

Analisa Keberlanjutan Terhadap Kebijakan Dalam Pemanfaatan ISO

(Studi Kasus : Perpustakaan XYZ)

¹Rizal Bagus Nur Achmad, Yeffry Handoko Putra²

¹Jurusan Magister Sistem Informasi UNIKOM
Jl. Dipati Ukur No. 112-116, Bandung, Jawa Barat, Indonesia

¹rizalbagusnurachmad@gmail.com

²Jurusan Magister Sistem Informasi UNIKOM
Jl. Dipati Ukur No. 112-116, Bandung, Jawa Barat, Indonesia

²yeffry.handoko@gmail.com

Abstrak — Layanan Perpustakaan terhadap covid-19, membuat layanan yang tersedia harus merubah proses bisnis dan layanan yang sudah berjalan. Salah satu pelayanan yang terkena dampaknya adalah layanan sirkulasi dari pelayanan perpustakaan. Layanan sirkulasi ini adalah pelayanan yang ada pada umumnya dipergustakaan, seperti peminjaman, keanggotaan, pengembalian, keterangan bebas pinjam, serta denda, pemberian sanksi dan aturan terkait yang tersedia dipergustakaan. Dari pelayanan sirkulasi ini, akan dianalisa sesuai standar ISO yang telah ditentukan yaitu ISO 22317 dan ISO 11620, dengan kedua ISO tersebut dapat memberikan usulan strategi untuk layanan serta membangun kepercayaan terhadap pihak perpustakaan dengan pihak sekitar lingkungan perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa dampak, potensi dan perubahan apa yang akan terjadi dari hasil analisa yang diperoleh dalam pemanfaatan kebijakan ISO pada layanan sirkulasi perpustakaan, dengan metode penelitian yang digunakan yaitu Teknik observasi dan wawancara kepada narasumber terkait pelayanan sirkulasi. Hasil Penelitian ini akan memberikan ringkasan terkait dampak, potensi dan perubahan apa yang akan terjadi dari kebijakan penggunaan dua ISO tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan Sirkulasi, Dampak, Potensi dan Perubahan, ISO

I. PENDAHULUAN

Belakangan ini banyak orang menyebut jika seseorang membutuhkan pencarian sebuah informasi atau ilmu yang ingin diketahui yang memiliki referensi adalah perpustakaan tempatnya [1]. Perpustakaan sudah ada disetiap kota/kabupaten di negara. Namun tidak dipungkiri perpustakaan untuk wilayah pedalaman sangat minim ditemukan oleh masyarakat luas.

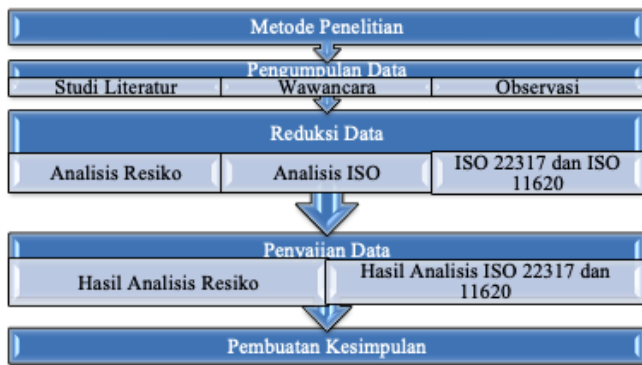
Perpustakaan memiliki beberapa layanan yang diketahui pada umumnya yaitu layanan peminjaman buku dan layanan pencarian referensi buku [2]. Kebanyakan orang melakukan peminjaman buku di perpustakaan [3]. Namun ada beberapa hal lainnya misalkan layanan keanggotaan untuk data anggota yang terdaftar pada perpustakaan tempat tertentu. Dalam hal ini perpustakaan tersebut apakah memiliki standar yang cukup baik atau tidak dalam sebuah instansi negara maupun swasta. Jika perpustakaan menggunakan sebuah standar yang dijalankan, masyarakat umum akan lebih mempercayai perpustakaan tersebut memiliki standar yang sangat baik bagi tingkatan nilai dimata masyarakat. Dan juga sebaliknya jika perpustakaan tidak menggunakan sebuah standar maka kepercayaan sangat berpengaruh terhadap instansi tersebut [4]. Hal lainnya dapat diperoleh dampak apa saja jika sebuah perpustakaan memiliki standarisasi sebuah ISO 22317 dan 11620. Dapat diketahui dari kedua ISO tersebut memiliki perbedaan penjelasan dan ruang lingkup yang berbeda. Secara garis besar ISO 22317 memiliki ruang

