dan koleksi yang memenuhi keinginan pemustaka, seperti halnya di Perpustakaan PGRI Palembang di mana layanan dan koleksi dipergustakaan tersebut semakin lama semakin di tingkatkan. Dari hal tersebut pada tanggal 22 Desember 2015 perpustakaan Universitas PGRI Meraih akreditasi A yang di berikan oleh Perpustakaan Nasional sebagai perpustakaan yang telah memberikan layanan dengan baik, dengan persyaratan yang digunakan berdasarkan Standar Perpustakaan Nasional (SNP).

¹⁵ Saleh, Abdul Rahman. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008*. Hlm.5

¹⁶ Saleh, Abdul Rahman. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008*. Hlm.2.

Berdasarkan uraian di atas bahwa untuk dapat hasil dan kondisi yang prima pada perpustakaan maka, peneliti berkeinginan untuk meneliti bagaimanakah jika Perpustakaan Universitas PGRI Palembang melakukan pengukuran dan penilaian berdasarkan Indikator Kinerja ISO: 11620: 2008. Kemudian, judul penelitian ini adalah “*Evaluasi Perpustakaan Universitas PGRI Palembang Berdasarkan 22 Indikator Standar Kinerja ISO:11620:2008*”

B. Identifikasi Masalah

Masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini mengenai kinerja di perpustakaan berdasarkan standar yang telah di terapkan, dan peneliti melakukan penelitian mengenai 22 indikator ISO 11620:2008 dan di teliti kembali menggunakan standar yang berbeda dari yang telah digunakan di perpustakaan PGRI Palembang.

- a. Sumberdaya perpustakaan, akses dan infrastuktur.
- b. Penggunaan.
- c. Efisiensi.
- d. Potensi dan pengembangan.

C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Peneliti membatasi masalah yang akan dibahas agar penelitian ini lebih terarah dan tepat pada sasaran. Hal ini dilakukan agar tujuan dari

penelitian dapat tercapai sepenuhnya. Fokus pada penelitian ini adalah bagaimana kinerja layanan perpustakaan di Universitas PGRI Palembang.

- a. Tempat pada penelitian ini adalah di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.
- b. Priode pada penelian ini adalah priode satu tahun layanan perpustakaan pada tahun 2018.
- c. Fokus pada penelitian ini adalah bagaimana layanan perpustakaan di Universitas PGRI Palembang.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kegiatan perpustakaan jika di ukur dengan indikator ISO 11620: 2008?
- b. Bagaimana kinerja Perpustakaan Universitas PGRI Palembang pada tahun 2018 berdasarkan standar kinerja ISO:11620:2008?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah Tujuan dari penelitian ini ialah;

- a. Untuk mengetahui kegiatan perpustakaan jika diukur dengan 22 indikator ISO 11620:2008.

- b. Untuk mengetahui kegiatan perpustakaan Universitas PGRI Palembang pada tahun 2018 berdasarkan standar kinerja ISO:11620:2008.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan kegiatan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa rujukan dari penelitian-penelitian sebelumnya, untuk menjadikan bahan acuan dan juga bahan perbandingan dengan membedakan dengan penelitian sebelumnya. Diantaranya sebagai berikut :

Isji Hardi, 2011. Skripsi yang berjudul "*Pengukuran Kinerja Perpustakaan Universitas Sumatera Utara Tahun 2010 Berdasarkan ISO 11620*" Medan: Program Ekstensi S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Penelitian ini berisi mengenai "Perpustakaan sebagai institusi/organisasi perlu diukur dan dinilai. Karena, perpustakaan sebagai lembaga pengelola dokumentasi dan jasa informasi harus ditangani secara profesional dengan mengikuti ketentuan dan standarisasi pengukuran yang profesional pula. Penilaian kinerja perpustakaan akan baik apabila didukung dengan pengukuran kinerja perpustakaan yang berlaku internasional yaitu ISO 11620. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU), dengan menggunakan *Performance Indicator Measurement*. Kemudian aspek yang diukur yaitu: (1) *Circulation perCapita*, (2) *In-Library Material Use perCapita*, (3) *Library Visit perCapita*, (4) *Program Attendance perCapita*, (5) *Reference Transactions PerCapita*, (6) *Reference Fill Rate*, (7) *Title Fill Rate*, (8) *Subject and Autor*

Fill Rate, (9) Registration as a Percentage of Population, (10) Turnover Rate.”

