

**EVALUASI KINERJA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
LAMPUNG DALAM UPAYA PENCAPAIAN VISI MISI
BERDASARKAN SNP PT 010 : 2011**

(Tesis)

**Oleh
Anita Ekarini**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

**EVALUASI KINERJA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS LAMPUNG
DALAM UPAYA PENCAPAIAN VISI MISI
BERDASARKAN (SNP PT) 010 : 2011**

Anita Ekarini

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kinerja Perpustakaan berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT 010 : 2011). Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi yang menyangkut triangulasi data, triangulasi metode, triangulasi peneliti dan triangulasi teori. Hasil penelitian menunjukkan dalam penyelenggaraan Perpustakaan telah sesuai standar nasional perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan memiliki kinerja baik dengan jumlah nilai 89,74 dengan rincian nilai sebagai berikut : komponen koleksi (16,25), Sarana prasana (10), Layanan (18,33), Tenaga (12,5), Penyelenggaraan (13,5), Pengelolaan (9,16) dan Teknologi informasi komunikasi (10). Kesimpulan, Perpustakaan memiliki kinerja baik dalam memberikan layanan informasi dan penyelenggaraan Perpustakaan telah sesuai Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT 010 : 2011) yang diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Kata kunci : evaluasi kinerja, Perpustakaan, SNP PT 010 : 2011

**PERFORMANCE EVALUATION OF LIBRARY OF UNIVERSITY OF
LAMPUNG IN EFFORT OF MISSION VISION BASED
ACHIEVEMENT (SNP PT) 010: 2011**

Anita Ekarini

Abstract

This study aims to analyze and evaluate the performance of libraries based on the National Standard Library of Higher Education (SNP PT 010: 2011). The research method used qualitative descriptive approach with data collection technique through observation, in-depth interview and documentation. Data validity techniques use triangulation involving data triangulation, method triangulation, triangulation of researchers and triangulation theory. The results showed that in the implementation of the Library has been in accordance with the national standard of college libraries. The library has a good performance with the total value of 89.74 with details of the following values: component of the collection (16.25), Facilities prasana (10), Service (18.33), Power (12.5), Organizing (13.5), Management (9,16) and Information Communication Technology (10). In conclusion, the Library has a good performance in providing information services and the implementation of the Library is in accordance with the National Standards of Library of Higher Education (SNP PT 010: 2011) published by the National Library of Indonesia.

Keywords: performance evaluation, Library, SNP PT 010: 2011

**EVALUASI KINERJA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
LAMPUNG DALAM UPAYA PENCAPAIAN VISI MISI
BERDASARKAN SNP PT 010 : 2011**

Oleh

Anita Ekarini

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER SAINS (M.Si)**

Pada

**Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU
ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

Judul Tesis : **EVALUASI KINERJA PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS LAMPUNG DALAM UPAYA
PENCAPAIAN VISI MISI BERDASARKAN
SNP PT 010 : 2011**

Nama Mahasiswa : **Anita Ekarini**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1526061001**

Program Studi : **Magister Ilmu Administrasi**

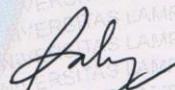
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



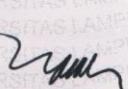
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Dr. Dedy Hermawan, M.Si.
NIP 19601010 198603 1 006


Dra. Rahayu Sulistiowati, M.Si.
NIP 19710122 199512 2 001

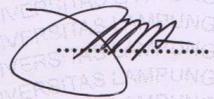
2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi


Dr. Bambang Utoyo S, M.Si.
NIP 19630206 198803 1 002

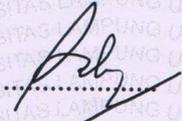
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

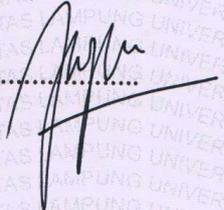
Ketua : Dr. Dedy Hermawan, M.Si.



Sekretaris : Dra. Rahayu Sulistiowati, M.Si.



Penguji Utama : Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarief Makhya, M.Si.
NIP. 19590803 198603 1 003



Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung

Prof. Dr. Sudjarwo, M.S.
NIP. 19550528 198103 1 002

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 26 Juli 2017

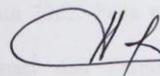
SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis dengan judul "Evaluasi Kinerja Perpustakaan Universitas Lampung dalam Upaya Pencapaian Visi Misi Berdasarkan SNP PT 010 : 2011" adalah karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut plagiarisme.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, saya bersedia dan sanggup menerima sanksi yang berlaku.

Bandar Lampung, Juli 2017



Anita Ekarini
NPM 1526061001

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Anita Ekarini lahir di Gistang, 24 Maret 1982. Penulis anak pertama dari empat bersaudara pasangan bapak Basrin Ibrahim dan ibu Harleni.

Pendidikan formal diawali penulis di Sekolah Dasar Negeri 599 Palembang yang diselesaikan pada tahun 1993, pendidikan dilanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Seputih Mataram yang diselesaikan tahun 1996. Kemudian Penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Terbanggi Besar yang diselesaikan tahun 1999.

Tahun 1999 penulis terdaftar sebagai mahasiswa diploma jurusan Perpustakaan Dokumentasi dan Informasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, selesai pada tahun 2002. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan S1 jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan di Universitas Padjadjaran Bandung yang diselesaikan tahun 2004.

Pada tahun 2015 penulis berkesempatan melanjutkan pendidikan Pasca Sarjana pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi (MIA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

PERSEMBAHAN

Bismilahirrohmanirrohim
Dengan penuh syukur dan kerendahan hati, ku
persembahkan karyaku ini untuk :

Suamiku dan kedua orang tuaku yang selalu
mendoakan, memberi dukungan dan perhatian.
Teruntuk buah hatiku Sandy Pratama dan Kirani Az
Zahra yang selalu memberi semangat.

SANWACANA

Segala puji hanya untuk Allah SWT, sebagai rasa syukur peneliti atas kekuatan, kesabaran, kesehatan dan rezeki serta rahmatNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ **Evaluasi Kinerja Perpustakaan Universitas Lampung Dalam Upaya Pencapaian Visi Misi Berdasarkan SNP PT 010 : 2011**” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) di Universitas Lampung.

Peneliti telah banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan tesis ini. Sebagai wujud rasa hormat, peneliti menyampaikan terima kasih kepada pihak – pihak berikut ini :

1. Bapak Prof. Dr. Sudjarwo, M.S selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Syarief Makhya, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Bambang Utoyo S, M.Si selaku Ketua Jurusan Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Dedy Hermawan, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penyusunan tesis ini, terima kasih atas kesediaannya membimbing dan mengarahkan selama penyusunan tesis ini.

5. Ibu Dra. Rahayu Sulistiowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping. Terima kasih atas bimbingan, saran dan masukan dalam penyusunan tesis ini.
6. Ibu Dr. Novita Tresiana, M.Si selaku Dosen Penguji pada penyusunan tesis ini.
7. Dr. Eng. Mardiana, S.T., M.T selaku Kepala Perpustakaan Universitas Lampung.
8. Dra. Ida Nurhaida, M.Si, terima kasih atas semangat dan motivasi untuk selalu terus belajar dan berkarya.
9. Seluruh Dosen dan Staff Magister Ilmu Administrasi
10. Terima kasih untuk Papa dan Mama atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang dan dukungan yang diberikan untuk keberhasilanku.
11. Untuk suami dan anak-anak bunda terima kasih atas dukungannya, selalu menjadi penyemangat untuk bunda.
12. Sahabat seperjuangan program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi, terima kasih atas kebersamaan selama perkuliahan dan semangatnya dalam menyelesaikan tesis ini.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABELii
DAFTAR GAMBARiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah6
C. Tujuan Penelitian6
D. Manfaat Penelitian6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Ringkasan Penelitian Terdahulu	8
B. Teori Evaluasi Program.....	10
1. Pengertian Evaluasi.....	10
2. Tujuan Evaluasi.....	13
3. Analisis Evaluasi.....	14
4. Jenis Evaluasi Menurut Fokusnya.....	14
5. Standar Evaluasi.....	15
C. Kinerja.....	16
1. Kinerja Individu	17
2. Kinerja Organisasi.....	18
3. Motivasi Kerja Pegawai	19
4. Evaluasi Kinerja	21
5. Indikator Kinerja Layanan	23
6. Pengukuran Kinerja Layanan.....	25
7. Kualitas Pelayanan Publik.....	25
8. Kepuasan Pelanggan	26
9. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi.....	27
D. Perpustakaan	30
E. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT) 010 : 2011	
1. Ruang Lingkup.....	31
2. Istilah dan Definisi	31
3. Standar Koleksi Berdasarkan SNP PT 010 : 2011	34
4. Standar Sarana dan Prasarana Berdasarkan SNP PT 010:2011	37
5. Standar Layanan Berdasarkan SNP PT 010 : 2011.....	40
6. Standar Tenaga Perpustakaan Berdasarkan SNP PT 010:2011	40
7. Standar Penyelenggaraan Berdasarkan SNP PT 010 : 2011	42
8. Standar Pengelolaan Berdasarkan SNP PT 010 : 2011	43

9. Standar Teknologi Informasi dan Komunikasi	45
F. New Public Management	45
G. Alur Kerangka Pemikiran	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Tipe Penelitian	48
B. Fokus Penelitian	48
C. Lokasi Penelitian	49
D. Jenis dan Sumber Data	50
E. Informan Penelitian	51
F. Teknik Pengumpulan Data	52
G. Teknik Analisis Data	53
H. Teknik Keabsahan Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Lampung	56
1. Tenaga Perpustakaan	57
2. Koleksi	58
3. Jenis Layanan	58
4. Jam Buka Layanan	59
5. Kerja Sama Perpustakaan	59
6. Teknologi Informasi Digital	60
7. Promosi Perpustakaan	61
B. Analisis Hasil Penelitian Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT 010 : 2011)	61
1. Koleksi di Perpustakaan Universitas Lampung	62
1.1 Jenis dan Jumlah Koleksi	62
1.2 Penambahan Koleksi	66
1.3 Koleksi Khusus	68
1.4 Bahan Perpustakaan Referensi	69
1.5 Pedoman Pengorganisasian Bahan Perpustakaan	71
1.6 Cacah Ulang Koleksi	72
1.7 Penyiangan Koleksi (Weeding)	74
1.8 Pelestarian Bahan Perpustakaan	76
2. Sarana dan Prasarana Perpustakaan Universitas Lampung	79
2.1 Gedung Perpustakaan	79
2.2 Komposisi Ruang	80
2.3 Pengaturan Kondisi Ruangan	81
2.4 Sarana	84
2.5 Lokasi Perpustakaan	89
3. Layanan Perpustakaan Universitas Lampung	89
3.1 Jam Buka Perpustakaan	90
3.2 Jenis Layanan di Perpustakaan Universitas Lampung	91
3.3 Laporan Kegiatan (Statistik)	96
4. Tenaga Perpustakaan Universitas Lampung	103
4.1 Jumlah Tenaga Perpustakaan	103

