

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Evaluasi

Menurut Arikunto “evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan”.³⁸

Pophan berpendapat “evaluasi sebagai informasi yang digunakan untuk mempertimbangkan keputusan dalam penilaian prestasi. Sedangkan Amri, menjelaskan evaluasi dapat juga diartikan sebagai suatu proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan.”³⁹

Evaluasi adalah suatu alat atau prosedur yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur sesuatu dalam suasana dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan.

Evaluasi antara lain didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang sistematis yang dilaksanakan untuk membantu pihak-pihak tertentu menetapkan dan meningkatkan nilai dari suatu program atau kegiatan. Secara umum, konsep evaluasi mencakup empat hal penting, yaitu:

- (1) Evaluasi berkenaan dengan keputusan atau penetapan nilai.

³⁸ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2002). Hlm.1.

³⁹ R. Andi Ahmad Gunadi. *Evaluasi Pembelajaran Aktif Kreatif Efektif Dan Menyenangkan Dengan Model Context Input Process Product*. Volume 2 Nomor 2. (Mei-Juli 2014). Hlm. 3

- (2) Evaluasi berbeda dari penelitian.
- (3) Evaluasi memiliki kontribusi pada penetapan keputusan, dan
- (4) Evaluasi merupakan kegiatan praktis yang memandu tindakan-tindakan.⁴⁰

Evaluasi dapat digunakan untuk memeriksa tingkat keberhasilan program berkaitan dengan lingkungan program dan suatu *judgement*, apakah kegiatan diteruskan, ditunda, ditingkatkan, dilembagakan, diterima, atau ditolak. Keputusan-keputusan yang diambil dijadikan sebagai indikator-indikator asmen kinerja pada setiap tahapan evaluasi dalam tiga katagori, yaitu: rendah, moderat, dan tinggi.⁴¹

Sedangkan menurut Brinkerhoff dalam Sawitri “evaluasi adalah penyelidikan (proses pengumpulan informasi) yang sistematis dari berbagai aspek pengembangan program profesional dan pelatihan untuk mengevaluasi kegunaan dan kemanfaatannya”.

Evaluasi adalah proses yang digunakan untuk menilai. Hal senada dikemukakan oleh Djaali, Mulyono, dan Ramly mendefinisikan “evaluasi dapat diartikan sebagai proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau standar objektif yang dievaluasi. Evaluasi sebagai kegiatan investigasi yang sistematis tentang kebenaran atau keberhasilan suatu tujuan”.⁴²

Istilah evaluasi banyak digunakan dalam berbagai bidang kegiatan dan pada umumnya terkait dengan program yang terencana; misalnya, evaluasi

⁴⁰ Yoyon Suryono. Pengukuran Efisiensi Sekolah Dalam Penelitian Evaluasi: Konsep, Operasionalisasi, Dan Hambata'n-Hambatannya. *Y~X*U*L Manajemen Pendidikan* No. 01 Thlm. II E2. (April 2006). Hlm. 1

⁴¹ R. Andi Ahmad Gunadi. Evaluasi Pembelajaran Aktif Kreatif Efektif Dan Menyenangkan Dengan Model Context Input Process Product. Volume 2 Nomor 2. (Mei-Juli 2014).Hlm. 3

⁴² Agustanico Dwi Muryadi. Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi. *Jurnal Ilmiah Penjas*, Vol.3 No.1 (Januari 2017). Hlm. 3

pada bidang pendidikan, manajemen, komputer, otomotif, dan lain-lainnya. Masing-masing mempunyai paradigma kerja, prosedur baku, dan teknik operasional yang berbeda-beda; namun, pada dasarnya kegiatannya adalah pengumpulan data, analisis, dan pemberian nilai. Hasil evaluasi difungsikan sebagai pengambilan keputusan untuk kegiatan lanjutan dalam rangka mencapai keefektifan tujuan. Untuk itu, evaluasi secara konseptual didefinisikan sebagai proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data (informasi) untuk mengetahui sejauh mana seseorang telah mencapai tujuan yang ditetapkan.

Sekalipun secara leksikal evaluasi diberi arti penilaian, secara konseptual seperti yang digunakan dalam bidang pendidikan atau manajemen, evaluasi berbeda dengan penilaian.⁴³

Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.⁴⁴

Dari hasil evaluasi biasanya diperoleh tentang atribut atau sifat-sifat yang terdapat pada individu atau objek yang bersangkutan. Selain menggunakan tes, data juga dapat dihimpun dengan menggunakan angket, observasi, dan wawancara atau bentuk instrumen lainnya yang sesuai.

