

PEDOMAN LAYANAN PERPUSTAKAAN

BUDIYAH BINTI A.WAHAB



UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA

2015



**KEPUTUSAN
KETUA REKTOR UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA
Nomor : 377 /UUI/IV/2015**

TENTANG

**BUKU PEDOMAN LAYANAN PERPUSTAKAAN BUDIYAH BINTI A.WAHAB
UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA**

REKTOR UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan suasana perpustakaan yang kondusif tertib, dan terarah, maka perlu disusun Buku Pedoman Layanan Perpustakaan Binti A. Wahab di Lingkungan Universitas Ubudiyah Indonesia;
 - b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a di atas, dipandang perlu untuk menetapkan Buku Pedoman Layanan Perpustakaan Budiyah Binti A. Wahab Universitas Ubudiyah Indonesia dengan Keputusan Rektor;
- Mengingat :
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
 2. Undang-undang Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Serah – Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam.
 3. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
 4. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Kependidikan
 5. Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi.
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

MEMUTUSKAN

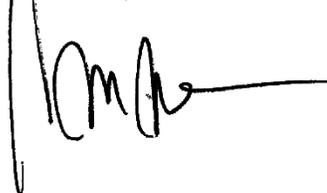
- Menetapkan :
PERTAMA : Buku Pedoman Layanan Perpustakaan Budiyah Binti A. Wahab di Lingkungan Universitas Ubudiyah Indonesia.
KEDUA : Buku Pedoman Layanan Perpustakaan Budiyah Binti A. Wahab adalah buku panduan tentang tata cara layanan yang disediakan di perpustakaan.
KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : BANDA ACEH

PADA TANGGAL : 02 APRIL 2015

UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA

REKTOR,



MARNIATI, SE, M.Kes

TEMBUSAN :

- 1 Dekan Fakultas Ekonomi
- 2 Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
- 3 Dekan Fakultas Hukum
- 4 Dekan Fakultas Teknik
- 5 Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
- 6 Ketua Program Studi Akuntansi
- 7 Ketua Program Studi Manajemen
- 8 Ketua Program Studi Teknik Informatika
- 9 Ketua Program Studi Sistem Informasi
- 10 Ketua Program Studi D-IV Kebidanan
- 11 Ketua Program Studi D-III Ketua Program Studi Akuntansi
- 12 Ketua Program Studi Ilmu Gizi
- 13 Ketua Program Studi Farmasi
- 14 Ketua Program Studi Ilmu Hukum
- 15 Ketua Program Studi PGSD
- 16 Pertinggal.

KATA PENGANTAR



Buku pedoman Layanan ini disusun sebagai acuan bagi para pustakawan Universitas Ubudiyah Indonesia melaksanakan kegiatan pelayanan Perpustakaan bagi para pemustaka. Pedoman ini berisi acuan baik untuk menjalankan pekerjaan teknis operasional maupun dalam berperilaku kepada pemustaka. Pedoman ini dibuat dengan tujuan untuk menjelaskan hal-hal yang berkenaan dengan sistem dan jenis layanan di Perpustakaan Budiyah Binti A.Wahab Universitas Ubudiyah Indonesia, sehingga dapat dijadikan pedoman dan control dalam mekanisme layanan informasi sesuai kebutuhan pemustaka.

Dengan memahami Pedoman ini diharapkan Layanan Peprustakaan budiyah binti A.Wahab Univeristas Ubudiyah Indonesia dapat berjalan secara efektif, efisien, dan professional sehingga amanat yang tertera dalam Undang-Undang RI Nomer 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, khususnya tentang sistem layanan yang berlaku di perpustakaan Budiyah Binti A.Wahab UUI. Pedoman ini memerlukan penyempurnaan dan sangat diharapkan peran aktif pustakawan dan petugas teknis yang langsung berada di lapangan secara proaktif memberikan saran perbaikan.

Penyusunan buku pedoman ini dilakukan sesuai dengan Standar Operating Prosedur yang telah ditentukan agar tata laksana penganggaran berjalan dengan baik, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Panduan ini di Universitas Ubudiyah Indonesia dilaksanakan dengan menuangkan ide dan gagasan-gagasan baru sesuai dengan perkembangan zaman untuk meningkatkan standar mutu dan kualitas guna mendukung rencana strategis universitas menuju Word Class University.

Banda Aceh, 02 April 2015
Universitas Ubudiyah Indonesia
Penyusun,

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Kata pengantar.....	4
Bab i pendahuluan.....	6
Latar belakang.....	6
Tujuan.....	6
Standarisasi.....	6
Beberapa standar pelayanan perpustakaan.....	7
Bab ii sistem layanan perpustakaan.....	13
Jenis layanan perpustakaan universitas ubudiyah Indonesia.....	13
Sub bidang layanan pengguna.....	16
Layanan sirkulasi.....	16
Bagian layanan pemanduan, pemustaka, dan hubungan masyarakat.....	17
Bagian layanan jurnal.....	18
Bagian layanan digital dan multimedia.....	19
Bagian layanan koleksi umum.....	20
Bidang layanan teknis.....	20
Bab iii pelaksanaan layanan perpustakaan.....	28
Fasilitas, sarana, lokasi dan jadwal layanan.....	28
Indikator keberhasilan layanan perpustakaan dan informasi.....	29
Standar perilaku pelayanan.....	29
Prosedur layanan perpustakaan dan informasi.....	31
Prosedur layanan kunjungan dan informasi.....	33

Prosedur layanan kunjungan rombongan tamu reguler dan vip/vvip.....	34
Prosedur layanan penelusuran informasi via opac.....	36
Layanan magang/pkl.....	37
Prosedur layanan keanggotaan.....	39
Prosedur layanan koleksi terbuka.....	40
Prosedur layanan monograf tertutup.....	42
Prosedur layanan referensi.....	44
Prosedur layanan peminjaman ruangan diskusi.....	45
Evaluasi pelaksanaan layanan perpustakaan dan informasi.....	47
Penutup.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan perpustakaan yang memberikan jasa informasi kepada masyarakat yang memerlukan, baik pelayananteknis maupun pelayanan pemustaka. Apabila dilihat dari dasar pelayanan, maka perpustakaan merupakan pelayanan yang berbasis pada benda yang maujud/*tangible goods*. Apabila ditinjau dari tujuan/*goal*, maka layanan perpustakaan tidak berorientasi untuk memaksimalkan keuntungan.