lingkup terkait dampak bisnis yang terjadi, dari sini dapat diperoleh bisnis mana yang menjadi prioritas perpustakaan serta dampak yang akan berpengaruh sesuai ISO 22317. Sedangkan untuk ISO 11620 memiliki ruang lingkup sebagai standar indikator pelayanan yang dijalankan. Yang nantinya sebuah perpustakaan akan memiliki kepercayaan tinggi dari masyarakat sesuai dari ISO tersebut. Namun ISO yang dimaksud adalah memiliki ruang masalah setelah terjadi pandemi Covid-19.

Dari permasalahan yang telah dijabarkan maka penelitian yang berjudul “Analisa Keberlanjutan Terhadap Kebijakan Dalam Pemanfaatan ISO”. Dengan harapan dapat mengidentifikasi masalah risiko dan dampak yang akan terjadi serta potensi jika menggunakan ISO tersebut digunakan oleh perpustakaan, memungkinkan untuk terjadi melalui pendekatan Bisnis Impact Analisis terhadap ISO yang akan digunakan, dengan berpedoman pada standar ISO 22317:2018 dan ISO 11620:2008 mengenai Bisnis Impact Analisis dan Indikator Kinerja Perpustakaan bagi pengelolaan pelayanan di Perpustakaan.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode dan alur pembahasan pada penelitian ini tergambar pada gambar berikut dibawah ini



Gambar Metode Penelitian

Pada gambar diatas dijelaskan sebagai berikut :

1. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara yaitu studi literatur, wawancara dan observasi. Observasi dilakukan dengan mengamati proses pelaksanaan pengelolaan arsip di perpustakaan XYZ. Adapun wawancara yang dilakukan secara jarak jauh atau daring ini berfokus pada risiko-risiko yang telah terjadi dan bagaimana proses pelaksanaan pengelolaan arsip digital lembar pengesahan ini berlangsung.

2. Tahap Reduksi Data

Tahapan Reduksi data ini merupakan proses pemilihan data atau informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian ini, sesuai dengan kebutuhan untuk laporan hasil penelitian. Data yang sesuai dengan kebutuhan selanjutnya diolah agar menghasilkan hasil penelitian yang dapat sesuai dengan kondisi lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk pemilihan data ini dibantu dengan proses analisis risiko berdasarkan hasil wawancara dan observasi, yang disesuaikan dengan membandingkan pengelolaan arsip yang saat ini berlangsung di perpustakaan.

3. Tahap Penyajian Data

Tahapan penyajian data ini dilaksanakan agar laporan dapat dibaca dengan mudah dalam menilai penelitian ini berdasarkan bukti dokumentasi. Dalam tahapan ini hasil analisis risiko, dan analisis pengelolaan arsip disajikan dalam bentuk narasi yang disusun secara sistematis.

4. Pembuatan Kesimpulan dan Saran

Setelah seluruh tahapan pada diatas telah dilaksanakan, maka dilakukan pembuatan kesimpulan dan pemberian saran. Tahapan ini dilakukan berdasarkan data yang didapatkan dari temuan-temuan dan hasil analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan yang didapatkan ini berupa usulan standar teknis pengelolaan arsip digital lembar pengesahan dengan berfokus pada risiko-risiko yang diidentifikasi dari proses layanan sirkulasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dalam penelitian yang telah dilakukan ialah sebagai berikut :

1. Hasil Tahapan Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data didapatkan dengan melakukan wawancara pada Kepala Perpustakaan XYZ selaku

penanggung jawab, dan referensi website terkait layanan sirkulasi.