⁴³ Mohammad Faisal Amir. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan*. (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015). Hlm. 57

⁴⁴ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2002). Hlm.1.

Dari penjelasan beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah penilaian atas kegiatan yang telah dilakukan dalam upaya perbaikan untuk masa yang akan datang.

B. Pengukuran Kinerja

Pengukuran hanya berkepentingan untuk mengukur apa yang penting dan relevan. Hal-hal yang diukur tergantung pada apa yang dianggap penting oleh *stakeholders* dan pelanggan. Pengukuran mengatur keterkaitan antara strategi berorientasi pelanggan dan tujuan dengan tindakan.

Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara:

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan
3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja
4. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas dan perhatian
5. Menghindari kosekuensi dari rendahnya kualitas
6. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya
7. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.⁴⁵

Oleh karena itu menurut kreitner dan kinicki, orang yang melakukan.

Pengukuran kinerja perlu memenuhi persyaratan diantaranya :

- (1) Dalam posisi mengamati perilaku dan kinerja yang menjadi kepentingan individu;
- (2) Mampu memahami tentang dimensi atau gambaran kinerja;
- (3) Mempunyai pemahaman tentang format skala atau instrumennya; dan
- (4) Harus termotivasi untuk melakukan pekerjaan rating secara

sadar.⁴⁶

⁴⁵ Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2016). Hlm. 155

⁴⁶ Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2016). Hlm. 155

Dari penjelasan diatas bahwa pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan atas standar kinerja yang telah ditetapkan telah sesuai atau tidak.

C. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja atau yang disebut juga dengan evaluasi kinerja merupakan kegiatan dalam melakukan penilaian atas kinerja yang dilakukan dalam priode tertentu.

Definisi kinerja oleh Stephen P. Robbins yang menyebutkan bahwa “kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama”.⁴⁷

Pengertian penilaian kinerja atau *performance appraisal* adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Penilaian kinerja menjawab pertanyaan, seberapa baik pekerja berkinerja selama periode tertentu.

Penilaian kinerja adalah suatu metode formal untuk mengukur seberapa baik pekerja individual melakukan pekerjaan dalam hubungan dengan dengan tujuan yang diberikan. Maksud utama penilaian kinerja adalah mengomunikasikan tujuan personal, memotivasi kinerja baik, memberikan umpan balik konstruktif, dan menetapkan tahapan untuk rencana pengembangan yang efektif.

Menurut *the advisory* “penilaian kinerja secara reguler mencatat pengukuran kinerja pekerja, potensi dan kebutuhan pengembang. Penilaian

⁴⁷ Abdul Rahman Saleh. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008*. Hlm.5.

adalah suatu kesempatan untuk melihat secara menyeluruh kandungan pekerjaan, beban dan volume, melihat kembali apa yang dicapai selama periode laporan dan menyepakati sasaran selanjutnya”.⁴⁸

Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki “evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar keputusan dan rencana pengembangan personel”.⁴⁹

Evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel.

Sedangkan, menurut Mangkunegara “kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.⁵⁰

Sementara itu, Newstrom dan Davis memandang sebagai suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja, membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara memperbaiki kinerjanya. Pendapat lain dari Greenberg dan Baron mengemukakan sebagai proses mengevaluasi pekerja pada berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan.⁵¹

⁴⁸ Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2016). Hlm. 187

⁴⁹ Abdul Rahman Saleh. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008*. Hlm.5.

⁵⁰ Ririn Nur Indah Sari, Hady Siti Hadijahlm. Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* Volume 1, Nomor 1, Agustus 2016. Hlm. 216

⁵¹ Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2016). Hlm. 225

Dari penjelasan diatas bahwa yang dimaksud dengan evaluasi kinerja atau penilaian kinerja ialah proses untuk mengevaluasi kinerja sebuah organisasi agar dapat mengetahui kesalahan yang terjadi dan akan diperbaiki dengan cepat setelah kegiatan evaluasi tersebut selesai dilakukan.

D. Pendekatan Evaluasi Kinerja

Kreitner dan Kinicki melihat sasaran evaluasi dari segi pendekatannya, yang disebut sebagai pendekatan terhadap sikap, perilaku, hasil, dan kontingensi.