4.2 Kualifikasi Kepala Perpustakaan	104
4.3 Kualifikasi Tenaga Perpustakaan	105
5. Penyelenggaraan Perpustakaan Universitas Lampung	108
5.1 Pendirian Perpustakaan	109
5.2 Nomor Pokok Perpustakaan (NPP)	109
5.3 Struktur Organisasi	109
5.4 Program Kerja / Rencana Strategis Perpustakaan	111
6. Pengelolaan Perpustakaan Universitas Lampung	112
6.1 Visi Perpustakaan	112
6.2 Misi Perpustakaan	112
6.3 Tujuan Perpustakaan	114
6.4 Kebijakan Perpustakaan	115
6.5 Fungsi Perpustakaan	116
6.6 Anggaran Perpustakaan	117
7. Teknologi Informasi dan Komunikasi di Perpustakaan	117
8. Indikator Penilaian Kinerja Pelayanan Secara Mandiri (<i>Self Assesment</i>)	121
9. Tehnik Penilaian Kinerja Pelayanan Publik	122
C. Pembahasan	127
1. Kriteria Evaluas	127
2. Kualitas Layanan Perpustakaan	130
3. Kepuasan Pemustaka	133
D. Faktor Pendukung Dalam Mencapai Kinerja	135
1. Koleksi Bahan Perpustakaan	135
2. Sarana dan Prasarana	136
3. Layanan Perpustakaan	137
4. Tenaga Perpustakaan	138
5. Penyelenggaraan Perpustak	140
6. Teknologi Informasi dan Komunikasi	141
E. Faktor Penghambat Dalam Mencapai Kinerja Perpustakaan Universitas Lampung	141
1. Kualifikasi Pendidikan Pustakawan	141
2. Keterbatasan Dana Anggaran	145
F. Analisis SWOT dalam Peningkatan Kinerja Perpustakaan	147
a. Kekuatan Perpustakaan	148
b. Kelemahan Perpustakaan	148
c. Peluang Perpustakaan	149
d. Ancaman Perpustakaan	149
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	151
A. Kesimpulan	151
B. Saran	152
DAFTAR PUSTAKA	153

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1. Sarana Perpustakaan	39
2. Jumlah dan Pendidikan Pustakawan	57
3. Tenaga Perpustakaan Universitas Lampung	58
4. Jenis dan Jumlah Koleksi	62
5. Penambahan Koleksi	67
6. Koleksi Khusus	68
7. Koleksi Referensi	70
8. Pedoman Pengorganisasian Bahan Perpustakaan	72
9. Cacah Ulang / <i>Stock Opname</i>	73
10. Uraian kegiatan <i>Stock Opname</i> di Layanan Sirkulasi dan Layanan Cadangan	74
11. Penyilangan Koleksi	75
12. Pelestarian Bahan Perpustakaan.....	78
13. Komposisi Ruang	80
14. Pengembangan Bahan Perpustakaan	97
15. Anggota Perpustakaan	98
16. Statistik Anggota Perpustakaan	98
17. Pengunjung dan Peminjam Perpustakaan	99
18. Buku yang Dipinjam	100
19. Kualifikasi Pendidikan	105

20. Spektrum Penilaian Kinerja	121
21. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Secara Mandiri (PKPSM)	124
22. Kualifikasi Pustakawan	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar
Halaman

1. Evaluasi sebagai ilmu antar cabang ilmu	13
2. Dimensi Kerja	16
3. Struktur Organisasi SNP PT 010 : 2011	43
4. Alur Kerangka Pemikiran	47
5. Gedung Perpustakaan Universitas Lampung	56
6. Lobi Informasi dan Absensi Pengunjung	85
7. Komputer Penelusuran OPAC	86
8. Layanan <i>Book Drop</i>	87
9. Layanan <i>Smart Serve</i>	88
10. Orientasi Perpustakaan Tahun 2016	94
11. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Unila	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi harus dapat menghasilkan kinerja yang baik, demi perkembangan organisasi dan tercapainya kepuasan pelanggan/publik yang dilayani. Organisasi sangat memperhatikan kinerja karena menyangkut kepercayaan dari pelanggan/publik. Begitu pentingnya kinerja sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada publik, sehingga kinerja organisasi publik menjadi salah satu tuntutan reformasi dibidang pemerintahan. Organisasi publik dituntut memiliki akuntabilitas dan transparansi yang tinggi kepada stakeholdernya.

Menjalankan seluruh aktivitas maupun penggunaan sumber daya organisasi harus terukur dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan untuk kemudian dilakukan evaluasi atau penilaian terhadap semua kegiatan yang telah dilaksanakan oleh organisasi tersebut. Penilaian / evaluasi kinerja organisasi publik masih sedikit sekali dilakukan. Padahal jika mengacu pada *new public management*, bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan pemustaka.

Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, salah satu organisasi publik yang dimaksud adalah Perpustakaan.

Untuk mengukur kinerja organisasi publik diterbitkan Instruksi Presiden no. 7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Evaluasi untuk mengukur kinerja organisasi yang disebut dengan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Semua organisasi pemerintah wajib membuat laporan akuntabilitas kinerja yang telah dilakukan selama setahun. Perpustakaan sebagai salah satu organisasi publik yang menginduk pada organisasi di atasnya yaitu Universitas Lampung. Untuk itu perpustakaan sebagai salah satu organisasi publik wajib membuat laporan semua aktivitas yang telah dilakukan dalam bentuk laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP).

Perpustakaan Universitas Lampung sebagai organisasi yang menjadi sumber informasi bagi sivitas akademika Unila, memiliki standar nasional dan indikator kinerja khusus dalam melakukan pengukuran kinerja. Mengukur kinerja perpustakaan merupakan upaya untuk mengetahui pencapaian perpustakaan terhadap visi misi / tujuan yang tertuang dalam rencana strategis perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah elemen penting dalam pencapaian akreditasi program pendidikan maupun akreditasi universitas sebagai lembaga induknya. Undang – undang No.2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki perpustakaan.

Perpustakaan sebagai sumber informasi bagi civitas akademika memiliki tugas pokok menghimpun koleksi, mengolah dan merawat koleksi, dan memberikan layanan informasi kepada pemustaka. Untuk dapat melaksanakan tugas pokok tersebut, perpustakaan harus dikelola secara profesional dengan mengikuti kaedah dan standar yang telah ditentukan. Perpustakaan harus dikelola dengan sistem manajemen mutu dan dievaluasi secara berkala menurut standar tertentu.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, ternyata masih terlihat ada keluhan yang dirasakan oleh pengunjung/pemustaka seperti staf kurang ramah dalam melayani, koleksi/buku yang dibutuhkan tidak ditemukan di perpustakaan, temu kembali koleksi pada layanan terbuka membutuhkan waktu cukup lama, koleksi buku tidak up to date. (Sumber : observasi bulan Desember tahun 2016).

Berdasarkan observasi tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang dicapai oleh organisasi (dalam hal ini perpustakaan), maka kinerja organisasi harus diukur. Pengukuran kinerja adalah proses dimana organisasi menetapkan parameter hasil untuk dicapai oleh program, investasi, dan akuisisi yang dilakukan.

Dengan adanya pengukuran kinerja perpustakaan diharapkan menghasilkan layanan prima kepada pemustaka dan meningkatkan image / citra perpustakaan menjadi lebih baik. Selain itu pengukuran kinerja menciptakan tertib manajemen dan memudahkan kontrol apabila ada penyimpangan dalam penyelenggaraan perpustakaan.

Penelitian ini akan mengukur kinerja perpustakaan menggunakan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT 010 : 2011), standar ini dikeluarkan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa begitu pentingnya dilakukan evaluasi kinerja perpustakaan, untuk mendapatkan hasil layanan prima agar perpustakaan dimanfaatkan maksimal oleh pemustaka. Jika perpustakaan tidak dapat menjalankan fungsinya sebagai sumber informasi yang optimal, maka hal ini akan mengganggu proses pendidikan, pembelajaran penelitian bagi civitas akademika Universitas.

Perpustakaan merupakan salah satu organisasi publik yang melayani kebutuhan informasi masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik dalam melayani pemustaka jika didukung manajemen dan sumber daya manusia yang berkompeten, sehingga bersama – sama berusaha mencapai tujuan atau visi misi yang telah ditetapkan bersama.

Untuk dapat mencapai visi misi yang telah ditetapkan, Perpustakaan Universitas Lampung berupaya meningkatkan kinerja demi pelayanan prima kepada pemustaka. Perpustakaan Universitas Lampung didukung oleh pustakawan yang

telah lulus sertifikasi sebanyak 4 orang, perpustakaan menyediakan koleksi tercetak baik buku dan jurnal, koleksi *e-book (electronic book)*, *e-journal (electronic journal)*, teknologi RFID (*Radio Frequency Identification*), fasilitas katalog online (*Online Public Access Catalogue*), Web perpustakaan, *facebook*, *twitter*, *email*, dan *contact person* yang dapat dihubungi.

Perpustakaan Universitas Lampung dalam menjalankan layanan bekerjasama dengan UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dimana server utama perpustakaan di tempatkan di UPT tersebut, sedangkan pelaksanaan teknologi informasi oleh perpustakaan. Perpustakaan sebagai salah satu yang berperan dalam pencapaian sepuluh besar Universitas Lampung tingkat nasional untuk kategori webometric (jumlah koleksi *digital repository*).

Perpustakaan telah melakukan evaluasi diri, namun belum pernah dilakukan pengukuran kinerja perpustakaan berdasarkan SNP PT 010 : 2011, sejauh mana pencapaian organisasi yang telah berhasil dilakukan dengan melihat visi misi yang tertuang di dalam Rencana Strategis sebagai pedoman dalam menjalankan fungsi dan peran perpustakaan.

Berdasarkan hasil *observasi* peneliti, dan keluhan dari beberapa pemustaka atau pengunjung masih terdapat : staf kurang ramah dalam melayani, koleksi tidak up to date dan belum lengkap, buku yang dibutuhkan tidak tersedia di perpustakaan, ada ketidaksesuaian data di katalog online (*Online Public Access Catalogue*), kurangnya promosi / sosialisasi perpustakaan, sehingga masih banyak pemustaka / pengunjung yang belum mengetahui bahwa perpustakaan memiliki koleksi elektronik baik *e-book* maupun *e-journal*. Hal ini tidak sesuai dengan standar

nasional perpustakaan, sehingga perlu diteliti dan menjadi masalah dalam penelitian ini.

Penelitian ini untuk menganalisis kinerja perpustakaan yang telah dicapai, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam mencapai kinerja, serta memecahkan masalah yang dihadapi berdasarkan teori evaluasi kinerja.

Pengukuran kinerja dilakukan untuk 2 tahun pertama masa kepemimpinan yaitu tahun 2015 dan 2016, sejak revisi visi misi ditetapkan. Untuk mengetahui lebih jauh tentang hal tersebut penulis ingin meneliti tentang “Evaluasi Kinerja Perpustakaan Universitas Lampung dalam Upaya Pencapaian Visi Misi Berdasarkan SNP PT 010 : 2011”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka ditentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. “Bagaimana Kinerja Perpustakaan Universitas Lampung dalam Upaya Pencapaian Visi Misi berdasarkan SNP PT 010 : 2011?”.
2. “Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam mencapai kinerja perpustakaan Universitas Lampung?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengevaluasi Kinerja Perpustakaan Universitas Lampung dalam upaya pencapaian Visi Misi berdasarkan SNP PT 010 : 2011.