Pelayanan perpustakaan yang baik adalah layanan yang sesuai standar, sesuai yang dijanjikan, sesuai yang diharapkan, atau sesuai permintaan. Sedangkan untuk mendapatkan kualitas pelayanan perpustakaan, maka perlu adanya sikap dan pandangan sebagai berikut: 1) pemustaka merasa puas setelah meninggalkan meja layanan; 2) memberikan pelayanan dengan tepat, ramah, cepat, penuh kemitraan; 3) petugas harus bisa memberikan solusi atas informasi yang diminta pemustaka; 4) berperilaku professional

1.2 Tujuan

Pedoman ini dibuat dengan tujuan untuk menjelaskan hal-hal yang berkenaan dengan system dan jenis layanan di Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, sehingga dapat dijadikan pedoman dan control dalam mekanisme layanan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

1.3 Standarisasi

Terdapat beberapa pengertian tentang standar, standardisasi, akreditasi, dan sertifikasi yang merupakan ukuran maupun pedoman untuk mengukur kualitas dalam bidang kepastakawanan terutama yang menyangkut kualitas perpustakaan, program studi ilmu perpustakaan, dan profesi pustakawan.

1.3.1 Beberapa Standar Pelayanan Pepustakaan

Secara umum standar adalah spesifikasi atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (PP Nomor 102 tahun 2000 dalam Utama, 2013).

Dalam pengertian lain, standar adalah ketentuan minimal yang merupakan acuan baku tentang ketentuan minimum kualitas yang dipersyaratkan dalam suatu produk atau jasa (LasaHs., 2009) Beberapa standar pelayanan perpustakaan antara lain:

A. ISO 11620-1998

Standar pelayanan perpustakaan ini dapat diukur melalui beberapa indicator antara lain dari:

1. Persepsi pemustaka
2. Pelayanan masyarakat
3. Penyediaan dokumen
4. Temu kembali informasi
5. Peminjaman dokumen
6. Penelusuran informasi
7. Pemanfaatan ruang baca

B. Konsep criteria

Teknik dan data yang digunakan untuk menilai konsep ini disebut ukuran kriteria/*criterion measures*. Dengan konsep ini memungkinkan untuk melakukan penilaian tentang efektivitas pelayanan perpustakaan yang diukur melalui pengaksesan/*accessibility*, kepuasan pemustaka/*user satisfaction*, tempo pelayanan/*respons time*, rasio biaya dan keuntungan/*cost and benefit*, dan penggunaan/*use*.

1. Pengaksesan/*accessibility*

Dalam akses ini perlu diketahui dulu akses fisik dan akses pemustaka. Akses fisik merupakan kemudahan yang diperoleh

seorang pemustaka untuk menentukan jenis informasi yang dapat diperoleh dari suatu perpustakaan. Pemustaka adalah seseorang atau kelompok masyarakat yang menjadi sasaran/tujuan pelayanan perpustakaan. Oleh karena itu kualitas pengaksesan ini meliputi jumlah dan tingkat pelayanan pada kelompok pemustaka, rasio pelayanan yang diminta, pelayanan yang dapat dipenuhi, dan rasio antara koleksi dengan jumlah pemustaka

2. Kepuasan pemustaka/*user satisfaction*

Kepuasan pemustaka adalah perasaan senang atau puas bahwa produk (barang atau jasa) yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan. Pemustaka sebagai pelanggan/*customer* harus mendapat perhatian yang serius dari pihak penyedia layanan. Kepuasan mereka merupakan indikator keberhasilan layanan lembaga jasa seperti rumah sakit, perpustakaan, lembaga pemerintah dan lainnya. Kemudian kepuasan mereka itu dipengaruhi oleh faktor-faktor:

a. Product quality

Kualitas barang dan jasa merupakan tuntutan konsumen (pemustaka). Beberapa dimensi yang membentuk kualitas produk (barang & jasa) adalah *performance*, *reliability*, *feature* dll.

b. Service quality

Service quality lebih dikenal dengan *servqual* yang meliputi 5 (lima) dimensi yakni; *tangible*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*. Skala nilai dinyatakan dengan skala 1 – 5. Skala 1 adalah tidak puas dan skala 5 adalah sangat puas. Nilai rerata skala adalah nilai skor (skor = jumlah pengukuran dikatakan skala)

c. *Emotional factor*

Keyakinan dan rasa bangga terhadap produk atau jasa yang digunakan pesaing. *Emotional factor* diukur dari *perceived best score* yakni persepsi kualitas terbaik dibandingkan pesaingnya

d. Price

Harga dari produk, jasa, atau layanan diukur dari value (nilai) kemanfaatannya dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan. Harga adalah harga pelayanan yang harus dibayar oleh konsumen/*price is that which is given in an exchange to acquire a good or service*

e. *Cost of aquaring*

Yang dimaksud dengan *cost aquaring* adalah biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk atau jasa (supriyanto dan Ratna, 2007 dalam Nursalam 2015)

Kepuasan pemustaka dan keberhasilan mencapai tujuan merupakan efektivitas dari pelayanan yang disajikan.

Penilaian terhadap kepuasan pemustaka ini meliputi:

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

3. Tempo pelayanan/ respon time

Faktor tempo pelayanan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka dan efektivitas pelayanan perpustakaan. Sebab tempo pelayanan merupakan wujud pelayanan perpustakaan yang bersifat kualitatif dan memiliki

tingkat obyektivitas yang tinggi. Penilaian terhadap tempo pelayanan/*respons time* ini meliputi:

- a. Kecepatan pelayanan
- b. Rasio antara pelayanan yang diberikan dengan waktu rata-rata untuk semua pelayanan
- c. Rasio antara koleksi dengan tempo pelayanan

4. Rasio biaya dan keuangan/cost and benefit

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

- a. Rasio antara biaya pelayanan yang diberikan dengan tempo pelayanan
- b. Rasio biaya suatu koleksi dengan nilai dan manfaat bahan tersebut
- c. Rasio antara pelayanan yang disajikan dengan seluruh biaya

5. Penggunaan/use

Pemanfaatan koleksi seperti banyaknya peminjam dan jumlah koleksi yang dipinjam biasanya digunakan sebagai salah satu unsur untuk mengetahui efektivitas suatu perpustakaan. Namun demikian terdapat cara lain untuk mengetahui efektivitas pelayanan perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menentukan relevansi koleksi yang dimiliki dengan tingkat kebutuhan pemustaka melalui pengumpulan data mutakhir. Untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan jasa perpustakaan dapat disimak beberapa unsur antara lain:

Pertanyaan referensi yang dijawab secara benar

- b. Rasio pemustaka sesungguhnya dengan pemakai potensial
- c. Rasio pelayanan tertentu seperti konsultasi, literasi informasi, dan lainnya dengan jumlah pemustaka
- d. Rasio semua penggunaan pelayanan dengan seluruh pelayanan yang disajikan
- e. Jumlah koleksi yang dimanfaatkan selama 24 jam lebih
- f. Rasio seluruh koleksi dengan seluruh pemanfaatan
- g. Rasio koleksi yang disirkulasikan dengan jumlah pemustaka yang aktif
- h. Rasio antara koleksi yang disirkulasikan dengan berbagai kelompok pemustaka

BAB II

SISTEM LAYANAN PERPUSTAKAAN

Sistem layanan Perpustakaan perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia adalah system layanan campuran yang merupakan gabungan layanan terbuka dan tertutup. Pertama layanan terbuka (layanan baca, sirkulasi, internet, dan penelusuran informasi), kedua layanan tertutup (layanan adminisrasi pemustaka, dan referensi). Dalam system layanan campuran pemustaka:

1. Dapat mengambil sendiri koleksi bahan pustaka yang diinginkan di rak koleksi buku teks, umum, terbitan berkala dan penelusuran informasi berbasis online
2. Pemustaka tidak dapat mengambil sendiri koleksi referensi dan khusus Universitas Ubudiyah Indonesia, harus diketahui oleh pustakawan.