Sementara itu, Robbins melihat evaluasi kinerja dalam ukuran hasil pekerjaan individu, perilaku, dan sikap. Pendapat di antara keduanya bersifat saling melengkapi dan dapat dijelaskan sebagai berikut.⁵²

1. Pendekatan sikap

Pendekatan ini menyangkut penilaian terhadap sifat atau karakteristik individu. Sifat biasanya diukur dalam bentuk inisiatif, kecepatan membuat keputusan, dan ketergantungan. Meskipun pendekatan sifat sangat luas dipergunakan oleh manajer, pada umumnya dipertimbangkan oleh para ahli sebagai yang paling lemah.

Penilaian sifat kurang sempurna karena relatif bermakna ganda terhadap kinerja aktual. Misalnya, penilaian seseorang yang mempunyai inisiatif rendah tidak memberikan sesuatu tentang bagaimana memperbaiki prestasi kerja. Demikian juga, pekerja cenderung bereaksi defenitif terhadap umpan

⁵² Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2016). Hlm. 224

balik tentang kepribadiannya, terutama apabila dirasakan kurang menguntungkan dirinya.

Ciri seseorang seperti mempunyai sikap baik menunjukkan tingkat percaya diri tinggi, menjadi bergantung, kelihatan sibuk atau kaya pengalaman, namun tidak ada korelasi dengan hasil pekerjaan.

2. Pendekatan perilaku

Masalah dalam pendekatan perilaku menunjukkan bagaimana orang berperilaku, dan bukan tentang kepribadiannya. Kemampuan orang untuk bertahan meningkatkan apabila penilaian kinerja didukung oleh tingkat perilaku kinerja.

Dalam banyak hal sulit untuk mengidentifikasi hasil spesifik yang dapat dihubungkan dengan tindakan kerja. Hal tersebut benar terutama apabila penugasan individu pekerja merupakan bagian dari usaha kelompok. Kinerja kelompok mungkin siap dievaluasi, tetapi kontribusi masing-masing anggota sulit atau tidak mungkin diidentifikasi dengan jelas. Dalam hal seperti ini tidak biasa bagi manajemen mengevaluasi perilaku pekerja.

Perilaku seseorang plant manager yang dapat dipergunakan untuk evaluasi kinerja adalah ketepatan waktu dalam menyampaikan laporan bulanan atau gaya kepemimpinan yang ditunjukkan. Perilaku seorang tenaga penjualan ditunjukkan oleh rata-rata jumlah kontak telepon per hari atau jumlah hari sakit yang digunakan dalam setahun.

3. Pendekatan hasil

Apabila pendekatan sikap memfokuskan pada orang dan pendekatan perilaku memfokuskan pada proses, pendekatan hasil memfokus pada produk atau hasil usaha seseorang. Dengan kata lain, adalah apa yang telah diselesaikan individu manajemen berdasarkan sasaran merupakan format yang umum untuk pendekatan hasil.

Dengan menggunakan kriteria hasil, seorang plant manager dapat dinilai berdasar kriteria jumlah yang di produksi, sisa yang ditimbulkan, dan biaya produksi per unit. Demikian pula halnya, seorang tenaga penjualan dapat diukur dari volume penjualan seluruhnya, peningkatan penjualan dan jumlah rekening yang dapat di ciptakan.

4. Pendekatan kontigensi

Pendekatan sifat, perilaku dan hasil cocok untuk dipergunakan tergantung pada kebutuhan pada situasi tertentu. Oleh karena itu, diusulkan pendekatan kontingensi yang selalu dicocokkan dengan situasi tertentu yang sedang berkembang.

Namun demikian, pendekatan sikap cocok ketika harus mengambil keputusan promosi untuk calon yang mempunyai pekerjaan yang tidak sama. Sementara itu, pendekatan hasil dibatasi oleh kegagalannya menjelaskan mengapa tujuan penilai tidak tercapai.

Secara keseluruhan, pendekatan perilaku muncul sebagai yang terkuat, tetapi tergantung pada situasi, seperti ketika pekerja dengan pekerjaan yang tidak sama di evaluasi untuk promosi.⁵³

Dari uraian diatas mengenai pendekatan evaluasi dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan kegiatan evaluasi kinerja harus dengan dilakukannya pendekatan agar dalam proses evaaluasi berjalan lancar dan lebih terorganisir.