2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam mencapai kinerja Perpustakaan Universitas Lampung.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini mengembangkan Ilmu Administrasi khususnya evaluasi kinerja.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan pengembangan perpustakaan sekaligus bahan untuk menentukan kebijakan perpustakaan guna meningkatkan kinerja, sehingga tercapainya visi misi dan memberikan layanan berkualitas kepada pemustaka.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Ringkasan Penelitian Terdahulu

1. Peneliti Ismanto “Pengukuran Kinerja Perpustakaan Perguruan Tinggi”
Jurnal Perpustakaan Libraria, (2014)

Topik pengukuran kinerja perpustakaan perguruan tinggi.

Hasil penelitian : kinerja perpustakaan yaitu efektifitas jasa yang disediakan oleh perpustakaan dan efisiensi sumber daya yang dialokasikan serta digunakan untuk menyiapkan jasa tersebut. Sehingga untuk penyelenggaraan kinerja membutuhkan sinergi antar berbagai unit atau pihak yang mendukung kelangsungan kinerja perpustakaan suatu perguruan tinggi. Adapun indikator yang dapat digunakan sebagai pengukuran kinerja suatu perguruan tinggi adalah kunjungan ke perpustakaan, peminjaman per kapita, ketersediaan sistem otomasi, dan median waktu pengolahan dokumen.

2. Peneliti Yuni Wibawanti

Topik model pengukuran kinerja perpustakaan PTS X berdasarkan ISO 11620 : 2008 dan SNP 010 : 2011

Hasil Penelitian : Perpustakaan PTS X sebagai unit yang memberikan layanan terhadap pengguna tidak melakukan pengukuran kinerja berdasarkan standar layanan. Untuk meningkatkan layanan yang diberikan

terhadap pengguna, diperlukan pengukuran kuantitatif dan kualitatif untuk mengevaluasi kinerja keseluruhan perpustakaan. pembobotan terhadap setiap kriteria dan setiap indikator dilakukan perbandingan dengan berpasangan sesuai metode AHP (*Analysis Hierarchy Process*). Bobot koleksi sebesar 0,331; fasilitas 0,327 ; pelayanan 0,217 ; petugas 0,126. Pengukuran setiap indikator mengikuti metode pengukuran dalam ISO 11620 : 2008. Pengukuran indikator dilakukan terhadap data perpustakaan serta survei kepuasan pengguna. Survei dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada pengguna perpustakaan. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa model dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja layanan perpustakaan Universitas X, adapun nilai yang diperoleh pada kategori rendah. Hasil validasi terhadap model yang dibuat dengan melihat adanya kesesuaian antara keadaan nyata dengan hasil pengukuran kinerja perpustakaan PTS X yang ada pada kategori rendah, menunjukkan bahwa model dapat digunakan. Model pengukuran kinerja layanan perpustakaan yang dibuat valid dan layak untuk di ujicoba.

3. Peneliti Vera Devani

Topik Pengukuran kinerja perpustakaan dengan pendekatan *Balanced Scorecard*.

Hasil Penelitian : Penelitian ini bertujuan menyelidiki, mengidentifikasi, dan menggambarkan tingkat kinerja dan faktor yang mempengaruhi kinerja Perpustakaan Tun Seri Lanang (PTSL) menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Analisis deskriptif digunakan untuk mengolah data

pada 4 perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan. Kuesioner dibagikan kepada 24 karyawan dan 120 kepada pengguna perpustakaan. Temuan menunjukkan bahwa tingkat kinerja PTSL dalam kategori baik dengan total skor 41,75. Tingkat kinerja dari perspektif lain menunjukkan kinerja keuangan yang sangat baik dengan total skor 9, kinerja pelanggan baik dengan total skor 3,62, kinerja proses bisnis internal sangat baik dengan total skor 8,79 dan pembelajaran dan kinerja pertumbuhan baik dengan total skor 19,34. Berdasarkan rekomendasi temuan diformulasikan agar PTSL harus fokus pada produktivitas karyawan dan kepuasan pelanggan.

Peneliti akan melakukan penelitian dengan topik evaluasi kinerja perpustakaan Unila berdasarkan SNP PT 010 : 2011. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kinerja perpustakaan dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam mencapai kinerja organisasi. Penelitian ini akan menganalisis masalah berdasarkan teori evaluasi kinerja, merekomendasikan pemecahan masalah atas temuan yang tidak sesuai dengan SNP PT 010 : 2011 berdasarkan teori evaluasi kinerja.

B. Teori Evaluasi Program

1. Pengertian Evaluasi

Evaluasi merupakan ilmu antar cabang ilmu pengetahuan. Evaluasi merupakan alat dari berbagai cabang ilmu pengetahuan untuk menganalisis dan menilai

fenomena ilmu dan aplikasi ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu pengetahuan dalam praktik profesi.

Evaluasi pertama kali berkembang sebagai bagian dari ilmu pendidikan. Evaluasi bertujuan mengukur keberhasilan suatu program. Evaluasi berkaitan dengan penilaian berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

Daniel L. Stufflebeam dan Anthony J Shinkfield (2007) dalam Wirawan (2011) mendefinisikan teori evaluasi program sebagai berikut : “ *A program evaluation theory is a coherent set of conceptual, hypothetical, pragmatic, and ethical principles forming a general framework to guide the study and practice of program evaluation.*” (Wirawan, 2011 : 30).

Teori evaluasi program mempunyai enam ciri, yaitu pertalian menyeluruh, konsep – konsep inti; hipotesis – hipotesis teruji mengenai bagaimana prosedur – prosedur evaluasi menghasilkan keluaran yang diharapkan ; prosedur – prosedur yang dapat diterapkan; persyaratan – persyaratan etikal dan kerangka umum untuk mengarahkan praktik evaluasi program dan melaksanakan penelitian mengenai evaluasi program.

Pendapat Raph Tyler, terkenal dengan istilah evaluasi berorientasi tujuan (*objective-oriented atau objective referenced evaluation*) (Wirawan, 2011 : 37).

Berdasarkan PP No.39 Tahun 2006, Evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (*input*), keluaran (*output*) dan hasil (*outcome*) terhadap rencana dan standar.

Kamus Umum Bahasa Indonesia pengertian evaluasi berarti penilaian atau penaksiran.

Evaluasi membuahkan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang ketidaksesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan yang benar – benar dihasilkan (Dunn, 2000 : 28).

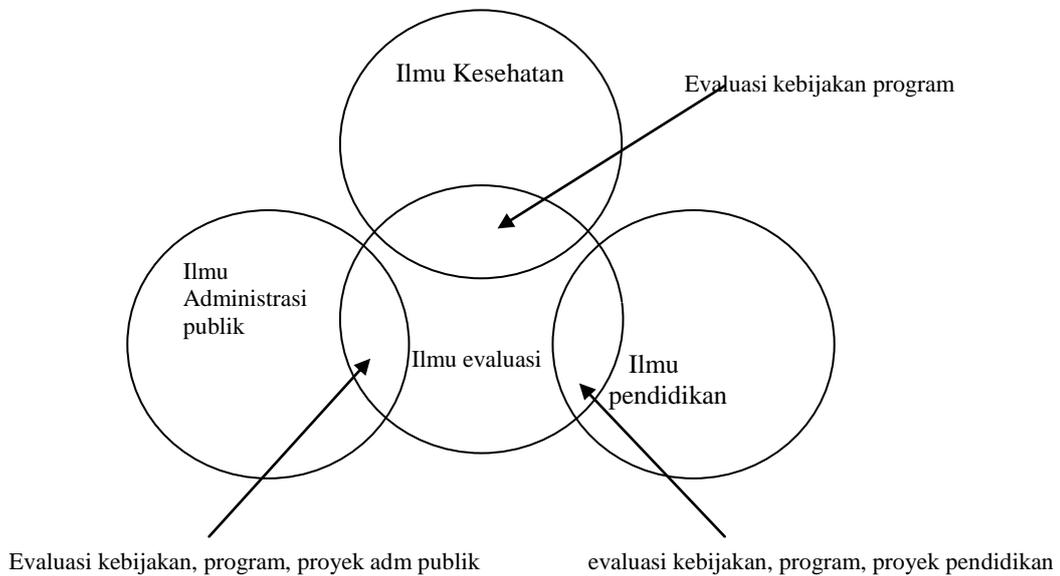
Menurut Wiliam Dunn, terdapat kriteria untuk evaluasi, yaitu

- Efektivitas (apakah hasil yang diinginkan telah dicapai).
- Efisiensi (seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan)
- Kecukupan (seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah)
- Perataan (apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok – kelompok yang berbeda)
- Responsivitas (apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu)
- Ketepatan (apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai) (Dunn, 2000 : 610-611).

Definisi evaluasi menurut Thomas Dye (1987 : 351) *dalam* Parsons (2001), “evaluasi kebijakan adalah pemeriksaan yang objektif, sistematis dan empiris terhadap efek dari kebijakan dan program publik terhadap targetnya dari segi tujuan yang ingin dicapai” (Parsons, 2001 : 547).

Menurut peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi adalah kegiatan penilaian atau penaksiran terhadap kegiatan yang telah dicapai berdasarkan rencana/ tujuan dan standar yang telah di tetapkan.

Evaluasi dilakukan pada beberapa bidang ilmu diantaranya evaluasi pendidikan, bidang kesehatan dan ilmu administrasi, seperti pada gambar di bawah ini :



Gambar 1. Evaluasi sebagai ilmu antar –cabang ilmu (sumber : Wirawan, 2011 : 30).

Teori evaluasi mengemukakan bagaimana memahami objek evaluasi, bagaimana memberikan nilai terhadap program yang dievaluasi dan kinerjanya, bagaimana mengembangkan ilmu pengetahuan dari hasil evaluasi.

2. Tujuan Evaluasi

Tujuan evaluasi adalah mengumpulkan informasi untuk menentukan nilai dan manfaat objek evaluasi, mengontrol, memperbaiki dan mengambil keputusan mengenai objek tersebut.

Evaluasi dilaksanakan untuk mencapai berbagai tujuan sesuai dengan objek evaluasinya. Tujuan tersebut menurut Wirawan, adalah :

- a. Mengukur pengaruh program terhadap masyarakat.
- b. Menilai apakah program telah dilaksanakan sesuai dengan rencana
- c. Mengukur apakah pelaksanaan program sesuai standar.

- d. Evaluasi program dapat mengidentifikasi dan menemukan mana dimensi program yang jalan, mana yang tidak berjalan.
- e. Pengembangan staf program.
- f. Memenuhi ketentuan undang – undang
- g. Akreditasi program.
- h. Mengukur *cost-effectiveness* dan *cost-efficiency*
- i. Mengambil keputusan mengenai program.
- j. Accountabilitas
- k. Memberikan balikan kepada pimpinan dan staf program.
- l. Memperkuat posisi politik
- m. Mengembangkan teori ilmu evaluasi dan riset evaluasi (Wirawan, 2011 : 22-24).

3. Analisis Evaluasi

Analisis evaluasi mempunyai sejumlah pendekatan atau teknik :

- a. Teknik yang mengukur hubungan antara biaya dan manfaat dengan utilitas.
- b. Teknik yang mengukur kinerja
- c. Teknik yang menggunakan eksperimen untuk mengevaluasi kebijakan dan program (Parsons, 2001 : 548).