Pelaksanaan Layanan Sirkulasi

Peminjaman online khususnya peminjaman buku di perpustakaan salah satunya untuk memudahkan pengaksesan dimasa yang akan datang[5]. Dalam pelaksanaannya perpustakaan XYZ tidak hanya melakukan peminjaman dalam layanan sirkulasi, namun ada banyak layanan lainnya. Hanya saja penelitian ini, dikhususkan pada layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan proses peminjaman yang ada di semua perpustakaan pada umumnya perputaran yang ada seperti dari proses keanggotaan, peminjaman, pengembalian, aturan yang berlaku diperpustakaan serta terkait denda yang diterima kepada peminjam yang melakukan keterlambatan pengembalian buku[6][7].

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala perpustakaan layanan sirkulasi itu pada intinya adalah layanan peminjaman buku dari perpustakaan ke setiap civitas lingkungan Kampus XYZ, tapi untuk peminjam yang bukan dari salah satu bagian perpustakaan XYZ tidak di perkenankan untuk meminjam buku di perpustakaan, namun perpustakaan menyediakan baca ditempat untuk yang bukan bagian dari civitas Kampus XYZ.

Bagian layanan peminjaman buku ini memiliki tugas untuk mendata mahasiswa atau dosen atau civitas lingkungan Kampus XYZ dalam melakukan peminjaman buku, serta pemberian informasi kepada dosen terkait buku-buku baru yang berada di perpustakaan. Selain itu perpustakaan XYZ juga, memberikan hukuman atau denda bagi siapa saja yang melakukan keterlambatan untuk peminjaman buku.

Adapun layanan sirkulasi yang dilakukan oleh perpustakaan XYZ bagian pengembangan dan pengolahan bahan Pustaka penelitian adalah sebagai berikut:

1. Keanggotaan

Awalnya perpustakaan XYZ, memiliki data keanggotaan dari pihak prodi kepala pusat (BAAK), yang menginformasikan data keanggotaan tersebut adalah mahasiswa di prodi yang bersangkutan. Dari sini awal mula peminjaman dapat dilakukan.

2. Peminjaman dan Pengembalian

Setelah keanggotaan, pihak yang ingin melakukan peminjaman buku di perpustakaan dapat hadir diperpustakaan XYZ, karena saat ini sedang mengalami pandemi perpustakaan XYZ menyediakan layanan online dengan menggunakan media sosial sebagai perantara peminjamannya, ada juga dengan cara melakukan pemberian pesan melalui email dengan melakukan pendaftaran ke salah satu pegawai perpustakaan XYZ. Dan ada juga dengan mendownload aplikasi SMART Library Gramedia. itu adalah layanan peminjaman yang disediakan oleh XYZ Ketika pandemi saat ini. Dan untuk pengembalian dilakukan secara otomatis berdasarkan ketentuan yang berlaku.

3. Penagihan dan Pemberian Sanksi

Setelah admin perpustakaan menentukan siapa saja yang melakukan pelanggaran, pihak admin melakukan penagihan kepada pihak yang bersangkutan dengan cara menginformasikan kepada pihak terkait yang melakukan pelanggaran.

Berikut adalah Business Chain Management dari layanan sirkulasi yang dilakukan oleh perpustakaan XYZ layanan peminjaman dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3.4 Businis Chain Model Layanan Sirkulasi



Hasil Observasi

Pada saat berjalannya proses pengelolaan, ditemukan beberapa kendala yang terjadi di setiap langkahnya, mulai dari kartu anggota, referensi dan peminjaman. Berikut pemaparan hasil wawancara dengan pihak perpustakaan:

1. Kartu Anggota

Dari kartu anggota, biasanya digunakan adalah NIM mahasiswa, terkadang mahasiswa lupa membawa kartu tanda mahasiswa yang sebenarnya itu digunakan oleh pihak perpustakaan untuk memudahkan dalam perhitungan banyak pengunjung di setiap harinya.