Dalam perpustakaan terdapat juga indikator kinerja perpustakaan yang dilakukan untuk melihat sebuah kinerja perpustakaan tersebut.

Tujuan Indikator kinerja perpustakaan, sebagai berikut:⁵⁴

1. Berfungsi sebagai alat untuk menilai kualitas dan efektivitas pelayanan, sumber daya, dan kegiatan lainnya yang disediakan oleh perpustakaan, dan
2. untuk menilai efisiensi sumber daya yang dialokasikan oleh perpustakaan untuk layanan tersebut dan kegiatan lainnya.

Indikator kinerja 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.

Oleh karena itu indikator kinerja perpustakaan tersebut:

- a. Harus dikaitkan dengan perencanaan perpustakaan dan evaluasi yang sistematis. Selain itu, pengukuran dan evaluasi proses harus terjadi secara teratur. Hasilnya harus dilaporkan dengan cara menginformasikan pengambilan keputusan proses dan menunjukkan bagaimana perpustakaan memenuhi misinya.

⁵³ Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2016). Hlm. 226

⁵⁴ Abdul Rahman Saleh. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008*.

- b. Dijadikan sebagai perencanaan dan alat evaluasi dengan tujuan untuk memudahkan kontrol dalam proses manajemen dan untuk dijadikan rujukan bagi staf perpustakaan dan pimpinan dalam membahas capaian kinerja perpustakaan.

Indikator kinerja perpustakaan tersebut dapat juga dijadikan sebagai bahan analisis komparatif diantara perpustakaan yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang sama.

Dari penjelasan diatas bahwa kinerja perpustakaan adalah kegiatan dalam meng evaluasi sebuah kinerja perpustakaan dalam penerapan atas kegiatan-kegiatan internal dan eksternal dalam perpustakaan yang ber orientasi pada pemustaka.

E. Standar Kinerja ISO 11620:2008

International Organization for Standardization disingkat ISO adalah badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standardisasi nasional setiap negara.⁵⁵

ISO sendiri adalah organisasi internasional di bidang standardisasi 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.

⁵⁵ Yusrawati. Evaluasi Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Standar Pak (Penetapan Angka Kredit) Dan ISO 11620-1998. Libria: Volume 8, Nomor 1: Juni 2016.

Namun dengan perkembangan di dunia perpustakaan, khususnya perkembangan yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, maka ISO 11620:1998 direvisi menjadi ISO:11620:2008.

ISO 11620:2008 adalah dokumen yang disusun oleh ISO (*the International Organization for Standardization*) yang memuat cara-cara mengukur indikator kinerja perpustakaan di mana cara-cara tersebut sudah terstandar secara internasional, dengan 45 indikator.⁵⁶

No.	Kelompok	Obyek Kinerja	Indikator Kinerja
1.	Sumberdaya perpustakaan, akses dan Infrastruktur (Resources, Access & Infrastructure)	Koleksi	Ketersediaan judul yang dibutuhkan (Required Titles Availability)
			Persentase judul koleksi yang dibutuhkan (Percentage of Required Titles in the Collection).
			Keberhasilan Penelusuran melalui katalog subyek (Subject Catalogue Search Success Rate)
			Persentase sesi yang ditolak (Percentage of Rejected Session)
		Akses	Ketepatan Pengerakan (Shelving Accuracy)
			Waktu Rata-rata Menemukan Dokumen dari Rak Tertutup (Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks)
			Kecepatan Pinjam Antar Perpustakaan (Speed of Interlibrary Lending)
			Persentase Pinjam Antar Perpustakaan yang Berhasil (Percentage of Successful Interlibrary Loans)
		Fasilitas	Jumlah Komputer untuk Akses Informasi perKapita (Public Access Workstations per Capita)
			Ketersediaan Waktu Komputer perKapita (Workstation Hours Available per Capita)
			Area Pemustaka perKapita (User Area per Capita)
			Tempat Duduk perKapita (Seats per Capita)
			Jam Buka Layanan terhadap Kebutuhan (Hours Open Compared to Demand)
		Staf	Staf Perpustakaan perKapita (Staff per Capita)
2.	Penggunaan	Koleksi	Perputaran (Turnover) Koleksi (Collection Turnover)

⁵⁶ Saleh, Abdul Rahman. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008*. Hlm.8.