4. Jenis Evaluasi Menurut Fokusnya

- 1. Asesmen Kebutuhan, (*Need Assesment*) adalah mengidentifikasi dan mengukur level kebutuhan yang diperlukan dan diinginkan oleh organisasi atau masyarakat.
- 2. Evaluasi Proses, dimulai ketika program mulai dilaksanakan. Faktor – faktor yang dinilai antara lain layanan dari program; pelaksanaan layanan ; pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang dilayani ; sumber – sumber yang dipergunakan ; pelaksanaan program dibandingkan dengan yang diharapkan dalam rencana dan kinerja pelaksanaan program.

3. Evaluasi Keluaran, (*outcome*) merupakan evaluasi sumatif (*summative evaluation*) yaitu mengukur dan menilai keluaran dan akibat atau pengaruh dari program
4. Evaluasi Efisiensi, suatu kebijakan, program atau proyek hanya dapat dilaksanakan dengan baik jika didukung oleh biaya atau anggaran (*cost*) tertentu.

5. Standar Evaluasi

The Joint Committee on Standards for Education (1994) mendefinisikan standar evaluasi sebagai berikut : *A standard is a principle mutually agreed to by people engaged in a professional practice, that, if met, will enhance the quality and fairness of that professional practice, for example, evaluation.* (Wirawan, 2011 : 278). Ada dua hal yang perlu di jelaskan dalam definisi ini adalah :

- a. standar adalah suatu prinsip yang disepakati bersama oleh orang – orang yang berkecimpung dalam praktik profesional. Standar berisi prinsip atau norma. Jika prinsip atau norma tersebut terpenuhi, dilaksanakan dan dipergunakan, maka hasil evaluasi berkualitas dan adil bagi semua stakeholder evaluasi.
- b. Standar evaluasi merupakan standar kualitas, yaitu standar untuk mengukur hasil evaluasi dari kualitas rendah sampai kualitas tinggi dan dari tidak layak sampai layak. Jika standar dipenuhi atau dipergunakan dalam merancang dan melaksanakan evaluasi, maka hasil evaluasi tinggi kualitasnya dan layak. Dengan demikian, hasil evaluasi dapat diterima, bermanfaat dan dapat dipergunakan oleh para

pemangku kepentingan evaluasi, misal untuk mengambil keputusan yang tepat dan bijak.

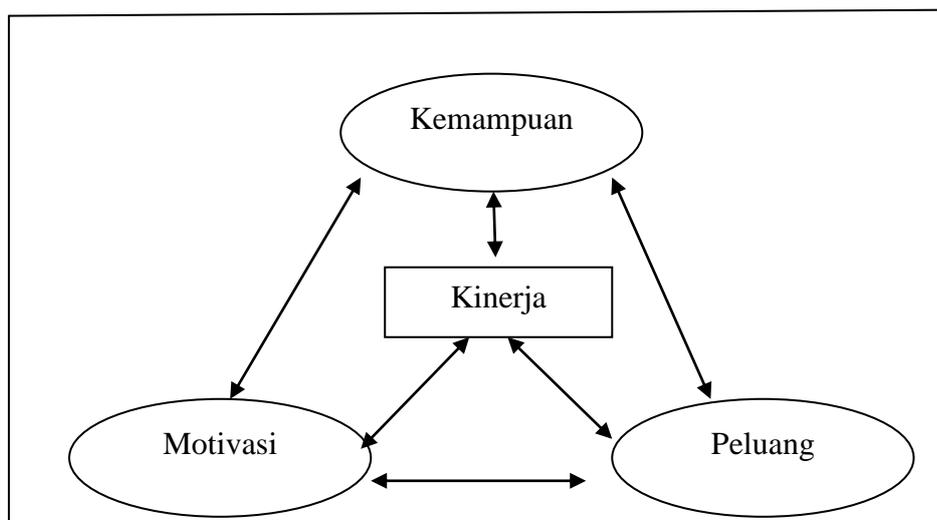
C. Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998 : 15) dalam Wibowo (2008 : 7).

Secara definitif Bernadin & Russell dalam Sulistiyani (2009) menjelaskan kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu (Sulistiyani, 2009 : 276).

Kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), motivasi atau *motivation* (M) dan kesempatan atau *opportunity* (O), yaitu kinerja = f (AxMxO). Artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan (Robbins,1996) dalam (Rivai, 2008 : 15).

Sebagaimana ditunjukkan dalam gambar di bawah ini :



Gambar 2. Dimensi kerja (Rivai, 2008 : 16)

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentono, 1999 : 2) *dalam* Sinambela (2012 : 5).

Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Kinerja terdapat dua yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi.

1. Kinerja individu

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*Job Performance*) sumber daya manusia, untuk itu setiap organisasi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Hal tersebut di atas dapat dipahami jika motivasi rendah, maka kinerja rendah pula meskipun kemampuannya ada dan baik, serta peluangnya pun tersedia.

Kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan bawahannya akan mempengaruhi kinerja.

Secara etimologi kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*Performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2002 :67) dalam Pasolong (2008), bahwa istilah kinerja dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Robbins (1989 :439) *dalam* Pasolong (2008), kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Keban (1995:1), kinerja adalah merupakan tingkat pencapaian tujuan.

LAN – RI merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. (Pasolong, 2008 : 197-198).

Stephen Robbins (1996 : 439) *dalam* Sinambela (2012), mengemukakan bahwa kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama (Sinambela, 2012 : 5).

Dari beberapa pendapat dapat diartikan bahwa kinerja merupakan hasil kerja atau gambaran prestasi kerja yang telah dicapai seseorang dalam mewujudkan sasaran, secara efektif berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan.

2. Kinerja Organisasi

Kinerja merupakan kegiatan administrasi atau kerjasama dalam mencapai tujuan yang pengelolaannya disebut manajemen. Sedangkan organisasi merupakan sekelompok orang, dua atau lebih yang bekerja sama mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Nasucha (2004 :107) *dalam* Pasolong (2008), Kinerja organisasi adalah efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha – usaha yang

sistematik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus – menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. (Pasolong, 2008 : 198).

Kinerja organisasi adalah merupakan kumulatif kinerja pegawai, oleh karenanya semakin tinggi kinerja pegawai akan semakin tinggi pula kinerja organisasi (Sinambela, 2012 : 181).

Kinerja yang dicapai oleh suatu organisasi pada dasarnya adalah prestasi para anggota organisasi itu sendiri mulai dari tingkat eksekutif sampai pada pegawai operasional. Sumber daya manusia merupakan aset vital pada hampir semua jenis organisasi (Mahsun, 2006 : 109).

Kinerja organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh sumber daya manusia, tetapi juga, biaya, teknologi, dan lingkungan kerja.

Dari pendapat di atas kinerja organisasi adalah pencapaian hasil kerja organisasi yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan berdasarkan standar yang telah ditetapkan yang dalam kurun waktu tertentu yang mencerminkan keberhasilan organisasi.

3. Motivasi Kerja Pegawai

Produktivitas pegawai menjadi pusat perhatian dan upaya dalam meningkatkan kinerja yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi. Dalam hal ini penekanan pada dua faktor utama yaitu 1) Motivasi dari pegawai 2) Kemampuan dari pegawai untuk bekerja. Analisis yang lebih mengkonsentrasikan pada kinerja pegawai akan lebih memberikan penekanan pada dua faktor utama :

- a. Keinginan atau motivasi dari pegawai untuk bekerja yang kemudian akan menghasilkan usaha – usaha pegawai tersebut.

b. Kemampuan dari pegawai untuk bekerja.

Menurut Stephen Robbins (2000) *dalam* Pasolong, Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pada dasarnya dapat diungkapkan bahwa : kinerja (*performance*) adalah hasil dari pengaruh antara motivasi kerja, kemampuan (*abilities*), dan peluang (*opportunities*), dengan perkataan lain kinerja adalah fungsi dan motivasi kerja kali peluang.

Menurut Ambar *dalam* Pasolong (2008 : 141), Hal tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk persamaan sebagai berikut :

$$\text{Kinerja} = f \text{ Motivasi Kerja} \times \text{Kemampuan} \times \text{Peluang}$$

Hal tersebut di atas dapat dipahami bahwa jika motivasi kerja rendah, maka kinerja rendah pula meskipun kemampuannya ada dan baik, serta peluangnya pun tersedia. Sebaliknya jika motivasi kerjanya besar, namun peluang untuk menggunakan kemampuannya tidak ada atau tidak diberikan, kinerja juga akan rendah. Terakhir jika motivasi kerja tinggi, peluang ada, namun karena keahlian tidak ditingkatkan, maka kinerja tidak akan tinggi.

Dengan demikian motivasi yang diharapkan dari pegawai bahwa motivasi dan kemampuan tersebut dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang berujung pada kinerja organisasi. tujuan sebuah organisasi tergantung bagaimana proses kinerja dilaksanakan.

4. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja disebut juga “*Performance evaluation*” atau “*Performance appraisal*”. *Appraisal* berasal dari kata latin “*appratiare*” yang berarti memberikan nilai atau harga. Evaluasi kinerja berarti memberikan nilai atas pekerjaan yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk diberikan imbalan, kompensasi atau penghargaan.

Evaluasi kinerja adalah kegiatan untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan manajer publik dalam melaksanakan kegiatan dan fungsi yang diamanahkan kepadanya sebagaimana visi dan misi organisasi (Mahsun, 2006 : 65).

Thomason (1988), mendefinisikan “evaluasi kinerja” *dalam human resource management (HRM)* sebagai :

1. Identifikasi tugas yang akan dilakukan, bersama dengan kriteria yang akan dipakai untuk mengukur kesuksesan kinerja.
2. Evaluasi kinerja, dengan menilai hasil yang dapat diukur atau, jika hasilnya tidak dapat diukur, dengan menilai masukan (*input*) dari upaya atau tindakan yang relevan.
3. Penentuan jumlah imbalan (*reward*), remunerasi atau *reinforcement* yang akan diberikan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memajukan tingkat kinerja yang ada (Parsons, 2001 : 555).

Menurut Newstrom dan Davis (1997:173) *dalam* Wibowo (2007) Evaluasi Kinerja memandang sebagai suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja, membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara memperbaiki kinerjanya. Sedangkan menurut Greenber dan Baron (2003:50) *dalam* Wibowo , mengemukakan sebagai proses mengevaluasi pekerja pada berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan. (Wibowo, 2008 : 352).

Dikatakan oleh Chung dan Megginson, bahwa penilaian kinerja merupakan “...*a way of measuring the contributions of individuals to their organization*”. (Sulistiyani, 2009 : 275).

Evaluasi kinerja atau *performance evaluation*, merupakan :

1. Alat yang paling baik untuk menentukan apakah karyawan telah memberikan hasil kerja yang memadai dan melaksanakan aktivitas kinerja sesuai standar kinerja;
2. Satu cara untuk penilaian kinerja dengan melakukan penilaian mengenai kekuatan dan kelemahan karyawan.
3. Alat yang baik untuk menganalisis kinerja karyawan dan membuat rekomendasi perbaikan. (Rivai, 2008 : 19).

Menurut Lijan Poltak Sinambela, aktivitas untuk menentukan berhasil tidaknya suatu pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi adalah penilaian pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Aktivitas ini lazim disebut dengan penilaian kinerja. (Sinambela, 2012 : 1).

Bila mengacu pada teori Jones (1984 :198) *dalam* Santosa (2008 : 43) evaluasi kebijakan adalah “ *judging the merit of goverment process and program*”, bahwa evaluasi kebijakan adalah penilaian terhadap kemampuan pemerintah dalam proses dan programnya (Santosa, 2008 : 43).