2. Referensi

Dari Referensi, referensi di perpustakaan sangat minim. Karena minat dari mahasiswa yang kurang, jadi membuat pihak perpustakaan tidak mengetahui kebutuhan dari mahasiswa. Namun yang dapat diketahui adalah pihak perpustakaan tidak memiliki hubungan baik dengan mahasiswanya, dalam artian lebih mengutamakan relasi dengan dosen dibandingkan dengan mahasiswa.

3. Peminjaman

Dari peminjaman, biasanya buku yang tidak Kembali atau keadaan rusak Ketika dikembalikan. Disini adalah faktor sisi kendala yang dihadapi oleh pihak perpustakaan. Selain itu terkadang, untuk pengembalian buku terkadang beberapa diantaranya menambahkan waktu atau perpanjangan waktu karena buku yang dipinjam belum selesai dibaca.

Hasil Tahapan Analisis

Pada tahapan ini, hasil dari tahapan sebelumnya akan digunakan untuk menganalisis risiko. Adapun analisis risiko dilakukan dengan melakukan identifikasi risiko yang ada pada proses layanan peminjaman dari keanggotaan hingga

pengembalian jika ada masalah maka diperlukan denda sebagai hukuman yang berlaku di perpustakaan.

Namun sebelum melakukan identifikasi risiko, dilakukan terlebih dahulu penetapan tingkatan maturity yang ada. Hal tersebut ditunjukkan dalam bentuk tabel hasil Analisa dari ISO.

Identifikasi dampak dari penggunaan ISO

Dalam pengidentifikasian dampak dari penggunaan ISO 11620 dan 22317, akan dilihat apa saja yang akan di peroleh untuk instansi terkait dengan menggunakan kedua tersebut. Berikut adalah hasil identifikasi dari dampak penggunaan dari kedua ISO tersebut :

• Dampak Penggunaan ISO 11620

Dampak yang di peroleh dari penggunaan ISO 11620 adalah sebagai berikut :

- Dapat menentukan indikator apa saja yang perlunya dibutuhkan dalam pembentukan layanan terbaik sehingga akan ada perubahan bagian dari staf yang bersangkutan.
- Dapat menumbuhkan kepercayaan civitas Kampus XYZ kepada perpustakaan.
- Dapat menumbuhkan kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan XYZ, yang nantinya akan di peroleh ke point nomer sebelumnya.

• Dampak Penggunaan ISO 22317

Dampak yang di peroleh dari penggunaan ISO 22317 adalah sebagai berikut :

- Dapat menentukan prioritas bisnis mana yang harus berjalan dan disana akan di peroleh hasil untuk solusi yang diberikan kepada civitas lingkungan Kampus XYZ.
- Dapat mengantisipasi dampak yang terjadi jika terjadi Kembali pandemi seperti ini

Identifikasi Potensi dari penggunaan ISO

Dalam pengidentifikasian potensi dari penggunaan ISO 11620 dan 22317, akan di peroleh hasil untuk meningkatkan suatu tujuan atau landasan baru yang nantinya dapat digunakan oleh pihak terkait. Berikut adalah hasil identifikasi Potensi dari kedua ISO tersebut :

• Potensi yang didapat berdasarkan ISO 11620

Potensi dari penggunaan ISO 11620 adalah sebagai berikut :

- Dapat mengontol apa saja yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan XYZ terkait layanan sirkulasi.
- Dapat menumbuhkan kepercayaan dari civitas lingkungan Kampus XYZ.
- Dapat melakukan inovasi dalam hal pelayanan yang di sediakan nantinya.

• Potensi yang didapat berdasarkan ISO 22317

Potensi dari penggunaan ISO 22317 adalah sebagai berikut :

- Dapat mengontrol masalah yang akan terjadi akibat dampak-dampak dari *disaster* atau bencana yang tidak pernah dialami sebelumnya.
- Dapat menentukan layanan sirkulasi mana yang dibutuhkan

Identifikasi Perubahan dari penggunaan ISO

Dalam pengidentifikasian perubahan ini dari kedua ISO 11620 dan 22137, dapat diperoleh perubahan-perubahan kekuatan/domain yang dulunya tidak digunakan sama sekali, menjadi sangat diperlukan untuk saat ini. Berikut adalah hasil identifikasi perubahan dari kedua ISO tersebut :

- **Perubahan Keterbaruan Berdasarkan ISO 11620**

Perubahan yang terjadi berdasarkan ISO 11620 adalah sebagai berikut :

- Menumbuhkan Kepercayaan.
- Menumbuhkan pelayanan yang sesuai dengan bidangnya.
- Menumbuhkan kemampuan di setiap bidang pelayanan.