(use)		Peminjaman perKapita (Loans per Capita)
		Persentase Koleksi yang Tidak Dipinjam (Percentage of Stock Not Used)
		Jumlah Item yang Diunduh perKapita (Number of Content Units Downloaded perCapita)
		Bahan Perpustakaan yang Digunakan dalam Perpustakaan perKapita (In- library Use per Capita)
	Akses	Kunjungan perKapita (Library Visits per Capita)
		Persentase Informasi yang Diminta melalui Elektronik (Percentage of Information Requests Submitted Electronically)
		Persentase Pemustaka Luar (Percentage of External Users)
		Persentase dari Total Peminjaman kepada Pemustaka Luar (Percentage of the Total Library Lending to External Users)
		Kehadiran Pemustaka pada Acara Perpustakaan perKapita (User Attendances at Library Events perCapita)
		Kehadiran Pemustaka pada Acara Pelatihan perKapita (Number of User Attendances at Training Lessons per Capita)
	Fasilitas	Tingkat Keterpakaian Kursi Baca (Public Seating Occupancy Rate)
		Tingkat Keterpakaian Komputer (Workstation Use Rate)
	Umum	Persentase Target Pemustaka yang Dicapai (Percentage of Target Population Reached)
		Kepuasan Pemustaka (User Satisfaction)

No.	Kelompok	Obyek	Indikator Kinerja
3.	Efisiensi (efficiency)	Koleksi	Biaya per Peminjaman (Cost per Loan)
			Biaya per Penggunaan Basisdata (Cost per Database Session)
			Biaya per Item Informasi yang Diunduh (Cost per Content Unit Downloaded)
			Biaya per Kunjungan (Cost per Library Visit)
		Akses	Waktu Rata-rata Pengadaan Dokumen (Median Time of Document Acquisition)
			Waktu Rata-rata Pengolahan Dokumen (Median Time of Document Processing)
		Staf	Persentase Staf Layanan terhadap Total Jumlah Staf (User Services Staff as a Percentage of Total Staff)
			Tingkat Kebenaran Jawaban yang Diberikan (Correct Answer Fill Rate)
			Perbandingan Biaya Pengadaan terhadap Total Belanja Perpustakaan (Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs)
			Produktifitas Staf dalam Memproses Media (Employee Productivity in Media Processing)

		Umum	Biaya per Pemustaka (Cost per User)
4.	Potensi dan Pengembangan (potentials and developmen)	Koleksi	Persentase Pembelian atas Informasi dalam Bentuk Koleksi Elektronik (Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection)
		Staf	Persentase Staf Perpustakaan yang Ditugaskan pada Layanan Elektronik (Percentage of Library Staff Providing Electronic Services)
			Jumlah Jam Kehadiran pada Pelatihan Formal per Staf (Number of Attendance Hours at Formal Training Lessons per Staff Member)
		Umum	Persentase dari Sarana Perpustakaan yang Diterima dari Hadiah atau Usaha Komersial (Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated)
			Persentase Sarana Kelembagaan yang Dialokasikan Kepada Perpustakaan (Percentage of Institutional Means Allocated to the Library)

F. Pengukuran Indikator Kinerja Berdasarkan Rumus ISO:11620:2008

Berikut adalah cara mengukur indikator kinerja tersebut.

1. Ketersediaan judul yang dibutuhkan (Required Titles Availability).

Rumus ketersediaan judul yang dibutuhkan, *IRTA* adalah:

$IRTA = A/B \cdot 100$ di mana,

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

B adalah jumlah judul buku yang dibutuhkan pemustaka.

Hasil perhitungan dapat dibulatkan ke angka bulat terdekat

2. Persentase judul koleksi yang dibutuhkan (Percentage of Required Titles in the Collection)

Rumus persentase Judul yang diperlukan dalam koleksi, *IRTC* adalah:

$IRTC = A/B \cdot 100$ di mana,

A adalah jumlah judul yang dibutuhkan dalam sampel yang menjadi koleksi sebuah perpustakaan.

B adalah total jumlah judul yang dibutuhkan yang ada dalam sampel.

Hasil perhitungan dapat dibulatkan ke angka bulat terdekat

3. Ketepatan Pengerakan (Shelving Accuracy)

Rumus I Ketepatan Pengerakan, $ISA1$ adalah $ISA1 = A/B \cdot 100$ di mana,

A adalah jumlah dokumen yang di"rakkan" secara benar;

B adalah jumlah dokumen dalam sampel.