Evaluasi kinerja merupakan suatu proses penilaian kinerja aparatur untuk melihat apakah terjadi peningkatan atau penurunan sehingga pimpinan dapat menentukan keputusan apa yang akan diambil sebagai jalan keluar terbaik. Evaluasi Kinerja memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi.

Informasi tentang kinerja organisasi dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kerja selama ini sudah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan atau belum.

Menurut Danny P. Wallace & Connie Van Fleet (2001) dalam Wirawan (2011)

tujuan evaluasi perpustakaan adalah :

1. Pengambilan keputusan administratif. Sebagian besar dipergunakan mengambil keputusan mengenai alokasi sumber, pelatihan, dan evaluasi personalia, pengembangan dan revisi prosedur dan perencanaan perpustakaan.
2. Hubungan masyarakat. Evaluasi berperan penting untuk mendidik dan mempengaruhi masyarakat dan menjelaskan kepada lembaga – lembaga lain seperti sekolah dan lembaga layanan masyarakat. (Wirawan, 2011 : 255).

5. Indikator Kinerja Layanan

Menurut Lohman (2003) dalam Mahsun (2006), indikator kinerja (performance indicators) adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target – target dan tujuan organisasi (Mahsun, 2006 : 71)

Indikator kinerja menurut LAN-RI (1999:7) adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*output*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*). (Harbani Pasolong, 2008 : 202)

Menurut Mahsun, penentuan indikator kinerja perlu mempertimbangkan komponen sebagai berikut :

1. Biaya pelayanan (*cost of service*)
2. Penggunaan (*utilization*)
3. Kualitas dan standar pelayanan (*quality and standards*)
4. Cakupan pelayanan (*coverage*)

5. Kepuasan (*satisfaction*) (Mahsun, 2006 : 73 – 74).

Pengukuran kinerja sektor publik meliputi aspek – aspek antara lain : (1) kelompok masukan (*input*); (2) kelompok proses (*process*); (3) kelompok keluaran (*output*); (4) kelompok hasil (*outcome*); (5) kelompok manfaat (*benefit*); (6) kelompok dampak (*impact*). (Mahsun, 2006 : 31).

Beberapa indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2008), adalah produktivitas, kualitas layanan, *responsivitas*, *responsibilitas* dan *akuntabilitas*. Berikut penjelasan indikator – indikator di bawah ini :

- a. Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antar input dengan output.
- b. Kualitas Layanan, kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
- c. *Responsivitas*, adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. *Responsivitas* menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuan, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
- d. *Responsibilitas*, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
- e. *Akuntabilitas*, akuntabilitas publik menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya karna dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. (Pasolong, 2008 : 203-204).

Berdasarkan pengertian tersebut, maka untuk mengukur kinerja organisasi terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

6. Pengukuran Kinerja Layanan

Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai visi, misi organisasi. Pengukuran /evaluasi kinerja mencakup menetapkan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja.

Dwiyanto (2006:47) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. (Pasolong, 2008 : 207).

Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

7. Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2011), mengemukakan lima dimensi kualitas jasa sebagai berikut :

- a. Reabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

- c. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
- d. Empati (*Emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan (Tjiptono, 2011 : 198).

Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*) (Tjiptono, 2011: 164).

Selanjutnya pelayanan berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1995) serta Bloom (1981) dalam Pasolong (2008), antara lain memiliki ciri – ciri seperti tidak prosedural (birokrasi), terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada pelanggan (Harbani Pasolong, 2008 : 211).

8. Kepuasan Pelanggan

Schnaars dalam Pasolong (2008) menyebut Kepuasan pelanggan bahwa “ terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan. (Pasolong, 2008 : 221)

Sementara menurut Kotler *dalam* Pasolong, Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Tse & Wilton (1988) *dalam* Tjiptono (2011), kepuasan pelanggan adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk (Tjiptono, 2011 : 295 tabel 4.2).

Menurut Tjiptono, sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*). Keunggulan seperti ini dibentuk melalui pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat ; kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. (Tjiptono, 2011 : 177).

9. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi menurut Harbani Pasolong diantaranya :

1. Kemampuan

Kemampuan merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dilihat dari dua segi ; (1) kemampuan intelektual, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental, (2) Kemampuan fisik, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas – tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan.

2. Kemauan

Kemauan atau motivasi menurut Robbins (2002:208), adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Kemauan atau motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu : (a) pengaruh lingkungan fisik, yaitu setiap pegawai menghendaki lingkungan fisik yang baik untuk bekerja, lampu yang terang, ventilasi udara yang nyaman, sejuk bebas dari gangguan suara berisik dan sebaiknya ada musik. (b) pengaruh lingkungan sosial yaitu sebagai makhluk sosial dalam melaksanakan pekerjaan tidak semata – mata hanya mengejar penghasilan saja, tetapi juga mengharapkan penghargaan oleh pegawai lain, pegawai lebih berbahagia apabila dapat menerima dan membantu pegawai lain.

3. Energi

Energi menurut Jordan E. Ayan (2002 : 47) adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terhambat.

4. Teknologi

Teknologi menurut Gibson dkk (1997 :197), adalah tindakan fisik dan mental oleh seseorang untuk mengubah bentuk atau isi dari objek atau ide. Menurut Bill Creech (1996:301), adalah lebih cenderung positif dan proaktif pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, karena mereka memandang teknologi sebagai teman, bukan sebagai musuh untuk meningkatkan kinerja.

5. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang baik dalam suatu organisasi sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Melalui kepemimpinan suatu organisasi dapat mengarahkan segala sumber daya yang dimiliki demi mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

6. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Jika pegawai mendapat kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka pegawai dapat bekerja dengan tenang dan tekun. Akan tetapi bila pegawai merasa kompensasi yang diterima jauh dari memadai, maka pegawai berpikir mendua dengan mencari tambahan penghasilan di luar, menyebabkan pegawai sering mangkir.

7. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Seorang pegawai yang tidak mengetahui dengan jelas pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan kurang efektif.

8. Keamanan

Keamanan pekerjaan menurut Strauss & Sayles (1990 : 10), adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena umumnya orang mengatakan bahwa keamanan lebih penting dari pada gaji atau kenaikan pangkat. Seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaan berpengaruh terhadap kinerjanya. (Pasolong, 2008 : 222-224).

C. Perpustakaan

Menurut UU No.43 Tahun 2007 pasal 1, Perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Menurut Sulistyio Basuki, Perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Dalam pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk didalamnya semua bahan cetak, buku, majalah, laporan, pamflet, prosiding, manuskrip (naskah), lembaran musik, berbagai karya musik, berbagai karya media audiovisual seperti film, slide, kaset, piringan hitam, bentuk mikro seperti mikrofilm, mikrofis dan mikroburam (*microopaque*).

Dapat ditarik kesimpulan Perpustakaan adalah sebuah tempat yang memiliki koleksi baik tercetak maupun elektronik yang bertujuan mendukung pelaksanaan kegiatan pendidikan, penelitian, memenuhi kebutuhan informasi bagi semua masyarakat dan dikelola secara profesional.

E. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT) 010 : 2011

Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dimaksudkan sebagai acuan untuk menyelenggarakan perpustakaan perguruan tinggi negeri maupun swasta. SNP PT (SNP PT 010 : 2011) menetapkan dasar pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memfasilitasi proses pembelajaran serta berperan

dalam meningkatkan iklim/atmosfer akademik. Struktur SNP PT adalah sebagai berikut :

1. Ruang lingkup

Standar perpustakaan perguruan tinggi ini menetapkan dasar pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memfasilitasi proses pembelajaran serta berperan dalam meningkatkan iklim/atmosfer akademik. Standar ini berlaku pada perpustakaan perguruan tinggi baik negeri maupun swasta yang meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik dan perguruan tinggi lain yang sederajat.

2. Istilah dan Definisi

2.1 Atmosfer Akademik

suatu lingkungan yang kondusif bagi civitas akademika yang mampu memperkaya proses pembelajaran, mendorong proses berfikir nasional yang independen, serta mendorong pengembangan diri seoptimal mungkin.

2.2 Cacah Ulang

kegiatan penghitungan kembali koleksi yang dimiliki perpustakaan agar diketahui profil koleksi, yang dapat mencerminkan keadaan koleksi sebenarnya.

2.3 Jam buka perpustakaan

waktu yang disediakan perpustakaan untuk memberikan layanan di tempat kepada pemustaka

2.4 Literasi informasi (information literacy),

kemampuan untuk mengenal kebutuhan informasi untuk memecahkan masalah, mengembangkan gagasan, mengajukan pertanyaan penting, menggunakan

berbagai strategi pengumpulan informasi, menetapkan informasi yang cocok, relevan dan otentik.

2.5 Layanan Pemustaka

layanan yang langsung berhubungan dengan pemustaka, meliputi : layanan sirkulasi, layanan referensi dan literasi informasi

2.6 Layanan Teknis

Meliputi kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan yang dilakukan berdasarkan kebutuhan pemustaka dan kegiatan lain yang berhubungan dengan pekerjaan mempersiapkan bahan perpustakaan

2.7 Majalah Ilmiah

Terbitan berkala yang setiap kali terbit memuat sedikitnya empat artikel ilmiah

2.8 Pemustaka

Pengguna perpustakaan, yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan

2.9 Penyiangan Koleksi

Kegiatan mengeluarkan bahan perpustakaan yang sudah tidak dipakai dari koleksi

2.10 Perpustakaan

Sebuah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka

2.11 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi dapat juga terbuka untuk publik.

2.12 Pustakawan

Seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

2.13 Pustakawan Perguruan Tinggi

Pustakawan yang berpendidikan serendah-rendahnya sarjana di bidang ilmu perpustakaan dan informasi dan diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan

2.14 Tenaga Teknis Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pegawai yang berpendidikan serendah-rendahnya diploma tiga di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau yang disetarakan dan diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan.

2.15 Tenaga Administrasi

Pegawai yang bekerja di perpustakaan tetapi tidak berpendidikan di bidang perpustakaan

3. Standar koleksi berdasarkan SNP PT 010 : 2011

3.1 Jenis dan jumlah koleksi

- Koleksi perpustakaan berbentuk karya cetak, dan/atau karya rekam terdiri atas fiksi dan nonfiksi
- Koleksi nonfiksi terdiri atas buku wajib mata kuliah, bacaan umum, referensi, terbitan berkala, muatan lokal, laporan penelitian dan literatur kelabu.
- Jumlah buku wajib : 144 judul buku wajib per program studi.
- Judul buku pengembangan = 2 X jumlah buku wajib.
- Koleksi *Audio Visual* (AV) = 2% dari total jumlah judul koleksi non AV
- Jurnal ilmiah minimal 1 judul (berlangganan atau menerima secara rutin) per program studi.
- Majalah ilmiah populer minimal 1 judul (berlangganan atau menerima secara rutin) per program studi.
- Muatan lokal (*local content*) yang terdiri dari hasil karya ilmiah civitas akademika (skripsi, tesis, disertasi, makalah seminar, simposium, konferensi, laporan penelitian, laporan pengabdian masyarakat, laporan lain, pidato pengukuhan, artikel yang dipublikasi di media massa, publikasi internal kampus, majalah atau buletin kampus.

3.2 Penambahan Koleksi

1% dari total koleksi (judul) yang sudah ada atau minimal satu judul untuk 1 mata kuliah, dipilih yang lebih besar.