- **Perubahan Keterbaruan Berdasarkan ISO 22137**

Perubahan yang terjadi berdasarkan ISO 22137 adalah sebagai berikut :

- Dapat mengatur dan mengontrol hal yang terjadi di kemudian hari.
- Dapat mengurangi dampak dari hal-hal yang terjadi dimasa yang akan datang.
- Dapat merubah keunikan tersendiri yang akan diterima oleh civitas yang merasakan bisnis yang masih berjalan walaupun terkena dampak apapun.

Hasil Analisa Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan ISO

Dari identifikasi sebelumnya dapat diperoleh kelebihan dan kekurangan di setiap ISO, dalam hal sebelum dan sesudah penggunaan ISO tersebut. Berikut adalah hasil penilaian maturity dari ISO 22317:2015 yang berada pada lampiran setelah aftar Pustaka.

Untuk prioritas yang didahulukan untuk kemajuan bisnis layanan yang perlu diutamakan adalah keanggotaan karena dari keanggotaan akan didapat orang-orang yang melakukan peminjaman, serta dari situ juga akan diperoleh dari sisi layanan penagihan dan pemberian sanksi yang berlaku untuk orang terkait yang menggunakan layanan sirkulasi ini.

Pada lampiran ke 2, adalah daftar indikator kinerja perpustakaan pada ISO 11620 terdapat berbagai indikator, ada yang menyebutkan 28, 35 dan 45 indikator, namun pada umumnya untuk memenuhi standar ISO 11620, tidak diperlukan semua indikator tersebut untuk dipenuhi. Oleh sebab, pihak perpustakaan dapat memilih dari indikator yang sesuai dengan visi dan misi yang akan menjadi tujuan pihak perpustakaan.

Berikut hasil Analisa berdasarkan setiap kategori kinerja :

No	Jenis Kinerja	Penilaian	Keterangan
1	Kinerja Asupan (Input)	Amat Baik	-
2	Kinerja Proses	Amat Baik	Berdasarkan dari proses pelayanan yang berlangsung unit perpustakaan.
3	Kinerja Keluaran (Output)	Baik	Berdasarkan hasil wawancara yang diperlukan dari pihak dosen dan mahasiswa sebagai pelaku penerima layanan.

Tabel 1 ISO 11620

Threatment atau Usulan

Dari ISO 11620 Usulan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

- Kinerja Asupan,
- Kinerja Proses,
- Kinerja Keluaran
- Perlunya Evaluasi setiap 2 minggu sekali/perbulan terkait kinerja-kinerja di atas karena akan mempengaruhi apakah proses yang di kerjakan akan sesuai dengan visi yang akan akan dicapai

Untuk usulan dari ISO 22317 dapat diperoleh sebagai berikut :

- Pembuatan kerja sama dengan pihak ketiga terkait proses peminjaman secara online
- Pembuatan lowongan kerja terkait menjadi kurir yang berminat sebagai pengantar proses peminjaman yang berada dilingkungan Kampus XYZ.
- Ada pun usulan lainnya terkait tambahan layanan

- Integrasi sistem dengan sistem informasi Kampus XYZ terkait penguatan informasi kepada mahasiswa dari pihak perpustakaan
- Terkait dengan buku baru, bisa dibuatkan informasi kepada seluruh civitas Kampus XYZ
- Perpustakaan dapat juga membuka layanan jual beli buku di perpustakaan
- Untuk pembayaran denda bisa dilakukan dengan menggunakan nomer VA/pemotongan berdasarkan pembayaran uang kuliah
- Pembuatan e-Book, namun perlu kerja sama dengan pengarang