Atau dengan metode lain:

Rumus II Keakuratan pengerakan, $ISA2$ adalah: $ISA2 = (A - B/A) \cdot 100$

di mana,

A adalah jumlah dokumen di rak-rak pada saat pengamatan

B adalah jumlah dokumen yang salah tempat di rak-rak yang diamati

4. Jumlah Komputer untuk Akses Informasi perKapita (Public Access Workstations per Capita)

Rumus Jumlah Komputer untuk Akses Informasi perKapita, $IPAWC$ adalah:

$IPAWC = A/B \cdot 1000$ di mana,

A adalah jumlah komputer/workstation yang diakses oleh publik pemustaka;

B adalah jumlah populasi/ penduduk yang menjadi kewajiban untuk dilayani.

5. Area Pemustaka perKapita (User Area per Capita)

Rumus Area Pemustaka perKapita, $IUAC$ adalah

$IUAC = A/B$, di mana

A adalah perpustakaan daerah yang tersedia untuk layanan pemustaka dinyatakan dalam meter persegi;

B adalah populasi yang menjadi kewajiban untuk dilayani.

6. Tempat Duduk perKapita (Seats per Capita)

Rumus Tempat Duduk perKapita, *ISC* adalah

$ISC = A/B \times 1000$, di mana

A adalah jumlah kursi yang tersedia;

B adalah jumlah orang dalam populasi yang menjadi kewajiban untuk dilayani.

7. Jam Buka Layanan terhadap Kebutuhan (Hours Open Compared to Demand)

Rumus Jam Buka Layanan terhadap Kebutuhan, *IHOCD* adalah:

$IHOCD = A/B$ di mana,

A adalah jumlah jam buka perpustakaan pada kondisi nyata;

B adalah jumlah jam yang diinginkan oleh pemustaka (jam buka kondisi nyata + jam buka tambahan).

8. Staf Perpustakaan perKapita (Staff per Capita)

Rumus Jumlah Staf Perpustakaan per 1.000 anggota, *ILS* adalah:

$ILS = A/B \times 1000$, di mana,

A adalah jumlah karyawan dalam satuan FTE;

B adalah jumlah orang pada populasi yang wajib untuk dilayani.

9. Peminjaman perKapita (Loans per Capita)

Rumus Peminjaman perKapita, *ILPC* adalah:

$$\frac{A}{B}$$

Keterangan :

A adalah jumlah total pinjaman dalam setahun;

B adalah jumlah orang dalam populasi yang wajib untuk dilayani.

10. Bahan Perpustakaan yang Digunakan dalam Perpustakaan perKapita (In-library Use per Capita)

Rumus Bahan Perpustakaan yang Digunakan dalam Perpustakaan perKapita, $IIUC$ adalah $IIUC = (A/B \times C)/D$, di mana,

A adalah jumlah dokumen yang dihitung selama periode sampling (tidak termasuk dokumen yang telah dipinjam);

B adalah jumlah hari buka (layanan) pada periode sampling;

C adalah jumlah hari buka (layanan) dalam satu tahun;

D adalah jumlah orang dalam populasi yang wajib untuk dilayani.

11. Kunjungan perKapita (Library Visits per Capita)

Rumus I Kunjungan perKapita, $ILVC1$ adalah $ILVC1 = A/B$, di mana,

A adalah perkiraan jumlah kunjungan fisik ditambah dengan kunjungan virtual dalam satu tahun;

B adalah jumlah orang dalam populasi yang wajib untuk dilayani.

Rumus II Kunjungan perKapita $ILVC2$ adalah $ILVC2 = A/B$ di mana,

A adalah jumlah kunjungan perpustakaan secara fisik ditambah kunjungan virtual dalam satu tahun penuh;

B adalah jumlah orang dalam populasi yang wajib untuk dilayani.

12. Tingkat Keterpakaian Kursi (Baca Public Seating Occupancy Rate)

Rumus Tingkat Keterpakaian Kursi, $IPSOR$, adalah

$IPSOR = (A/B) 100$ di mana,

A adalah jumlah kursi yang terpakai/terisi;

B adalah jumlah kursi yang disediakan untuk pemustaka.

13. Tingkat Keterpakaian Komputer (Workstation Use Rate)

Rumus I Tingkat Keterpakaian Komputer, $IWUR1$ adalah $IWUR1 = (A/B) \cdot 100$ di mana,

A adalah rata-rata jumlah workstation yang digunakan;

B adalah jumlah rata-rata workstation yang disediakan (dalam keadaan baik).