3.3 Koleksi Khusus

Perpustakaan menyediakan koleksi khusus perpustakaan perguruan tinggi, yaitu bahan perpustakaan berupa hasil penelitian, skripsi, tesis dan disertasi minimal 1.000 judul.

3.4 Bahan Perpustakaan Referensi

Perpustakaan menyediakan bahan perpustakaan referensi. Koleksi bahan perpustakaan referensi minimal meliputi :

- Kamus umum bahasa Indonesia
- Kamus bahasa Inggris – Indonesia
- Kamus bahasa Indonesia – Inggris
- Kamus bahasa daerah
- Kamus bahasa Jerman – Indonesia
- Kamus bahasa Indonesia – Jerman
- Kamus bahasa Perancis – Indonesia
- Kamus bahasa Indonesia – Perancis
- Kamus bahasa Jepang – Indonesia
- Kamus bahasa Indonesia – Jepang
- Kamus bahasa Mandarin – Indonesia
- Kamus bahasa Indonesia – Mandarin
- Kamus bahasa Indonesia – Arab
- Kamus bahasa Arab – Indonesia
- Kamus Subyek
- Ensiklopedi

- Sumber biografi
- Atlas
- Peta
- Bola dunia
- Direktori (terutama buku telepon)

3.5 Pengorganisasian bahan perpustakaan

Bahan perpustakaan dideskripsikan, diklasifikasi, diberi tajuk subjek dan disusun secara sistematis dengan menggunakan pedoman yang berlaku secara nasional dan/atau internasional :

- Pedoman deskripsi bibliografis
- Bagan klasifikasi
- Pedoman tajuk subjek
- Pedoman penentuan tajuk entri utama

3.6 Cacah Ulang

Perpustakaan melakukan cacah ulang koleksi perpustakaan sekurang-kurangnya sekali dalam satu tahun, dapat dilakukan secara keseluruhan maupun parsial.

3.7 Penyiangan

Penyiangan dilakukan sesuai kebutuhan melalui koordinasi dengan jurusan/program studi terkait.

3.8 Pelestarian Bahan Perpustakaan

Pelestarian bahan perpustakaan meliputi kegiatan yang bersifat pencegahan dan penanggulangan kerusakan fisik dan/atau pengalihmediaan isi dari sebuah format ke format lain.

4. Standar Sarana dan Prasarana Berdasarkan SNP PT 010 : 2011

4.1 Gedung / Luas Ruangan

Perpustakaan menyediakan gedung/luasan lantai sebagai berikut :

Jumlah mahasiswa	luas gedung (m ²)
- < 1.000	200
- 1.000 - 2.500	500
- 2.501 – 5.000	1.000
- 5.001 – 7.500	1.500
- 7.501 – 10.000	2.000
- 10.001 – 20.000	4.000

4.2 Ruang

4.2.1 Komposisi Ruang

Ruang perpustakaan meliputi :

- area koleksi 45%
- area pemustaka 25%
- area kerja 10%
- area lain/toilet, ruang tamu, seminar/teater, lobi 20%

4.2.2 Pengaturan Kondisi Ruangan

Perpustakaan melakukan pengaturan kondisi ruangan dengan cara :

a. Pencahayaan

- Area baca (majalah dan surat kabar) 200 lumen
- Meja baca (ruang baca umum) 400 lumen
- Meja baca (ruang baca rujukan) 600 lumen
- Area sirkulasi 600 lumen
- Area pengolahan 400 lumen

- Area akses tertutup (closed access) 100 lumen
- Area koleksi buku 200 lumen
- Area kerja 400 lumen
- Area pandang dengar 100 lumen

b. Kelembaban

- Ruang koleksi buku 45 – 55 %
- Ruang koleksi microfilm 20 – 21 %

c. Temperatur

- Area baca pemustaka, area koleksi dan ruang kerja 20⁰ - 25⁰ celcius

4.3 Sarana

Perpustakaan menyediakan sarana perpustakaan disesuaikan dengan koleksi dan layanan untuk menjamin keberlangsungan fungsi perpustakaan dan kenyamanan pemustaka, seperti :

No.	Jenis	Ratio	Deskripsi
1	Perabot kerja	1 set/pengguna	Dapat menunjang kegiatan memperoleh informasi dan mengelola perpustakaan. Minimum terdiri atas kursi dan meja baca pengunjung, kursi dan meja kerja pustakawan, meja sirkulasi dan meja multimedia.
2	Perabot penyimpanan	1set/perpustakaan	Dapat menyimpan koleksi perpustakaan dan peralatan lain untuk pengelolaan perpustakaan. Minimum terdiri atas rak buku, rak majalah, rak surat kabar, lemari/laci katalog dan lemari yang dapat dikunci.
3	Peralatan multimedia	1set/perpustakaan	Sekurang-kurangnya terdiri atas 1 set komputer
4	Perlengkapan lain	1set/perpustakaan	Minimum terdiri atas buku inventaris untuk mencatat koleksi perpustakaan, buku pegangan pengolahan untuk pengatalogan bahan pustaka yaitu bagan klasifikasi, daftar tajuk subjek dan peraturan pengatalogan serta papan pengumuman.

Tabel 12 : sarana perpustakaan (sumber : rancangan standar sarana dan prasarana pendidikan tinggi program pascasarjana dan profesi, BSNP, 2011).

4.4 Lokasi perpustakaan

Lokasi perpustakaan perguruan tinggi berada di pusat kegiatan pembelajaran dan mudah dijangkau oleh peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan.

5. Standar Layanan berdasarkan SNP PT 010 : 2011

5.1 Jam Buka Perpustakaan

Perpustakaan menyediakan layanan kepada pemustaka sekurang-kurangnya empat puluh jam per minggu, minimal 5 hari kerja per minggu.

5.2 Jenis Layanan perpustakaan

Jenis layanan perpustakaan sekurang-kurangnya meliputi :

1. layanan sirkulasi
2. layanan referensi
3. literasi informasi
4. layanan teknologi informasi dan komunikasi

5.3 Laporan Kegiatan (statistik)

Perpustakaan membuat laporan kegiatan perpustakaan berupa angka statistik dan uraian minimal laporan semester dan laporan tahunan diserahkan kepada rektor, ketua yayasan, ketua lembaga pendidikan.

6. Standar Tenaga Perpustakaan berdasarkan SNP PT 010 : 2011

Tenaga perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari pustakawan, tenaga teknis perpustakaan (staf) dan kepala perpustakaan.

6.1 Jumlah Tenaga

- perpustakaan dikelola oleh tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 2 orang pustakawan
- untuk 500 mahasiswa pertama : 1 orang pustakawan dan 1 orang staf
- untuk setiap tambahan 2000 mahasiswa ditambahkan 1 orang pustakawan

- perpustakaan memberikan kesempatan untuk pengembangan sumber daya manusianya melalui pendidikan formal dan nonformal kepestakawanan.

6.2 Kualifikasi Kepala Perpustakaan

- perpustakaan dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan yang bertanggung jawab kepada Rektor, Ketua Yayasan/ Lembaga Pendidikan
- kualifikasi kepala perpustakaan adalah tenaga perpustakaan perguruan tinggi dengan pendidikan minimal strata dua (magister) di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau strata dua (magister) bidang lain yang sudah memperoleh sertifikat pendidikan di bidang ilmu perpustakaan dan informasi dari lembaga pendidikan yang terakreditasi
- kepala perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki sertifikat kompetensi perpustakaan yang dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi terakreditasi
- pengangkatan kepala perpustakaan perguruan tinggi berdasarkan surat keputusan Rektor atau Yayasan.

6.3 Kualifikasi Tenaga Perpustakaan

Kualifikasi tenaga perpustakaan perguruan tinggi adalah pustakawan minimal strata satu di bidang ilmu perpustakaan dan informasi, terlibat aktif dalam organisasi profesi dibuktikan dengan kartu anggota atau sertifikat. Tenaga teknis perpustakaan dengan pendidikan minimal diploma dua serta memperoleh

pelatihan kepustakawanan dari lembaga pendidikan dan pelatihan yang terakreditasi.

7. Standar Penyelenggaraan berdasarkan SNP PT 010 : 2011

7.1 Penyelenggaraan dan Pendirian Perpustakaan

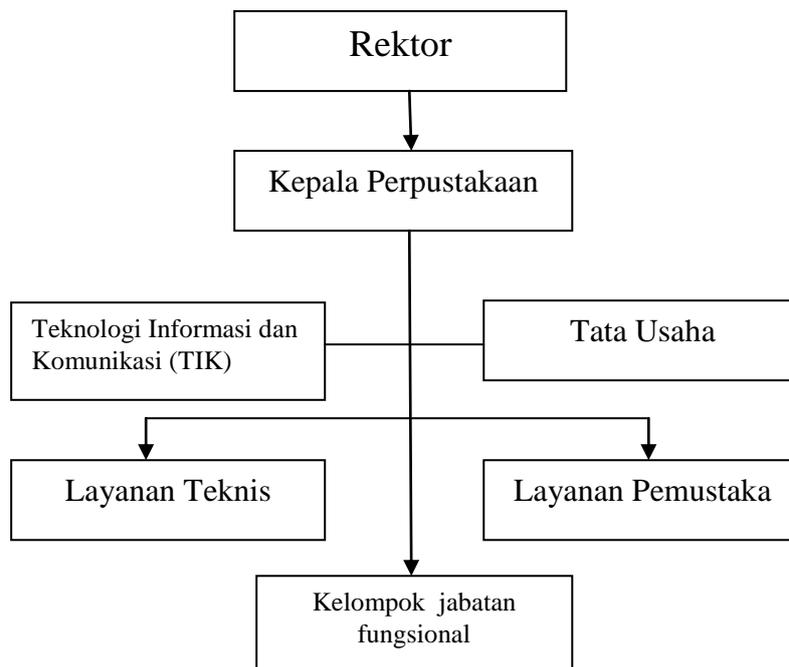
- setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan perguruan tinggi
- perpustakaan perguruan tinggi didirikan dan ditetapkan dengan surat keputusan Rektor atau Ketua Yayasan/Lembaga Pendidikan.

7.2 Nomor Pokok Perpustakaan

Setiap perpustakaan perguruan tinggi diwajibkan memberitahukan keberadaannya kepada Perpustakaan Nasional RI untuk memperoleh nomor pokok perpustakaan (NPP).

7.3 Struktur Organisasi

- struktur organisasi perpustakaan perguruan tinggi mencakup kepala perpustakaan, layanan pembaca, layanan teknis, teknologi informasi dan komunikasi serta tata usaha
- status perpustakaan adalah sub sistem dari sistem pendidikan, bukan unit pelaksana teknis
- kepala perpustakaan menjadi anggota senat akademik perguruan tinggi
- struktur perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut :



Gambar 6 : Struktur organisasi SNP PT 010 : 2011

Catatan : TIK adalah supporting system bagi seluruh penyelenggaraan perpustakaan

7.4 Program kerja

dalam rangka menjalankan organisasi, perpustakaan perguruan tinggi membuat program kerja dan dilaksanakan minimal program kerja semesteran dan program kerja tahunan.

8. Standar Pengelolaan berdasarkan SNP PT 010 : 2011

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki visi, misi dan kebijakan pengembangan (strategis) yang dituangkan secara tertulis dan disahkan oleh pimpinan perguruan tinggi yang bersangkutan (misal Rektor, Ketua Yayasan, Direktur dan lain-lain).