Dari usulan-usulan diatas tidak di pungkiri akan adanya risiko-risiko baru yang akan terjadi, jika untuk usulan ISO 11620 itu akan berpengaruh kepada semangat kerja kepada pegawai pelayanan perpustakaan. Sedangkan untuk usulan ISO 22317 akan adanya risiko yang cukup banyak, dengan usulan kurir tidak menutup kemungkinan kurir dapat membawa buku yang dipinjam bukan diantar kepada pihak yang bersangkutan. Untuk pembuatan e-Book perlu perizinan dari pihak pengarang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dan pembahasan yang sudah diuraikan pada bab IV mengenai proses analisa dari studi kasus yang diuraikan dari hasil analisa pada proses tersebut dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- Adanya penggeseran domain/kekuatan yang dahulu adalah kekuatan yang lemah menjadi kekuatan yang besar bagi perpustakaan.
- Dulu perpustakaan online sedikit digunakan dan saat ini lebih digunakan.
- Untuk kebijakan dalam pemanfaatan ISO 22317, akan membutuhkan sedikit perubahan supaya bisnis yang tersedia tetap berjalan, dengan mengenalkan bahwa perpustakaan XYZ tidak hanya sebagai peminjaman saja. Dari penambahan layanan seperti jual beli buku yang berada di perpustakaan memungkinkan penambahan pemasukkan atau uang kas bagi perpustakaan.
- Untuk kebijakan dalam pemanfaatan ISO 11620, memerlukan identifikasi lebih lanjut terkait kebutuhan kinerja pegawai atau pun pihak pengelola apakah sudah sesuai dengan kriteria yang ada dengan ISO 11620, karena ini berkaitan infrastruktur, staf.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, Puji serta syukur tak lupa senantiasa selalu penulis panjatkan pada Allah Subhanahu wata'ala yang karena rahmat, nikmat dan hidayah serta kehendak-Nya lah peneliti dapat dengan lancar menyelesaikan penelitian ini. Peneliti jua mengucapkan rasa terimakasih kepada Bapak yang terhormat Assoc. Prof. Dr. Ir. H. Eddy Soeryanto Soegoto sebagai Rektor Universitas Komputer Indonesia, dan Ibu Dr. Rahma Wahdiniwaty, M.Si. sebagai Dekan Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia, serta Bapak Dr. Yeffry Handoko Putra, S.T., M.T sebagai Ketua Program Studi Magister Sistem Informasi Universitas Komputer Indonesia sekaligus pembimbing dalam penelitian ini, dimana peran beliau yang sangat membantu dalam penelitian ini.

REFERENSI

- [1] F. A. Rakib, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate)," *Ilmu Perpust.*, vol. II, no. 4, pp. 1–13, 2013, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/view/2977>.
- [2] A. Prayitno and Y. Safitri, "Pemanfaatan Sistem Informasi Perpustakaan Digital Berbasis Website Untuk Para Penulis," *Adv. Mater. Res.*, vol. 756–759, no. 1, pp. 138–140, 2013, doi: 10.4028/www.scientific.net/AMR.756-759.138.
- [3] E. A. Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan," *Pengelolaan Layanan Perpust.*, vol. 4, 2016.
- [4] D. Rahmawati, "Analisis Faktor Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi," *J. Ekon. dan Pendidik.*, vol. 5, no. 1, pp. 107–118, 2012, doi: 10.21831/jep.v5i1.606.
- [5] I. K. Widiyasa, "Manajemen Perpustakaan Sekolah," *J. Perpust. Sekol.*, vol. 1, no. 6, pp. 1–14, 2007, [Online]. Available: <http://library.um.ac.id/images/gbjpgs/art02ktu.pdf>.
- [6] P. K. Perpustakaan and A. R. Saleh, "Pengukuran kinerja perpustakaan 1," no. September 2005, pp. 1–17, 2006.
- [7] P. Suharso, I. P. Arifiyana, and M. D. Wasdiana, "Layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam menghadapi pandemi covid-19," *Anuva*, vol. 4, no. 2, pp. 271–286, 2020.