Julisa Dasriani dalam skripsi yang berjudul “*Kinerja Perpustakaan Pusat UGM sesuai Standar ISO 11620:2008*” lulusan Fakultas Ilmu Komunikasi jurusan Ilmu Perpustakaan dan informasi UNPAD. Isi dari penelitian tersebut Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Perpustakaan Pusat UGM sesuai Standar ISO 11620:2008 tentang Indikator Kinerja Perpustakaan. Indikator yang terdapat pada ISO 11620:2008 adalah sebanyak 45 indikator. Data dianalisis secara deskriptif serta dilakukan perbandingan dengan kondisi faktual yang ada dilapangan.

Aspek yang dapat di ukur antara lain Ketersediaan Judul yang dibutuhkan, Jumlah komputer untuk Akses informasi perkapita, ketersediaan waktu komputer perkapita, tempat duduk perkapita, jam buka layanan terhadap kebutuhan, staf perpustakaan perkapita, perputaran koleksi, peminjaman perkapita, tingkat keterpakaian kursi baca, tingkat keterpakaian komputer, persentase staf layanan terhadap total jumlah staf, dan persentase staf perpustakaan yang ditugaskan pada layanan elektronik.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan peneliti lakukan, sebagai berikut :

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya hanya pada penggunaan subjek ISO 11620:2008 yang menjadi indikator penelitian.

2. Sedangkan perbedaannya ialah penelitian sebelumnya mengevaluasi perpustakaan yang telah menerapkan standar ISO 11620:2008, sedangkan peneliti saat ini mencoba mengevaluasi kegiatan perpustakaan Universitas PGRI Palembang yang tidak menerapkan ISO, tetapi melakukan perbandingan kinerja nya telah sesuai atau belum dengan komponen kerja ISO tersebut.

Oleh karena itu penelitian ini dapat dilanjutkan.

F. Definisi Operasional

Dalam pembahasan suatu permasalahan biasanya tidak lepas dari judul yang dapat memberikan gambaran secara umum tentang masalah yang akan di bahas, maka penulis menjelaskan variabel penelitian secara operasional.

“Evaluasi” merupakan penilaian, upaya penilaian secara teknis dan ekonomis terhadap suatu cebakan bahan galian untuk kemungkinan pelaksanaan penambangannya.

“Kegiatan” adalah suatu peristiwa atau kejadian yang pada umumnya dilakukan secara terus menerus.

“Perpustakaan” berasal dari kata pustaka, yang berarti kitab atau buku. Setelah ditambah awalan per dan akhiran an menjadi perpustakaan yang artinya kumpulan buku-buku yang kini dikenal sebagai koleksi bahan perpustakaan.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.¹⁷ Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹⁸

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara lain dari kuantifikasi atau pengukuran.¹⁹

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian terdiri atas tujuan, pendekatan, bidang ilmu, tempat penelitian dan variabel.

¹⁷ Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* (T.Tp: Alfabeta, 2016), Hlm.186.

¹⁸ Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* (T.Tp: Alfabeta, 2016), Hlm. 17.

¹⁹ Sujarweni, Wiratna. *Metedologi Penelitian : Lengkap, Praktis Dan Mudah Dipahami.* (Yogyakarta : Pustaka Baru. 2014). H.39

a. Penelitian Ditinjau dari Tujuan

Adapun jenis penelitian berdasarkan tujuan terbagi menjadi tiga, yaitu²⁰ :

1. Penelitian Deskriptif, yang berarti memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, dan lain-lain dengan sebagaimana adanya.
2. Penelitian Eksploratif, digunakan apabila peneliti ingin menggali secara luas tentang sebab akibat atau hal-hal yang mempengaruhi terjadinya sesuatu.
3. Penelitian Development, dilakukan percobaan dan penyempurnaan
4. Penelitian Verifikatif, bertujuan untuk mengecek kebenaran hasil penelitian lain.