2.1 Jenis layanan perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia

Pelayanan merupakan unsure utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Adapun layanan yang ada di perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, yaitu seagai berikut:

2.1.1 layanan sirkulasi

layanan sirkulasi merupakan ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian sirkulasi berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman dan pengembalian koleksi bahan pustaka. Bagian sirkualasi berkaitan dengan masalah peredaran koleksi yang dimiliki perpustakaan. Tujuan layanan sirkulasi ini adalah memperlancar dan mempermudah proses peminjaman bahan pustaka untuk dibawa pulang oleh pemustaka.

2.1.2 Layanan Referensi/rujukan

Suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai pengunjung perpustakaan menemukan informasi dengan cara:

- a. menerima pertanyaan-pertanyaan dari pemakai/pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi
- b. member bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan
- c. member bimbingan kepada para pemakai tentang penggunaan bahan pustaka koleksi referensi.

2.1.3 Layanan OPAC (Online public access catalog)

Pemustaka dapat menelusur sendiri informasi koleksi bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan menggunakan komputer yang disediakan perpustakaan atau menelusur melalui katalog online perpustakaan. Dengan katalog online ini pemustaka selain dapat mengetahui apakah sebuah buku ada atau tidak, juga dapat mengetahui status buku tersebut, apakah sedang dipinjam atau tidak.

2.1.4 Layanan internet

Pemustaka diberikan fasilitas internet gratis untuk memenuhi kebutuhan informasi pendukung akademik. Pemanfaatan internet di perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia hanya membutuhkan hotspot (WiFi)

2.1.5 Layanan pendidikan pemakai

Tidak semua pemakai perpustakaan dapat atau mampu menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar. Banyak pemakai perpustakaan tidak mengetahui fungsi katalog, cara penyusunan buku di rak, penggunaan bahan-bahan referensi, penggunaan fasilitas baca yang lainnya dan serah tata tertib perpustakaan

2.1.6 Layanan penyebaran informasi/literasi informasi

Layanan ini merupakan kegiatan layanan pemustaka dengan cara memberitahukan kepada khalayak perihal fasilitas atau berbagai macam informasi yang dimiliki perpustakaan. Dimaksudkan agar informasi atau fasilitas yang ada di perpustakaan dapat diketahui oleh pengguna dan dimanfaatkan secara optimal.

Adapun media yang dapat dijadikan alat penyebaran informasi, antara lain:

- a. Daftar tambahan buku
- b. Bibliografi

- c. Indeks dan abstrak
- d. Brosur
- e. Email
- f. Website

2.1.7 layanan penelusuran informasi eksternal

layanan penelusuran informasi yang tersedia, yaitu penelusuran menggunakan OPAC, e-jurnal dan e-book perpustakaan/lembaga lain.

2.1.8 layanan kerjasama perpustakaan

layanan kerjasama perpustakaan merupakan layanan yang saling mengisi kekurangan antar perpustakaan yang satu dengan yang lain. Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia menjalin kerjasama dengan Perpustakaan perguruan tinggi lainnya. Salah satu layanan yang diperuntungkan dalam layanan sirkulasi, yaitu sivitas akademika Univeristas Ubudiyah Indonesia bisa meminjam koleksi bahan pustaka di peprustakaan perguruan tinggi lain yang terkait kerjasama dengan perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

2.2 Sub Bidang layanan pengguna

2.2.1 Layanan Sirkulasi

Staf di bagian layanan sirlulasi terbagi dalam 2 grup, Masing-masing grup dipimpin oleh seorang Koordinator Grup Layanan Sirkulasi. Koordinator

Grup layanan Sirkulasi bertugas untuk:

- a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan layanan sirkulasi dan akses terhadap koleksi Mingguan, koleksi Cadangan, Koleksi TPB
- b. Memonitor dan menjaga keberlangsungan implementasi sistem layanan sirkulasi
- c. Menyediakan konten promosi
- d. Membimbing staff training dan siswa/mahasiswa PKL
- e. Memberikan asistensi pelatihan
- f. Menyiapkan data untuk statistik pelaporan Sub Bagian Layanan Sirkulasi

- g. Menyiapkan data untuk usulan rencana kerja dan barang kebutuhan Bagian Layanan Sirkulasi

Bagian Layanan Sirkulasi bertugas untuk mengelola kegiatan :

- a. Layanan Peminjaman
- b. Layanan Pengembalian
- c. Layanan Perpanjangan pinjaman
- d. Layanan Pesan pinjam
- e. Layanan Bebas Pinjam
- f. Layanan baca koleksi cadangan
- g. Layanan interlibrary-loan

2.2.2 Bagian Layanan Pemanduan, Pemustaka, dan Hubungan masyarakat

Bagian Layanan Pemanduan, Pemustaka, dan Hubungan masyarakat dipimpin oleh seorang Koordinator. Koordinator Layanan Pemanduan, Pemustaka, dan Hubungan masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan layanan pemanduan, pemustaka, dan hubungan masyarakat serta akses terhadap koleksi Referensi, BI Corner, Koleksi Khusus.
- b. Memonitor dan menjaga keberlangsungan implementasi sistem layanan pemanduan, pemustaka, dan hubungan masyarakat.
- c. Membuat jadwal petugas jaga layanan pemanduan dan layanan penitipan tas.
- d. Menyediakan materi promosi dan membuat materi promosi
- e. Menyediakan, mempersiapkan materi informasi bagi pimpinan dalam rangka menjalin komunikasi dengan pihak eksternal, atau berdasarkan penunjukan mewakili pimpinan untuk menjalin komunikasi dengan pihak eksternal.
- f. Membimbing staff training dan siswa/mahasiswa PKL
- g. Memberikan materi pelatihan
- h. Menyiapkan data untuk statistik pelaporan Bagian Layanan Pemanduan, Pemustaka, dan Hubungan Masyarakat
- i. Menyiapkan data usulan rencana kerja dan barang kebutuhan Bagian Layanan Pemanduan, Pemustaka, dan Humas

Bagian Layanan Pemanduan, Pemustaka, dan Hubungan masyarakat bertugas untuk mengelola kegiatan:

- a. Layanan penelusuran dan permintaan informasi
- b. Layanan bantuan / izin fotokopi
- c. Layanan promosi koleksi dan program kegiatan ilmiah / sosialisasi / pameran
- d. Layanan bimbingan pengguna / literasi informasi
- e. Layanan penerimaan rombongan tamu kunjungan resmi
- f. Layanan penerimaan saran dan keluhan
- g. Layanan Keanggotaan dan pengunjung
- h. Pemeliharaan informasi berita dan agenda pada media offline dan online
- i. Layanan penitipan tas

2.2.3 Bagian Layanan Jurnal

Bagian Layanan Jurnal dipimpin oleh seorang koordinator. Koordinator Layanan Jurnal mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan layanan jurnal dan akses terhadap koleksi jurnal dan majalah tercetak.
- b. Memonitor dan menjaga keberlangsungan implementasi sistem layanan jurnal
- c. Membuat daftar petugas pengarsipan artikel e-journal dan e-books
- d. Menyediakan konten promosi
- e. Membimbing staff training dan siswa/mahasiswa PKL
- f. Memberikan materi pelatihan
- g. Menyiapkan data untuk statistik pelaporan Bagian Layanan Jurnal
- h. Menyiapkan data untuk usulan rencana kerja dan barang kebutuhan Bidang Layanan Jurnal

Bagian Layanan Jurnal bertugas untuk mengelola kegiatan:

- a. Layanan penelusuran jurnal dan artikel jurnal
- b. Layanan pengarsipan artikel e-journal dan e-books
- c. Layanan baca jurnal cetak
- d. Layanan Kliping cetak dan elektronik

2.2.4 Bagian Layanan Digital dan Multimedia

Bagian Layanan Digital dan Multimedia dipimpin oleh seorang koordinator. Koordinator Layanan Digital dan Multimedia mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan layanan Digital dan Multimedia, serta akses terhadap koleksi e-journal dan e-books
- b. Memonitor dan menjaga keberlangsungan implementasi sistem layanan digital dan multimedia
- c. Menyediakan konten promosi
- d. Membimbing staff training dan siswa/mahasiswa PKL
- e. Memberikan materi pelatihan
- f. Menyiapkan data untuk statistik pelaporan Bagian Layanan Digital dan Multimedia
- g. Menyiapkan data untuk usulan rencana kerja dan barang kebutuhan Bagian Layanan Digital dan Multimedia

Bagian Layanan Digital dan Multimedia bertugas untuk mengelola kegiatan:

- a. Layanan penelusuran informasi digital dan multimedia
- b. Layanan akses informasi koleksi digital dan mekanisme akses sistem
- c. Layanan baca/pemanfaatan koleksi multimedia

2.2.5 Bagian Layanan Koleksi Umum

Bagian Layanan Koleksi Umum dipimpin langsung oleh Koordinator Layanan Koleksi Umum. Koordinator Layanan Koleksi Umum mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan layanan Koleksi Umum dan akses terhadap koleksi Umum.
- b. Memonitor dan menjaga keberlangsungan implementasi sistem layanan koleksi umum
- c. Menyediakan konten promosi
- d. Membimbing staff training dan siswa/mahasiswa PKL
- e. Memberikan asistensi pelatihan
- f. Menyiapkan data untuk statistik pelaporan Bagian Layanan Koleksi Umum

- g. Menyiapkan data untuk usulan rencana kerja dan barang kebutuhan Bagian Layanan Koleksi Umum

Bagian Layanan Koleksi Umum bertugas untuk :

- a. Layanan peminjaman koleksi umum.
- b. Layanan pengembalian koleksi umum.
- c. Layanan perpanjangan pinjaman koleksi umum.
- d. Layanan pesan pinjam koleksi umum

2.3 Bidang Layanan Teknis

Sub Bidang Layanan Teknis adalah sub bidang yang mengelola kegiatan yang sebagian besar tidak berkaitan langsung dengan pemustaka. Sub Bidang Layanan Teknis dipimpin oleh seorang koordinator. Koordinator Layanan Teknis mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan Layanan Teknis.
2. Memonitor dan menjaga keberlangsungan implementasi sistem layanan teknis.
3. Menyediakan konten promosi
4. Mengkoordinasikan kegiatan pengerakan (shelving)
5. Membuat jadwal petugas shelving
6. Membimbing staff training dan siswa/mahasiswa PKL
7. Memberikan materi training
8. Membuat rekapitulasi usulan rencana kerja dan barang kebutuhan di lingkungan Sub Bidang Layanan Teknis
9. Membuat rekapitulasi statistik Layanan Teknis

Bidang Layanan Teknis terdiri dari 3 Bagian, yaitu:

1. Bagian Pengembangan Koleksi Cetak/Analog
Sub Bagian Pengembangan Koleksi Cetak/Analog dipimpin oleh seorang koordinator. Koordinator Pengembangan Koleksi Cetak/Analog mempunyai tugas sebagai berikut:
 - a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan Pengembangan Koleksi Cetak/Analog
 - b. Memonitor dan menjaga keberlangsungan implementasi sistem pengembangan koleksi cetak/analog.
 - c. Menyediakan konten promosi

- d. Mengkoordinasi pustakawan dalam kegiatan katalogisasi (input data) dan klasifikasi
- e. Membuat jadwal katalogisasi dan klasifikasi untuk pustakawan fungsional dan berkoordinasi dengan Tim Penilai Pustakawan Fungsional.
- f. Mengkoordinasikan kegiatan cacah ulang (stock opname)
- g. Membimbing staf training dan siswa/mahasiswa PKL
- h. Memberikan materi pelatihan
- i. Menyiapkan data statistik kegiatan Bagian Pengembangan Koleksi Cetak/Analog
- j. Menyiapkan data usulan rencana kerja dan barang kebutuhan Bagian Pengembangan Koleksi Cetak/Analog.

Bagian Pengembangan Koleksi Cetak/Analog mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Pembuatan daftar standing order buku dan jurnal cetak
 - b. Pembuatan daftar pesanan buku dan jurnal cetak berdasarkan kurikulum dan usulan Kelompok Keahlian / Program Studi / Fakultas / Sekolah dengan memperhatikan LAYANAN , Standar Akreditasi Program Studi BAN-PT, SNI dan ISO.
 - c. Penerimaan koleksi cetak baik melalui metode hadiah/hibah, pertukaran, maupun pembelian.
 - d. Administrasi koleksi buku dan jurnal cetak
 - Pemberian cap
 - Pemberian nomor induk
 - e. Katalogisasi (input data) dan klasifikasi buku dan jurnal cetak
 - f. Rekatalogisasi buku dan jurnal cetak
 - g. Pengolahan buku dan jurnal cetak
 - Pencetakan label
 - Penempelan label
2. Bagian Pengembangan Koleksi Digital/Multimedia
- Bagian Pengembangan Koleksi Digital/Multimedia dipimpin oleh seorang koordinator. Koordinator Pengadaan dan Pengolahan Koleksi Digital/Multimedia mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan Pengembangan Koleksi Digital/Multimedia
 - b. Memonitor dan menjaga keberlangsungan implementasi sistem Pengembangan Koleksi Digital/Multimedia