8.1 Visi Perpustakaan

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki visi perpustakaan yang mengacu pada visi perguruan tinggi.

8.2 Misi Perpustakaan

Misi perpustakaan perguruan tinggi yaitu memfasilitasi proses pembelajaran serta berperan dalam meningkatkan iklim/atmosfer akademik.

8.3 Tujuan Perpustakaan

Perpustakaan perguruan tinggi bertujuan :

- menyediakan bahan perpustakaan dan akses informasi bagi pemustaka untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
- mengembangkan, mengorganisasi dan mendayagunakan koleksi
- meningkatkan literasi informasi pemustaka
- mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi
- melestarikan bahan perpustakaan, baik isi maupun medianya.

8.4 Kebijakan Perpustakaan

Perpustakaan perguruan tinggi mendukung kebijakan perguruan tinggi untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat melalui pembuatan kebijakan tertulis yang meliputi komponen : anggaran dan pendanaan, tempat/lokasi, sarana prasarana, koleksi, teknologi, organisasi, ketenagaan, pemanfaatan dan promosi perpustakaan.

8.5 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Fungsi perpustakaan perguruan tinggi yaitu :

- a) Fungsi pendidikan
- b) Fungsi informasi
- c) Fungsi penelitian

- d) Fungsi rekreasi
- e) Fungsi publikasi
- f) Fungsi deposit
- g) Fungsi interpretasi

8.6 Anggaran

Jumlah anggaran

Perguruan tinggi mengalokasikan anggaran perpustakaan setiap tahun sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran perguruan tinggi di luar pengembangan fisik, untuk pengembangan perpustakaan.

9. Standar Teknologi informasi dan komunikasi

Perpustakaan perguruan tinggi dalam kegiatan layanan dan organisasi informasi memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja perpustakaan dan keperluan pemustaka. (SNP PT 010 : 2011)

F. New Public Management

New Public Management (NPM) adalah suatu sistem manajemen desentral dengan perangkat-perangkat manajemen baru seperti *controlling*, *benchmarking* dan *lean management* (Denhardt, J,V,2003) *New Public Management* (NPM) dipahami sebagai privatisasi sejauh mungkin atas aktivitas pemerintah.

Menurut Christopher Hood dari *London School of Economics* (1995) dalam Thoha ((2008), mengatakan bahwa *New Public Management* mengubah cara-cara dan model birokrasi publik yang tradisional kearah cara-cara dan model bisnis privat dan perkembangan pasar (Thoha, 2008 : 75).

Vigoda dan Keban dalam Pasolong (2007), mengungkapkan bahwa ada 7 (tujuh)

prinsip-prinsip New Public Management, yaitu :

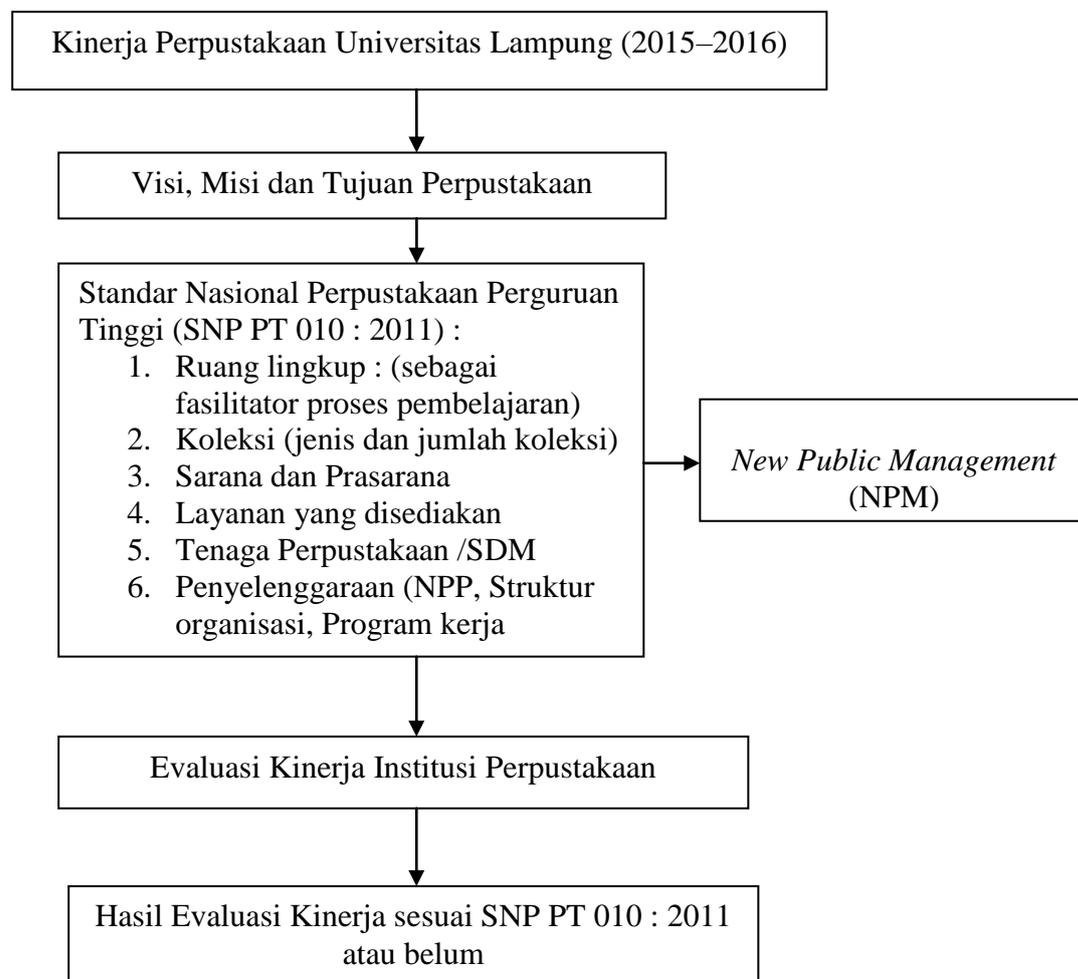
1. *Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik*
2. *Penggunaan indikator kinerja*
3. *Penekanan yang lebih besar pada kontrol output*
4. *Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil*
5. *Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi*
6. *Penekanan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen*
7. *Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya (Pasolong, 2007 : 34).*

G. Alur Kerangka Pemikiran

Evaluasi kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dalam menghasilkan pelayanan publik. Evaluasi dapat digunakan untuk melihat keberhasilan atau kegagalan selama waktu tertentu.

Evaluasi kinerja pada penelitian ini menganalisis tujuh faktor dalam organisasi, yaitu : ruang lingkup, koleksi, sarana dan prasarana, layanan di perpustakaan, sumber daya manusia, penyelenggaraan perpustakaan.

Alur Kerangka Pemikiran



Gambar 4. Alur kerangka pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2007 : 6).

Pelaksanaan penelitian berdasar pada situasi wajar (*natural setting*), sehingga sering disebut metode naturalistik. Secara sederhana dapat dinyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah meneliti subyek penelitian atau informan dalam lingkungan hidup kesehariannya.

Data kualitatif adalah data yang mencakup hampir semua data non numerik. Data ini dapat menggunakan kata – kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati.

B. Fokus Penelitian

Topik atau fokus penelitian menurut Creswell (2002:2) dalam Tresiana, merupakan konsep utama yang dibahas dalam suatu penelitian ilmiah. (Tresiana, 2013 :39).

Fokus penelitian ini adalah evaluasi kinerja perpustakaan. Perpustakaan adalah salah satu organisasi publik yang bergerak dibidang jasa layanan informasi yang berorientasi pada kepuasan pemustaka. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada

pemustaka, perpustakaan harus memberikan layanan prima. Agar dapat memberikan layanan prima, perpustakaan harus dikelola secara profesional dengan mengikuti kaedah dan standar yang telah ditetapkan.

Untuk melihat apakah tujuan organisasi sudah tercapai atau belum, maka perlu dilakukan evaluasi atas capaian kinerja yang telah dilakukan dalam kurun waktu tertentu.

Penelitian ini membahas topik “ Evaluasi Kinerja Perpustakaan Universitas Lampung dalam mencapai Visi Misi berdasarkan SNP PT 010 : 2011”. Fokus penelitian ini bertujuan menjawab pertanyaan atas :

1. Capaian kinerja Perpustakaan Universitas Lampung dalam tahun 2015 – 2016
2. Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi tercapainya kinerja organisasi

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UPT Perpustakaan Universitas Lampung, berlokasi di Jl. Soemantri Brodjonegoro No.1 Gedung Meneng Bandar Lampung 35145. Waktu penelitian bulan Maret s.d Mei 2017.

Perpustakaan dipilih menjadi lokasi penelitian karena :

1. Perpustakaan merupakan elemen penting dalam pencapaian akreditasi Universitas.
2. Perpustakaan merupakan salah satu syarat dalam penyelenggaraan sebuah perguruan tinggi, yang bertugas menyediakan kebutuhan informasi dalam proses pendidikan, pengajaran dan penelitian.

Mengingat pentingnya perpustakaan yang harus memiliki kinerja baik dalam memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika Universitas Lampung, maka di pilih sebagai lokasi penelitian, untuk melihat bagaimana Kinerja Perpustakaan jika diukur menggunakan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi 010 : 2011

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif Menurut Lofland dan Lofland (1984 :47) dalam Moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata – kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain – lain. (Moleong, 2007 : 157)

Hasil pengamatan terhadap orang – orang yang diamati atau diwawancarai adalah sumber data utama. Sumber data utama dapat ditulis atau direkam atau melalui pengambilan foto. Sedangkan sumber tertulis berupa buku atau foto, dokumentasi lain, terbitan pemerintah, jurnal dijadikan referensi atau sumber informasi penting untuk mengecek kebenaran fakta. Data statistik digunakan sebagai pendukung interpretasi dan analisis yang berasal dari sumber – sumber utama di atas. Berdasarkan sumbernya dalam penelitian ini, data berupa :

- a. **Data Primer**, adalah data yang diperoleh / dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian yang berhubungan dengan evaluasi kinerja perpustakaan dan faktor – faktor yang mempengaruhinya, yaitu sumber daya manusia, koleksi, fasilitas, layanan, sarana dan prasarana.
- b. **Data Sekunder**, merupakan data pendukung yang didapat dari luar lokasi penelitian, contohnya studi pustaka dan studi literatur. Data dapat diperoleh

dari sumber elektronik seperti internet. Sumber ini digunakan untuk melengkapi data dan informasi yang diperlukan.

E. Informan Penelitian

Miles dan Huberman (1984) dalam Tresiana merekomendasikan pertimbangan yang menjadi ukuran penentuan informan dalam penelitian kualitatif, yaitu :

1. Latar, yaitu tempat penelitian akan berlangsung.
2. Pelaku, yaitu orang yang akan diamati dan diwawancarai.
3. Peristiwa, yaitu apa yang akan diamati atau diwawancarai.
4. Proses, yaitu sifat kejadian yang dilakukan pelaku di dalam latar.

(Tresiana, 2013 : 85).