Ditinjau dari tujuannya maka penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif di mana agar penelitian ini dapat dijelaskan bagaimana situasi dan kondisinya dengan jelas dan sebagaimana adanya.

b. Penelitian Ditinjau dari Pendekatan

Adapun jenis penelitian berdasarkan pendekatan terbagi menjadi tiga yaitu.

1. Pendekatan rasional adalah cara untuk dapat mengetahui suatu pengetahuan yang baru, dengan pemikiran bahwa segala sesuatu itu terdapat dalam setiap pemikiran manusia.
2. Pendekatan fenomenologi adalah untuk menggambarkan atau melukiskan sebuah pengalaman dengan apa adanya.
3. Pendekatan filsafat bersifat filosofis nya diantara dunia ketuhanan yang gaib dengan dunia ilmu pengetahuan yang nyata.

²⁰ Darmadi, Hamdi. *Dimensi-Dimensi metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*. (Bandung: Alfabeta. 2013). Hlm. 32

Dalam penelitian ini peneliti menegaskan dengan menggunakan pendekatan fenomenologi yang mana agar peneliti dapat menggambarkan penelitian ini dengan apa adanya.

c. Penelitian Ditinjau dari Bidang Ilmu

Ragam penelitian ditinjau dari bidangnya adalah penelitian terhadap pendidikan, keteknikan, ruang angkasa, pertanian, perbankan, kedokteran, keolahragaan dan sebagainya.²¹ Di mana Setiap bidang ilmu memerlukan pengembangan dengan sebuah riset. Seperti dalam penelitian ini peneliti melakukan riset dalam bidang ilmu perpustakaan.

d. Penelitian Ditinjau dari Tempat Penelitian

Adapun jenis penelitian berdasarkan tempat, dibagi menjadi tiga, yaitu: Penelitian laboratorium, Penelitian kepustakaan, dan Penelitian lapangan.²²

1. Penelitian laboratorium yang mana penelitian dilakukan di laboratorium.
2. Penelitian kepustakaan yang dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian di perpustakaan.
3. Penelitian lapangan yang dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian yang dilakukan di suatu tempat yang sedang terjadi sebuah peristiwa atau dimana tempat objek penelitian.

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis tempat penelitian, yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang. Alamat: Jl. Jend

²¹ Darmadi, Hamdi. *Dimensi-Dimensimetode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*. (Bandung: Alfabeta. 2013). Hlm. 33

²² Darmadi, Hamdi. *Dimensi-Dimensimetode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*. (Bandung: Alfabeta. 2013). Hlm. 33

A. Yani Lorong Gotong Royong No. 9/10 Ulu, 13 Ulu, Seberang Ulu II, 13 Ulu, Seberang Ulu II, Kota Palembang, Sumatera Utara 30116.

e. Penelitian Ditinjau dari Hadirnya Variabel

Variabel adalah hal-hal yang menjadi objek penelitian, yang ditatap (dijinggleng-jawa) dalam suatu kegiatan penelitian (*point to be noticed*), yang menunjukkan variasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Dari sedikit penjelasan tersebut penelitian ditinjau dari hadirnya variabel dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu²³ :

1. Variabel Masa lalu

Yang dimaksudkan dengan penelitian masa lalu adalah penelitian tentang variabel yang kejadiannya sudah terjadi sebelum penelitian dilaksanakan.

2. Variabel masa kini

Penelitian yang dilakukan terhadap variabel yang kejadiannya saat ini merupakan penelitian yang dikenal dua dekade terakhir, yaitu penelitian tindakan. Dalam penelitian model ini peneliti dengan sengaja memunculkan variabel yang dikenakan kepada subjek tindakan.