- c. Memonitor dan menata situs perpustakaan digital
- d. Menyediakan konten promosi
- e. Mengkoordinasikan pustakawan dalam kegiatan upload metadata dan koleksi digital
- f. Membuat jadwal kegiatan unggah metadata untuk pustakawan fungsional dan berkoordinasi dengan Tim Penilai Pustakawan Fungsional.
- g. Membuat konsep standarisasi pengolahan koleksi digital
- h. Membimbing staf training dan siswa/mahasiswa PKL
- i. Memberikan materi pelatihan
- j. Merekapitulasi data statistik kegiatan Bagian Pengembangan Koleksi Digital/Multimedia
- k. Merekapitulasi data usulan rencana kerja dan barang kebutuhan Bagian Pengembangan Koleksi Digital/Multimedia

Bagian Pengembangan Koleksi Digital/Multimedia dibagi menjadi 2 Sub Bagian yaitu Sub Bagian Pengadaan Koleksi Digital/Multimedia dan Sub Bagian Pengolahan Koleksi Digital/Multimedia. Setiap Sub Bagian dipimpin oleh seorang koordinator.

Koordinator Sub Bagian Pengadaan Koleksi Digital /Multimedia mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan pengadaan koleksi Digital/Multimedia
- b. Memonitor dan menjaga keberlangsungan implementasi sistem pengadaan koleksi digital/multimedia
- c. Membimbing staf training dan siswa/mahasiswa PKL
- d. Memberikan asistensi pelatihan
- e. Menyiapkan data statistik kegiatan Sub Bagian Pengadaan koleksi digital/multimedia
- f. Menyiapkan data usulan rencana kerja dan barang kebutuhan Sub Bagian pengadaan koleksi digital/multimedia

Sub Bagian Pengadaan Koleksi Digital/Multimedia melaksanakan tugas / kegiatan sebagai berikut:

- a. Pembuatan daftar standing order e-journal dan e-books

- b. Pembuatan daftar pesanan e-journal dan e-books berdasarkan kurikulum dan usulan Kelompok Keahlian / Program Studi / Fakultas / Sekolah dengan memperhatikan LAYANAN , Standar Akreditasi Program Studi BAN-PT, SNI dan ISO.
- c. Penerimaan koleksi digital/multimedia, baik melalui metode hadiah/hibah, pertukaran, maupun pembelian.
- d. Administrasi koleksi digital/multimedia
 - Pendataan koleksi digital/multimedia

Koordinator Sub Bagian Pengolahan Koleksi Digital/Multimedia mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan pengolahan koleksi digital/multimedia
- b. Memonitor dan menjaga keberlangsungan implementasi sistem pengolahan koleksi digital/multimedia
- c. Membimbing staf training dan siswa/mahasiswa PKL
- d. Memberikan asistensi pelatihan
- e. Menyiapkan data statistik kegiatan Sub Bagian Pengolahan koleksi digital/multimedia
- f. Menyiapkan data usulan rencana kerja dan barang kebutuhan Sub Bagian pengolahan koleksi digital/multimedia

Sub Bagian Pengolahan Koleksi Digital/Multimedia melaksanakan tugas/kegiatan sebagai berikut:

- a. Pengolahan koleksi digital/multimedia koleksi karya ilmiah
- b. Pengolahan koleksi digital/multimedia artikel e-journal, e-books, dan alih media koleksi Perpustakaan

3. Bagian Preservasi dan Konservasi Koleksi

Bagian Preservasi dan Konservasi Koleksi dipimpin oleh seorang Koordinator. Koordinator Preservasi dan Konservasi Koleksi mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan Preservasi dan Konservasi Koleksi
- b. Memonitor dan menjaga keberlangsungan sistem preservasi dan konservasi koleksi
- c. Mengkoordinasikan kegiatan penyiangan (weeding) bersama Bagian Pengembangan Koleksi Cetak/Analog
- d. Menyediakan konten promosi
- e. Membimbing staf training dan siswa/mahasiswa PKL
- f. Memberikan materi pelatihan
- g. Menyiapkan data usulan rencana kegiatan dan barang kebutuhan Bagian Preservasi dan Konservasi Koleksi
- h. Menyiapkan data statistik kegiatan Bagian Preservasi dan Konservasi Koleksi

Bagian Preservasi dan Konservasi Koleksi melaksanakan tugas / kegiatan sebagai berikut:

- a. Memonitor dan mendata koleksi rusak berat di rak
- b. Melakukan kegiatan pencegahan kerusakan koleksi, berkoordinasi dengan Bagian Sarana dan Prasarana
 - Menghindarkan koleksi dari sinar matahari langsung
 - Mengatur peredaran udara, kelembaban, dan suhu udara ruangan
 - Memberikan bimbingan tentang cara menggunakan koleksi secara baik
 - Membersihkan ruang dari debu dan kotoran secara teratur
 - Melarang orang merokok dan makan di dalam ruangan perpustakaan
 - Menyuntik lantai dengan obat anti rayap
 - Melakukan sterilisasi koleksi dari hama secara berkala
 - Menyediakan sarana pemadam api
 - Membuat rambu-rambu peringatan atau peraturan tertulis yang mudah dipahami maksudnya

- c. Melakukan kegiatan pelestarian koleksi
 - Memperbaiki koleksi agar dapat digunakan kembali
 - Melakukan penjilidan ulang koleksi dalam kondisi rusak berat sesuai kriteria, skala prioritas dan LAYANAN .
 - Melaminasi koleksi
 - Menyampul koleksi
 - Melakukan koordinasi dengan Sub Bidang Pengolahan Koleksi Digital/Multimedia dalam kegiatan alih media koleksi Perpustakaan selain hasil karya ilmiah sivitas akademika Univeristas Ubudiyah Indonesia.
- d. Melakukan penyiangan koleksi (*weeding*) melalui koordinasi dengan Bidang Pengembangan Koleksi Cetak/Analog dengan mempertimbangkan kriteria penyiangan, skala prioritas, dan LAYANAN .
- e. Membuat peralatan / kelengkapan yang dibutuhkan untuk mendukung proses layanan.

BAB III

PELAKSANAAN LAYANAN PERPUSTAKAAN

Sasaran dari kegiatan pelayanan di perpustakaan adalah memenuhi kebutuhan pemustaka, dengan kata lain kepuasan pemustaka dalam mendapatkan sumber informasi yang ia butuhkan menjadi faktor penting dari kegiatan pelayanan. Para pustakawan dan petugas teknis perlu memiliki jiwa melayani (*passion*), pengetahuan teknis dan ketrampilan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan. Kepuasan pemustaka tidak hanya dipengaruhi oleh tersedianya koleksi perpustakaan yang lengkap dan mutakhir serta kemudahan akses penelusuran, tetapi juga bagaimana para pustakawan dan petugas teknis memberi layanan. Dalam konteks ini tersedianya

standar perilaku dalam melayani dan Standard Operating Procedure (SOP) akan membantu para pustakawan dan petugas teknis menjalankan tugas mereka.