No	INDIKATOR KINERJA PERPUSTAKAAN	
KINERJA ASUPAN (INPUT)		
1	Populasi atau jumlah sivitas akademika	
2	Total seluruh koleksi dalam eksemplar (Holdings)	
3	Rasio koleksi terhadap populasi	
4	Persen koleksi berdasarkan kelompok program studi	
5	Persen koleksi berdasarkan kelompok kemutakhiran	
6	Pengadaan koleksi tahun terakhir berdasarkan kelompok program studi	
7	Jam buka perpustakaan	
8	Permintaan akan tambahan waktu pelayanan	
9	Jumlah terminal komputer untuk OPAC	
10	Jumlah pustakawan	
11	Rasio pustakawan terhadap total pegawai perpustakaan	
12	Library registration	
13	Registration as a percentage of population	
KINERJA PROSES		
14	Kecepatan pengadaan	
15	Kecepatan Pengolahan	
KINERJA KELUARAN (OUTPUT)		
16	Sirkulasi tahunan	
17	Sirkulasi per kapita	
18	Jumlah koleksi yang dibaca di tempat setahun	
19	Jumlah koleksi yang dibaca di tempat per kapita	
20	Jumlah pengunjung selama satu tahun	

No	INDIKATOR KINERJA PERPUSTAKAAN	
21	Jumlah pengunjung per kapita	
22	Jumlah pengunjung ke acara perpustakaan setahun	
23	Jumlah pengunjung ke acara perpustakaan per kapita	
24	Annual Reference transaction	
25	Reference transaction per capita	
26	Number of Reference transaction	
27	Number of Reference transaction completed	
28	Reference fill rate	
29	Number title sought	
30	Number title found	
31	Title fill rate	
32	Number subject and author sought	
33	Number subject and author found	
34	Subject and Author fill rate	
35	Turnover rate	

Lampiran 2 Tabel ISO 11620

Nama Layanan Sirkulasi	Proses Bisnis yang dijalankan	Risiko	Potensi Frekuensi Gangguan	Dampak				RTO	MAO	Prioritas
				Keuangan	Kualitas Pelayanan	Hukum/ Perjanjian	IT			
Keanggotaan	Mendaftarkan Anggota Baru; Penyediaan Formulir Keanggotaan; Perpanjangan masa anggota;	Pencurian	setiap semester/ setiap ajaran baru	Hasil yang didapat dari perpanjangan setiap anggota	Baik	Melengkapi kelengkapan keanggotaan.	Sudah tersedia sistem keanggotaan	1 Semester	2 Semester	1
Peminjaman dan Pengembalian	Mengatur Stok yang tersedia; Mengatur estimasi peminjaman; Perpanjangan Peminjaman; Pencatatan bukti peminjaman; Mengatur Keterlamabatan dalam pengembalian;	Kehilangan dan Keterlambatan	Setiap anggota yang melakukan peminjaman di perpustakaan	-	Baik	Anggota didenda sesuai dengan aturan yang berlaku di perpustakaan	Sudah tersedia sistem data Peminjaman berdasarkan akun yang terdaftar di SSO Kampus XYZ	1 Semester	2 Semester	2
Nama Layanan Sirkulasi Penagihan dan Pemberian Sanksi	Proses Bisnis yang dijalankan Mengatur penagihan buku yang dipinjam; Penentuan sanksi	Risiko Ketidapatuhan Anggota, Penunggakan, Kehilangan dan	Potensi Frekuensi Gangguan Setiap anggota yang	Denda yang telah ditentukan oleh pihak perpustakaan	Baik	Anggota didenda sesuai dengan aturan yang berlaku di perpustakaan	-	1 Semester	2 Semester	3

	keterlambatan; mengatur sanksi kualitas pengembalian buku; Mengatur sanksi kehilangan buku;	Kerusakkan	melanggar aturan perpustakaan	dan pelakunya adalah setiap anggota yang melakukan pelanggaran						
--	---	------------	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Lampiran 2 Tabel Analisa ISO 22317