3. Variabel yang akan datang

Selain penelitian terhadap variabel masa lalu yang variabelnya sudah hadir sebelum penelitian dilaksanakan. Variabel ini dikenal dengan sebutan penelitian eksperimen, atau penelitian percobaan.

²³ Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2014). Hlm. 17

Ditinjau dari hadirnya variabel, peneliti menegaskan dengan menggunakan variabel masalah dan masa kini, karena peneliti mengambil dokumen masalah Perpustakaan PGRI Palembang dan mengevaluasinya pada masa kini, untuk melihat bagaimana kinerja perpustakaan sampai saat ini. Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu, Evaluasi kinerja, Perpustakaan universitas PGRI Palembang dan Standar kinerja ISO:11620:2008.

Seperti telah diketahui bahwa penelitian itu pada prinsipnya adalah untuk menjawab masalah. Masalah merupakan penyimpangan dari apa yang seharusnya dengan apa yang terjadi sesungguhnya. Penyimpangan antara aturan dengan pelaksanaan, teori dengan praktek, perencanaan dengan pelaksanaan dan sebagainya. Penelitian kuantitatif bertolak dari studi pendahuluan dari obyek yang diteliti (*preliminary study*) untuk mendapatkan yang betul-betul masalah. Masalah tidak dapat diperoleh dari belakang meja, oleh karena itu harus digali melalui studi pendahuluan melalui fakta-fakta empiris. Supaya peneliti dapat menggali masalah dengan baik, maka peneliti harus menguasai teori melalui membaca berbagai referensi. Selanjutnya supaya masalah dapat dijawab maka dengan baik masalah tersebut dirumuskan spesifik, dan pada umumnya dibuat dalam bentuk kalimat tanya.

2. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

Terdapat dua macam jenis data dalam penelitian yaitu, data kualitatif dan data kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan data

kuantitatif, data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan/ *scoring*.²⁴

b. Sumber Data

Sumber data adalah orang yang memberikan informasi atau keterangan dalam penelitian tentang keadaan tempat tersebut. Penelitian menggunakan jenis sumber data primer dan skunder. Jenis data primer adalah informan yang akan menjadi fokus penelitian, yaitu kepala perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka. Sedangkan jenis data skunder yaitu data tertulis seperti berdasarkan buku, laporan, jurnal serta dokumen-domen yang menyangkut mengenai penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan peneliti sebagaimana tersebut di atas dapat diperoleh dengan beberapa metode, yaitu :

a. Metode Observasi

Peninjauan secara cermat, Metode ini digunakan untuk mengadakan pengamatan dan peninjauan langsung ke tempat lokasi.

b. Wawancara

Wawancara yaitu proses dalam memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara mengadakan dialog sambil bertatap muka antara pewawancara dengan instrumen atau orang yang diwawancarai dengan mengemukakan beberapa pertanyaan kepada pustakawan, staf

²⁴ Sugiyono. *Cara Mudah Menyusun : Skripsi, Tesis, Dan, Disertasi*. (Bandung : Alfabeta. 2013). Hlm. 27

perpustakaan dan pemustaka. Metode ini diharapkan dapat memperoleh data. Jadi penulis bisa lebih leluasa dalam bertanya sehingga data yang didapat juga lengkap, relevan dan akurat.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan yang tertulis seperti arsip-arsip, buku dan lain-lainnya. Metode ini bisa digunakan untuk mengumpulkan data tentang jumlah penduduk dan letak geografis wilayah penelitian.

Metode dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan literatur tentang data-data terekam yang menjadi acuan penelitian. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi peneliti dapat mengetahui rekam jejak data-data yang ingin peneliti dapatkan, sehingga dengan sangat mudah untuk dapat membantu peneliti dalam mengumpulkan data-data penelitian.