3.1 Fasilitas, Sarana, Lokasi dan Jadwal Layanan

Semua pustakawan dan petugas teknis harus mengetahui tentang:

- a. Koleksi : mengetahui jumlah dan cakupan bidang yang tersedia di Perpustakaan.
- b. Sarana yang tersedia:
 - akses database yang Setiap ada sistem akses baru yang dikembangkan, Bidang Otomasi
Perpustakaan berkewajiban tidak hanya mensosialisasikan akses tersebut ke semua pustakawan dan petugas teknis yang terlibat dalam melayani, tetapi juga memberi workshop singkat tentang sistem akses tersebut.
 - fotokopi, scanning, cetak foto dan cara penggandaan lainnya
- c. Lokasi penyimpanan koleksi tiap-tiap layanan
- d. Waktu Operasional Layanan Perpustakaan:
 - Senin-Sabtu : 07.30-17.30
 - Istirahat : 12.30-14.30
 - Hari Libur Nasional Tutup

3.2 Indikator Keberhasilan Layanan Perpustakaan dan Informasi

- a. Kemudahan calon pemustaka menjadi anggota perpustakaan
- b. Kemudahan akses ke koleksi melalui sarana akses yang tersedia
- c. Ketersediaan koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan pemustaka yang menjadi target layanan
- d. Tingkat penggunaan koleksi perpustakaan
- e. Rentang waktu temu kembali koleksi perpustakaan dari Koleksi Tertutup
- f. Rentang waktu temu kembali koleksi perpustakaan dari Koleksi Terbuka
- g. Jumlah penggunaan koleksi perpustakaan

3.3 Standar Perilaku Pelayanan

Standar Perilaku Bagi Karyawan Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia Yang Bertugas Melayani dan Menyambut Pemustaka

Etiket di tempat kerja meliputi beragam hal termasuk sikap dan perilaku dan aspek komunikasi baik verbal maupun non-verbal (*gesture*). Perilaku dalam menyambut dan melayani pemustaka (*Greetings*), merupakan hal yang penting dalam memberi layanan kepada pemustaka dan memberi dampak kepada tingkat kepuasan pemustaka. Berikut ini standar perilaku dalam menyambut dan melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia:

NO	Perilaku	Keterangan
1	Senyum	Tersenyum memberikan impresi yang baik bagi pelayanan. Pemustaka akan lebih senang bertemu dengan seseorang yang terlihat gembira
2	Salam	Memberi salam kepada pemustaka yang datang, misalnya “Selamat Pagi”, “Selamat Siang”, “Selamat sore” yang sesuai dengan kondisi
3	Memperkenalkan diri.	Perkenalkan diri Anda lebih dahulu
4	Menanyakan maksud atau tujuan kedatangan.	“Ada yang bisa saya bantu”?
5	Sikap Tubuh (<i>gesture</i>)	Bersikap santun dan segera menghampiri pemustaka yang terlihat memerlukan bantuan
6	Bersikap profesional & <i>resourceful</i>	<input type="checkbox"/> Siap menyampaikan informasiinformasi dasar mengenai layanan Perpustakaan Nasional (seperti peraturan perpustakaan, keanggotaan, letak OPAC dll) <input type="checkbox"/> Responsif membantu pemustaka yang memerlukan bantuan

		<input type="checkbox"/> Tidak dengan mudah merujuk pertanyaan ke pihak/unit lain dengan mudah <input type="checkbox"/> Hindari mengatakan “tidak tahu” <input type="checkbox"/> Bila ragu dengan jawaban, katakan kepada pemustaka : “sementar saya carikan”
7	Akhiri pertemuan dengan salam	<input type="checkbox"/> “Masih ada yang bisa saya bantu?” <input type="checkbox"/> Berjabat tangan (bila diperlukan)
8	Ketepatan waktu	<input type="checkbox"/> Sudah siap di posisi/meja pelayanan pada jadwal layanan yang telah ditentukan/ditetapkan
9	Atribut dan Pakaian (khusus untuk Frontliner)	<input type="checkbox"/> Menggunakan pakaian sopan, resmi yang telah ditentukan
10	Hal yang tidak boleh dilakukan	<input type="checkbox"/> Menjawab pertanyaan/melayani pemustaka sambil mengerjakan pekerjaan lain (ngobrol, makan dan sebagainya)

Catatan:

1. Berlaku khususnya bagi Karyawan yang bertugas berperan sebagai *Front liner (front-stage)* yaitu yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan (pemustaka, tamu)
2. Posisi menyambut pemustaka
 - Bila disediakan kursi di depan meja pemustaka/petugas, posisi pustakawan/petugas duduk
 - Bila tidak disediakan kursi di depan pustakawan/petugas maka pustakawan/petugas berdiri menyambut pemustaka

3.4 Prosedur Layanan Perpustakaan dan Informasi

Prosedur layanan perpustakaan dan informasi yang diselenggarakan oleh para pustakawan dan tenaga teknis di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi,

Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia berbasis pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikembangkan oleh masing-masing bidang dan selaras dengan Peraturan Menteri no.15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan. Dalam aturan tersebut setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maksud Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Prosedur layanan yang tercakup dalam buku pedoman teknis ini mencakup 2 bidang layanan yang ada, yaitu:

Bidang Layanan Koleksi Umum meliputi prosedur layanan berikut ini

1. Layanan Kunjungan dan Informasi:

1.1 Layanan Kunjungan Rombongan Tamu Reguler dan VIP/VVIP

1.2 Layanan Informasi

1.3 Layanan Penelusuran Informasi via OPAC

1.5 Magang/PKL

2. Layanan Keanggotaan

3. Layanan Koleksi Terbuka

4. Layanan Promosi

5. Layanan Referensi

6. Layanan Monograf Tertutup

7. Layanan Peminjaman Ruangan Diskusi

Bidang Layanan Koleksi Khusus :

1. Layanan Koleksi Tertutup: mencakup Layanan Koleksi Audio Visual; dan Buku Langka;

2. Layanan Multimedia

Prosedur Layanan Perpustakaan dan Informasi di Pusat Jasa Perpustakaan dan

Informasi

Prosedur Bidang Layanan Koleksi Umum:

1. Prosedur Layanan Kunjungan dan Informasi

1.1 Prosedur Layanan Informasi

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Informasi dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pelaksanaan dan laporan Layanan Informasi

Prosedur Kerja:

1. Pelaksanaan Layanan Informasi

- a) Layanan Informasi berada di Meja Informasi di lantai dasar, dengan waktu layanan : hari Senin-sabtu pukul 07.30-17.30 WIB dan hari
- b) Pustakawan melakukan pemilahan kebutuhan informasi pemustaka :
 - Kebutuhan informasi terkait layanan perpustakaan
 - Kebutuhan informasi terkait fasilitas gedung (direktori ruangan dan SDM, serta peminjaman ruangan umum)
 - Kebutuhan informasi agenda kegiatan
 - Kebutuhan informasi terkait kelembagaan
 - Penyampaian keluhan dan saran
- c) Pustakawan menyampaikan jawaban berupa jawaban langsung dan atau merujuk pemustaka kepada unit kerja lain (seperti Bagian Tata Usaha untuk memastikan ketersediaan ruangan umum) via onsite dan Online

2. Pengawasan dan Pengendalian

- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Informasi untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
- b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Informasi sesuai dengan standar laporan Perpustakaan untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
- c. Laporan Layanan Informasi memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Informasi yang

berlangsung selama satu bulan tersebut. Untuk saat ini Laporan dalam bentuk statistic

- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Informasi dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- e. Selanjutnya Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum akan merekapitulasi Laporan dari masing-masing Kapoksi yang dibawah supervisinya untuk dibuat Laporan Pelaksanaan Bidang Layanan Koleksi Umum dan diserahkan kepada Kapus Layanan Perpustakaan dan Informasi.

1.2 Prosedur Layanan Kunjungan Rombongan Tamu Reguler dan VIP/VVIP

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Kunjungan dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pra kunjungan, kunjungan, dan laporan Layanan Kunjungan

1. Pra Kunjungan

- a. Pemustaka dapat melakukan kunjungan ke Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dengan terlebih dahulu mengirimkan surat permohonan kunjungan via onsite maupun online
- b. Pustakawan menentukan agenda dan materi kunjungan sesuai dengan kebutuhan kunjungan pemustaka

2. Kunjungan

- a. Kunjungan dapat dilakukan pada hari Senin-Sabtu pukul 07.30-12.30 WIB
- b. Pustakawan dan atau Pejabat Perpustakaan terkait memandu dan mendampingi kunjungan Pemustaka sesuai dengan agenda kunjungan yang telah ditentukan (tergantung kebutuhan)

3. Pengawasan dan Pengendalian

- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Kunjungan untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
- b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Kunjungan sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
- c. Laporan Layanan Kunjungan memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Kunjungan yang berlangsung selama satu bulan tersebut. Untuk saat ini Laporan dalam bentuk statistic
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Kunjungan dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- e. Selanjutnya Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum akan merekapitulasi Laporan dari masing-masing Kapoksi yang dibawah supervisinya untuk dibuat Laporan Pelaksanaan Bidang Layanan Koleksi Umum dan diserahkan kepada Kapus Layanan Perpustakaan dan Informasi.

1.2 Prosedur Layanan Penelusuran Informasi via OPAC

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Penelusuran Informasi via OPAC (Lantai 2) dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pelaksanaan dan laporan Penelusuran Informasi via OPAC (Lantai 2)

Prosedur Kerja :

1. Pelaksanaan Penelusuran Informasi via OPAC (Lantai 2)

- a. Penelusuran Informasi via OPAC berada di lantai 2, dengan waktu layanan: hari Senin-Sabtu pukul 07.30-13.30 WIB
- b. Pemustaka dapat melakukan penelusuran informasi via OPAC di lantai 2 sebelum memanfaatkan koleksi di lantai kelompok layanan masingmasing
- c. Pustakawan memberikan bimbingan penelusuran informasi via OPAC kepada pemustaka

2. Pengawasan dan Pengendalian

- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Penelusuran Informasi via OPAC untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
- b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Penelusuran Informasi via OPAC sesuai dengan standar laporan Perpustakaan untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
- c. Laporan Layanan Penelusuran Informasi via OPAC memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Penelusuran Informasi via OPAC yang berlangsung selama satu bulan tersebut.
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Penelusuran Informasi via OPAC dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- e. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Penelusuran Informasi via OPAC dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.3 Layanan Magang/PKL

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Magang/PKL dengan kualitas proses terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pra, pelaksanaan, dan laporan Magang/PKL

Prosedur Kerja:

1. Pra Magang/PKL

- a. Pemustaka dapat melakukan Magang/PKL dengan mengajukan surat permohonan Magang/PKL terlebih dahulu
- b. Pustakawan membuat agenda Magang/PKL yang berisi program kerja, waktu pelaksanaan, dan bagian kerjanya

2. Pelaksanaan Magang/PKL

- a. Pustakawan memberikan bimbingan dan memonitor pelaksanaan Magang/PKL apakah sesuai dengan program kerja dan waktu pelaksanaannya
- b. Di akhir jadwal Magang/PKL, pemustaka membuat laporan pelaksanaan Magang/PKL yang berisi deskripsi program kerja yang dilakukan, hambatan, dan saran yang diajukan ke Perpustakaan sebagai perbaikan di masa depan

3. Pengawasan dan Pengendalian

- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Magang/PKL untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
- b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Magang/PKL sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.

- c. Laporan Magang/PKL memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Magang/PKL yang berlangsung selama satu bulan tersebut
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Magang/PKL dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- e. Selanjutnya Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum akan merekapitulasi Laporan dari masing-masing Kapoksi yang dibawah supervisinya untuk dibuat Laporan Pelaksanaan Bidang Layanan Koleksi Umum dan diserahkan kepada Kapus Layanan Perpustakaan dan Informasi.

2. Prosedur Layanan Keanggotaan

Tujuan:

Memastikan pemustaka mendapatkan Layanan Keanggotaan dengan standar layanan prima yang telah ditetapkan.

Ruang Lingkup:

Prosedur meliputi proses sejak pemustaka mulai melakukan pendaftaran keanggotaan, mendapatkan kartu keanggotaan yang valid untuk digunakan pada waktu menggunakan layanan Perpustakaan lainnya.

1. Pengawasan dan Pengendalian
 - a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran layanan keanggotaan untuk memastikan layanan berjalan lancar dan tidak ada hambatan berarti. Apabila terjadi masalah dalam pelaksanaan operasional layanan, Kapoksi segera mengambil tindakan untuk mengatasi masalah, dan memastikan kualitas layanan tetap bisa terjaga.

- b. Secara regular (sebulan sekali, setiap akhir bulan) Kapoksi membua Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Keanggotaan untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
- c. Laporan Layanan Keanggotaan memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Keanggotaan yang berlangsung selama satu bulan tersebut.
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Keanggotaan dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- e. Selanjutnya Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum akan merkapitulasi Laporan dari masing-masing Kapoksi yang dibawah supervisinya untuk dibuat Laporan Pelaksanaan Bidang Layanan Koleksi Umum dan diserahkan kepada Kapus Layanan Perpustakaan dan Informasi.