Penentuan informan kunci (*key informant*) atau sampel bukan didasarkan atas keterwakilan sampel (*representative sample*), tetapi ditentukan oleh 2 (dua) hal pokok, yaitu :

1. *Good informant*, dalam artian informan dengan penuh keikhlasan, senang hati, terbuka dan jujur/benar dalam memberikan informasi (data) yang diperlukan peneliti.
2. Subjek yang akan dijadikan informan itu benar benar terlibat. Makna terlibat disini mengandung pengertian informan mengetahui, melihat, mendengar, merasakan dan berbuat serta memahami informasi yang berkaitan dengan substansi penelitian atau informasi yang diperlukan oleh peneliti. Informan pada penelitian ini adalah :

1. kepala UPT Perpustakaan Universitas L0ampung
2. Staf perpustakaan

3. Pemustaka/pengunjung perpustakaan

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan semaksimal mungkin agar mendapatkan hasil yang valid dan terpercaya. Adapun sumber dan jenis data yang diperoleh berupa data statistik, foto-foto, sumber tertulis, jawaban – jawaban hasil wawancara dan tindakan – tindakan yang mengikutinya untuk memperoleh data. Teknik penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan observasi/pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan studi dokumentasi /riset perpustakaan.

1. Teknik Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara (interview) digunakan untuk memperoleh data lisan. Data wawancara adalah data yang diperoleh melalui tanya jawab antara peneliti dan informan. Tujuan mengadakan wawancara adalah menggali informasi lebih dalam mengenai kinerja organisasi secara keseluruhan.

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan kinerja yang telah dicapai, kebijakan yang diterapkan, sumber daya manusia, koleksi, layanan dan fasilitas perpustakaan. Wawancara ini secara terstruktur dan tidak terstruktur yang berpedoman pada pertanyaan-pertanyaan pengalaman, pendapat, perasaan, pengetahuan dan latar belakang.

2. Teknik Observasi /Pengamatan

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi dan kondisi). Teknik Pengamatan ini didasarkan atas pengalaman secara langsung dengan jalan

mengamati sendiri atau mengalami langsung peristiwa, kemudian mencatat perilaku dan kejadian bagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.

Observasi dilakukan secara *participant observation* (peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari) dan *non participant observation* (peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan). Observasi dilakukan dengan mudah karena peneliti merupakan staf di tempat penelitian dilakukan, sehingga data dapat dengan mudah diperoleh. Alat yang digunakan dalam teknik observasi ini antara lain : lembar cek list, buku catatan, kamera photo dll.

3. Studi Dokumentasi/Riset Perpustakaan

Studi dokumentasi atau riset perpustakaan dimanfaatkan untuk memperoleh data mengenai kinerja perpustakaan selama dua tahun terakhir, sumber daya manusia, layanan dan fasilitas, koleksi, sarana dan prasarana. Studi dokumentasi ini dapat mendukung hasil studi lapangan yang telah dilakukan sebelumnya.

G. Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian kualitatif, merupakan suatu proses kegiatan yang berlangsung secara terus – menerus, berkesinambungan dan interaktif yang lazim juga disebut dengan istilah “*Cyclical analysis*”. Tahapan – tahapan analisis data yang harus dilakukan peneliti kualitatif, adalah sebagai berikut :

- 1. Pengumpulan data**, yaitu semua kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data / informasi.
- 2. Reduksi data**, yaitu proses pemilihan, pemilahan, focusing, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah yang ada dalam semua bentuk catatan dan dokumen lapangan.

3. **Tampilan Data (Data display)**, yaitu kegiatan penyajian data/informasi dalam bentuk yang terorganisasi dengan baik sehingga kegiatan pembuatan kesimpulan dalam bentuk narasi atas kategori dan pola tertentu menurut pandangan informan dapat dilakukan.
4. **Membuat Kesimpulan / verifikasi**, yaitu kegiatan pembuatan kesimpulan dalam bentuk narasi atas kategori dan pola tertentu menurut pandangan informan.

Menurut Tresiana pada tahap membuat kesimpulan dilakukan juga interpretasi. Interpretasi merupakan kegiatan menafsirkan kategori atau pola tertentu berdasarkan sudut pandang informan (*emic meaning*) yang telah disusun sebelumnya....(Tresiana, 2013 : 120).

H. Teknik Keabsahan Data

Untuk menjaga tingkat kesahihan penelitian, maka diperlukan media handal yang bermanfaat untuk meminimalisir derajat kesalahan dan perlunya tindakan urgen peneliti untuk menghindari *validity threat* (bias/validitas semu/validitas palsu).

Metode pembuktian, yakni kesesuaian makna etic dengan makna emic dan perang tanding konsep, model, teori dan hasil temuan penelitian terdahulu. Metode pembuktian (*Validitas* dan *reabilitas*) diterapkan untuk mengatasi dan menghindari terjadinya bias, yakni : bias peneliti karena faktor subyektivitas nilai, bias *key informan*, bias berupa arogansi subyektif pandangan informan, bias metode dan data.

Lincoln dan Guba (1985) dalam Tresiana, menyebut macam pembuktian dalam kualitatif sebagai “dapat dipercaya” dan “keaslian”. Sementara Creswell (2002)

menyebut dengan keabsahan (*validitas*) dan reabilitas. Menurut Maxwell dalam Oekan (2010), metode validitas (keabsahan) mencakup pada kebenaran (*correctness*). Validitas berkenaan dengan jawaban atas pertanyaan “ apakah penelitian yang dilakukan itu benar?”; “seberapa besar tingkat kesalahan yang terjadi?”. Sedangkan metode kredibilitas (*credibility*) merujuk pada suatu deskripsi, kesimpulan, penjelasan (eksplanasi), interpretasi atau yang lainnya. (Tresiana, 2013 : 142 – 143).

Sehubungan dengan pembuktian ilmiah dalam prosedur penelitian kualitatif, baik validitas dan reliabilitas, maka penelitian kualitatif menerapkan prinsip ‘triangulasi’. Triangulasi menyangkut 4 (empat) hal pokok, yaitu :

1. Triangulasi data, yaitu memanfaatkan berbagai sumber data
2. Triangulasi peneliti, yaitu melibatkan berbagai peneliti yang berbeda latar belakang keilmuannya.
3. Triangulasi teori, yaitu menggunakan perspektif yang berbeda untuk menginterpretasikan serangkaian data yang terkumpul.
4. Triangulasi metode, yaitu penggunaan berbagai metode untuk mempelajari suatu persoalan, termasuk juga dalam triangulasi perpanjangan rentang waktu penelitian dan tindakan tindak lanjut penelitian di masa mendatang. Pada penelitian ini teknik keabsahan data menggunakan triangulasi data.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian pada bab IV, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perpustakaan Universitas Lampung dalam penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan telah sesuai Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT 010 : 2011), kecuali pada kualifikasi pendidikan pustakawan dan anggaran perpustakaan.
2. Hasil evaluasi kinerja institusi Perpustakaan menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki kinerja baik dengan total nilai kinerja perpustakaan yaitu 89.74 (level 4 atau maju) dengan melihat rincian hasil penilaian/skor ; koleksi (16,25), sarana dan prasarana (10), layanan (18,33), tenaga perpustakaan (12,5), penyelenggaraan (13,5), pengelolaan (9,16) dan teknologi informasi dan komunikasi (10),
3. Faktor pendukung dalam mencapai kinerja perpustakaan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya : Kepemimpinan, koleksi lengkap, sarana dan prasarana, jenis layanan yang tersedia, penyelenggaraan perpustakaan sesuai standar, teknologi informasi dan komunikasi.
4. Faktor penghambat dalam mencapai kinerja perpustakaan di pengaruhi oleh kualifikasi pendidikan pustakawan belum sesuai standar nasional yaitu diploma Ilmu Informasi dan Perpustakaan dan dana anggaran yang

diterima masih sangat minim hanya sekitar 1 %, sedangkan standar nasional perpustakaan adalah 5 % dari anggaran operasional Universitas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka penulis memberikan saran – saran yang sebagai berikut :

1. Hendaknya penerimaan pustakawan dengan pendidikan diploma, S1 dan S2 Ilmu Informasi dan Perpustakaan,
2. Agar Universitas memberikan dana sesuai standar nasional perpustakaan yaitu 5 % dari anggaran operasional Universitas.
3. Evaluasi sebaiknya dilakukan setiap tahun untuk mengetahui target apa yang sudah tercapai atau belum tercapai dan sebagai persiapan menghadapi audit oleh pihak eksternal.
4. Kinerja perpustakaan hendaknya ditingkatkan agar dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka dan dapat mencapai visi sebagai “Pusat pengetahuan modern berbasis teknologi informasi (TI) yang menunjang visi Unila”.
5. Hendaknya perpustakaan melakukan kerjasama /kemitraan pada lembaga swasta untuk mendapat bantuan dana dan bagi pustakawan hendaknya secara berkesinambungan mengikuti seminar, pelatihan, studi banding pada lembaga informasi lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arwendria (Pustakawan). 2009. Evaluasi Kinerja Perpustakaan. <https://arwendria.wordpress.com/2009/01/03> diakses Kamis, 10 Nov 2016 pukul 13.44
- Handayani. 2013. Landasan Teori. Repository.usu.ac.id/bitstream/123456789 diakses Kamis, 10 Nopember 2016 pukul 09.00 WIB.
- Hidayah, Laili. 2010. Evaluasi Pemanfaatan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada. (Tesis)
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia : untuk keunggulan bersaing organisasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Komarudin ; Yooke Tjuparmah S. 2002. *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta : Bumi Aksara, 2002
- Lampung, Universitas. 2015. *Format Penulisan Karya Ilmiah Universitas Lampung Tahun 2015*. Bandar Lampung : Universitas Lampung.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2011. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT) 010 : 2011. Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2016. *Undang – Undang Republik Indonesia No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan dan PP RI No.24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan UU No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Perpustakaan Universitas Lampung. 2016. *Buku Panduan Perpustakaan : Layanan Mandiri berbasis RFID*. Bandar Lampung : Perpustakaan Universitas Lampung.
- Rianse, Usman; Abdi. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi : teori dan aplikasi*. Bandung : Alfabeta.

- Rivai, Veithzal. 2008. *Performance Appraisal : sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Saleh, Abdul Rahman. 21 April 2016. *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620:2008 (Information and Documnetation – Library Performance Indicators)*. Media Pustakawan, edisi : Vol.20 No.2 Januari 2013. <http://www.pnri.go.id/magazine/indikator-kinerja-perpustakaan-menurut-iso-11620-2008-information-and-documentation-library-performance-indicators>- diakses 20 Nopember 2016 pukul 14.00 WIB.
- Sulistiyani, Ambar Teguh; Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Teknokra. Oktober 2016. Edisi Khusus Mahasiswa Baru 2016 : *Bertaruh untuk masa depan*. Bandar Lampung : Teknokra.
- Tresiana, Novita. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandar Lampung : Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Udaya, Jusuf. 2013. *Manajemen Stratejik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wibawanti, Yuni. 2015. *Model Pengukuran Kinerja Perpustakaan PTS X berdasarkan ISO 11620:2008 dan SNP 010:2011*. Faktor Exacta 8(4): 369-380, 2015. ISSN : 1979-276X. Universitas Indraprasta PGRI.
- Wirawan. 2011. *Evaluasi : Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Yuventia, Yuniwati. 14 Juni 2012. “Standaridisasi” *Perpustakaan Perguruan Tinggi*. [Http://digilib.undip.ac.id](http://digilib.undip.ac.id) diakses pada 02 November 2016 pukul 14.00 WIB.