4. Teknik Analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.²⁵ Data kuantitatif yang dikumpulkan dalam penelitian korelasional komparatif, atau eksperimen diolah dengan rumus-rumus statistik yang sudah

²⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. (Bandung : Alfabeta. 2012). Hlm. 244

disediakan, baik secara manual maupun dengan menggunakan jasa komputer.²⁶

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu, display data, reduksi data, manipulasi data, statistik deskriptif dan penarikan kesimpulan.

- a. Data display berarti mendisplay data yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, dsb. Menyajikan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah bersifat naratif. Ini dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.
- b. Reduksi data yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
- c. Manipulasi data yaitu bentuk analisis yang mengubah atau menyederhanakan data setelah data digolongkan dan dipecah-pecahkan dalam kelompok-kelompok, yang kelompok kemudian, dilakukan manipulasi data sedemikian rupa sehingga data tersebut mempunyai

²⁶ Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2014). Hlm. 282

makna untuk menjawab masalah dan bermanfaat untuk menguji hipotesa atau pernyataan penelitian.²⁷

- d. Kesimpulan merupakan langkah selanjutnya menurut Miles dan Huberman ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.²⁸
- e. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.²⁹

²⁷Jeny Chomaria, "Pengolahan Dan Analisis Data", Artikel Diakses Pada 25 Juli 2018 Pukul 06:54 Wib, Dari [Http://Pengolahan-Dan-Analisis-Data.Blogspot.Co.Id/2013/Pengolahan-Dan-Analisis-Data_3.Html](http://Pengolahan-Dan-Analisis-Data.Blogspot.Co.Id/2013/Pengolahan-Dan-Analisis-Data_3.Html).

²⁸Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), Hlm. 252-253.

²⁹ Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun : Skripsi, Tesis, Dan Disertasi* (Bandung : Alfabeta, 2013). Hlm. 77

Dengan menggunakan komponen ISO maka dengan sangat jelas peneliti akan menggunakan tolak ukurnya. Pengukuran kinerja ini dimaksudkan untuk menilai jumlah judul yang dimiliki oleh perpustakaan, dan diminati oleh pemustaka serta tersedia pada saat diperlukan oleh pemustaka. Yang dimaksud dengan ketersediaan judul yang dibutuhkan adalah persentase judul yang dimiliki oleh perpustakaan dan dibutuhkan oleh setidaknya satu orang pemustaka dan tersedia di perpustakaan baik dalam bentuk tercetak ataupun format elektronik. Penelitian ini dilakukan untuk membuat rancangan model pengukuran kinerja layanan perpustakaan menggunakan indikator pengukuran yang mengacu pada ISO 11620:2008. Pengukuran indikator kinerja dilakukan dengan menggunakan arsip data statistik perpustakaan,

Beberapa Rumus yang digunakan:

Rumus ketersediaan judul yang dibutuhkan, IRTA adalah:

$$\text{IRTA} = \frac{A}{B} \cdot 100$$

dimana,

A adalah jumlah judul buku yang dibutuhkan pemustaka dan tersedia di perpustakaan;

B adalah jumlah judul buku yang dibutuhkan pemustaka.

Rumus Rata-rata Kepuasan Pemustaka untuk setiap layanan atau aspek pelayanan, IAUS adalah

$$\text{IAUS} = \frac{A}{B}$$

dimana,

A adalah jumlah dari nilai-nilai untuk setiap layanan yang ditunjukkan oleh pengguna;

B adalah jumlah orang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih terperinci, maka penulis menyajikan skripsi ini dalam lima BAB, masing-masing BAB menurut uraian sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan mengenai: pengertian kinerja, pengertian evaluasi pengertian perpustakaan Perguruan Tinggi, dan pengertian ISO:11620:2008.

BAB III: DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sejarah berdirinya, struktur organisasi, layanan, sarana dan sumber daya, jasa informasi perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian mengenai kegiatan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang diukur dengan 22 indikator ISO 11620: 2008.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari penulis.