Metode lain adalah dengan melakukan survei dari workstation yang disediakan pada waktu yang ditentukan.

Rumus II Tingkat Keterpakaian Komputer, $IWUR2$, adalah $IWUR2 = (A/B) \cdot 100$ di mana,

A adalah rata-rata jumlah workstation yang digunakan;

B adalah jumlah rata-rata workstation yang disediakan (dalam keadaan baik).

14. Persentase Target Pemustaka yang Dicapai (Percentage of Target Population Reached)

Rumus I Persentase Target Pemustaka yang Dicapai, $IPTPR1$, adalah $IPTPR1 = (A/B) \cdot 100$ di mana,

A adalah jumlah orang yang menjawab "Ya";

B adalah jumlah orang yang menjawab.

Rumus II Persentase Target Pemustaka yang Dicapai, $IPTPR2$, is $IPTPR2 = (A/B) \cdot 100$ di mana,

A adalah jumlah peminjam aktif pada populasi yang menjadi sasaran;

B adalah jumlah orang dalam populasi yang menjadi target perpustakaan.

15. Kepuasan Pemustaka User Satisfaction

Rumus Rata-rata Kepuasan Pemustaka untuk setiap layanan atau aspek pelayanan, $IAUS$, is $IAUS = A/B$ di mana,

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

B adalah jumlah orang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan.

16. Waktu Rata-rata Pengadaan/Akuisisi Dokumen (Median Time of Document Acquisition)

Jika jumlah judul genap maka Rumus Waktu Median Dokumen Akuisisi, $IMTDA$, adalah $IMTDA = (A + B)/2$

di mana A dan B adalah dua nilai di tengah daftar peringkat.

17. Waktu Rata-rata Pengolahan Dokumen (Median Time of Document Processing)

Jika jumlah judul dokumen berjumlah genap, Median Waktu Pengolahan Dokumen, $IMTDP1$, adalah $IMTDP1 = (A + B)/2$ di mana

A dan B adalah dua nilai di tengah pada daftar peringkat

18. Persentase Staf Layanan terhadap Total Staf Perpustakaan (User Services Staff as a Percentage of Total Staff)

Rumus Staf Pelayanan Pengguna sebagai Persentase terhadap Total Staf, $IUSSPTS$, is $IUSSPTS = (A/B) 100$ di mana,

A adalah jumlah karyawan tetap yang ditugaskan untuk layanan pengguna;

B adalah jumlah karyawan tetap.

19. Perbandingan Biaya Pengadaan terhadap Total Belanja Perpustakaan (Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs)

Rumus Perbandingan Pembiayaan untuk Akuisisi terhadap Anggaran Staf, $IRAESC$, is $IRAESC = A/B$ di mana,

A adalah pengeluaran untuk literatur dan informasi;

B adalah anggaran untuk staf.

20. Produktifitas Staf dalam Memproses Media (Employee Productivity in Media Processing)

Rumus Produktivitas Karyawan dalam Pengolahan Media, $IEPMP$, adalah

$IEPMP = A/B$ di mana,

A adalah jumlah media yang diperoleh/ diadakan dalam jangka waktu tertentu;

B adalah FTE (Full Time Equivalent) dari staf yang terlibat dalam media pengolahan.

21. Persentase dari Sarana Perpustakaan yang Diterima dari Hadiah atau Usaha Komersial (Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated)

Rumus Persentase dari Sarana Perpustakaan yang Diterima dari Hadiah atau Usaha Komersial, $IPLMRSGIG$ adalah $IPLMRSGIG = (A/B) 100$ di mana,

A adalah sarana/peralatan perpustakaan yang diterima melalui hibah dan atau usaha komersial;

B adalah keseluruhan sarana/ peralatan perpustakaan.

22. Persentase Sarana Kelembagaan yang Dialokasikan Kepada Perpustakaan (Percentage of Institutional Means Allocated to the Library)

Rumus Persentase Sarana Kelembagaan yang Dialokasikan Kepada Perpustakaan, $IPIMAL$, adalah $IPIMAL = (A/B) 100$ di mana,

A adalah sarana/peralatan milik perpustakaan;

B adalah sarana/peralatan milik institusi induknya.⁵⁷

⁵⁷ Abdul Rahman Saleh. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008*. Hlm.1