3. Prosedur Layanan Koleksi Terbuka

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Koleksi Terbuka dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pelaksanaan dan laporan Layanan Koleksi Terbuka

Prosedur Kerja

1. Pelaksanaan Layanan Koleksi Terbuka
 - a. Layanan Koleksi Terbuka berada di lantai 2 dengan waktu layanan : Senin-sabtu dari jam 07.30-12.30 dan 14.00-17.30 WIB
 - b. Pustakawan membimbing pemustaka dalam melakukan penelusuran koleksi dalam OPAC. Jika koleksi belum tersedia, maka pustakawan akan

mencatatkan koleksi tersebut dalam lembar usulan koleksi yang akan diadakan dan menawarkan alternatif koleksi

- c. Jika dibutuhkan, pemustaka dapat melakukan fotokopi /scan koleksi yang dibutuhkan, dengan: mengisi formulir fotokopi/scan, menyerahkan bahan yang akan difotokopi/scan, dan membayar biaya fotokopi.
- d. Terkait fotokopi/scan, pustakawan akan menyiapkan invoice dan mencatat pendapatan fotokopi dalam laporan pendapatan bulanan
- e. Pemustaka mengembalikan koleksi yang telah dimanfaatkan ke meja pengembalian koleksi yang telah disediakan. Pustakawan menyusun kembali koleksi-koleksi dari meja pengembalian ke rak koleksi

2. Pengawasan dan Pengendalian

- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Koleksi Terbuka untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
- b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Koleksi Terbuka sesuai dengan standar laporan Perpustakaan untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
- c. Laporan Layanan Koleksi Terbuka memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Koleksi Terbuka yang berlangsung selama satu bulan tersebut
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Koleksi Terbuka dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- e. Selanjutnya Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum akan merekapitulasi Laporan dari masing-masing Kapoksi yang dibawah supervisinya untuk dibuat Laporan Pelaksanaan Bidang Layanan Koleksi Umum dan diserahkan kepada Kapus Layanan Perpustakaan dan Informasi.

4. Prosedur Layanan Monograf Tertutup

Tujuan:

Memastikan pemustaka mendapatkan layanan pemanfaatan layanan monograf tertutup untuk memenuhi kebutuhan sumber informasinya dari para pustakawan/petugas secara efektif dan memenuhi harapannya.

Ruang Lingkup:

Prosedur meliputi proses layanan sejak awal pemustaka menelusur melalui katalog OPAC, membaca dan memperoleh koleksi yang diinginkan secara memuaskan dengan layanan yang terkendali dengan baik.

Prosedur kerja:

- a. Pemustaka yang memulai penelusuran kebutuhan sumber informasi, mencari kebutuhan bahan pustakanya melalui pangkalan data yang tersedia, baik melalui OPAC maupun akses lain yang disediakan di perpustakaan
- b. Pemustaka yang menelusur melalui OPAC secara online, setelah mendapatkan bahan pustaka yang diinginkan, menghubungi pustakawan perpustakaan melalui *Call Center* atau mengirimkan email. Bila pustakawan menemukan bahan pustaka yang diinginkan, maka ia akan menghubungi pemustaka untuk memintanya datang ke Perpustakaan agar dapat mengambil dan mempergunakan bahan pustaka yang dibutuhkannya.
- c. Namun bila bahan yang dibutuhkan tidak tersedia pustakawan akan menawarkan bantuan mencarikan bahan yang terkait atau relevan dengan bahan yang dibutuhkan. Bila pemustaka berkenan, pustakawan akan mencarikan dan memberitahu pemustaka bila bahan telah tersedia.
- d. Selanjutnya pustakawan menyerahkan koleksi kepada pemustaka dan pustakawan akan meminta kartu anggota pemustaka untuk disimpan sementara selama koleksi dibaca dan kartu anggota akan dikembalikan kembali setelah bahan pustaka selesai dibaca.

- e. Namun bila koleksi yang diinginkan tidak berhasil ditemukan, pustakawan akan menawarkan bahan pustaka lain yang terkait kepada pemustaka. Bila pemustaka berminat pustakawan akan mencarikan bahan pustaka tersebut.

Pengawasan dan Pengendalian

- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Monograf Tertutup untuk memastikan layanan berjalan lancar dan tidak ada hambatan berarti. Apabila terjadi masalah dalam pelaksanaan operasional layanan, Kapoksi segera mengambil tindakan untuk mengatasi masalah, dan memastikan kualitas layanan tetap bisa terjaga.
- b. Secara regular (sebulan sekali, setiap akhir bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Monograf Tertutup untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus.
- c. Laporan Layanan Monograf Tertutup memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Monograf Tertutup yang berlangsung selama satu bulan tersebut
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Monograf Tertutup dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- e. Selanjutnya Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum akan merekapitulasi Laporan dari masing-masing Kapoksi yang dibawah supervisinya untuk dibuat Laporan Pelaksanaan Bidang Layanan Koleksi Khusus dan diserahkan kepada Kapus Layanan Perpustakaan dan Informasi.

5. Prosedur Layanan Referensi

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Referensi dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pelaksanaan dan laporan Layanan Referensi

Prosedur Kerja

1. Pelaksanaan Layanan Referensi

- a. Layanan Referensi berada di lantai 2 , dengan waktu layanan : hari Senin-Sabtu pukul 07.30-17.30 WIB
- b. Pemustaka dapat menyampaikan juga kebutuhan referensi via online ataupun langsung
- c. Pustakawan menjelaskan peraturan penggunaan Layanan Referensi. Pemanfaatan Layanan Referensi menyaratkan pemustaka sudah menjadi anggota Perpustakaan
- d. Pustakawan menggali kebutuhan informasi dan menganalisis jawaban referensi dengan sumber referensi yang tersedia maupun belum tersedia di Perpustakaan. Jika sumber referensi belum tersedia, maka pustakawan mengadakan sumber referensi ke institusi yang memilikinya

2. Pengawasan dan Pengendalian

- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Referensi untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
- b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Referensi sesuai dengan standar laporan Perpustakaan untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
- c. Laporan Layanan Referensi memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Referensi yang berlangsung selama satu bulan tersebut
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Referensi dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- e. Selanjutnya Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum akan merekapitulasi Laporan dari masing-masing Kapoksi yang dibawah supervisinya untuk

dibuat Laporan Pelaksanaan Bidang Layanan Koleksi Umum dan diserahkan kepada Kapus Layanan Perpustakaan dan Informasi.

6. Prosedur Layanan Peminjaman Ruangan Diskusi

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Peminjaman Ruangan Diskusi dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pra peminjaman, peminjaman, dan laporan peminjaman ruangan diskusi

Prosedur Kerja

1. Pra Peminjaman Ruangan Diskusi
 - a. Pemustaka dapat memanfaatkan ruangan diskusi yang tersedia pada semua Layanan Koleksi dengan tujuan pemanfaatan sesuai peraturan penggunaan ruangan diskusi yang telah ditentukan. Pemanfaatan ruangan diskusi menyaratkan pemustaka sudah menjadi anggota Perpustakaan

2. Peminjaman Ruangan Diskusi
 - a. Peminjaman Ruang Diskusi dapat dilakukan pada semua lantai Layanan Koleksi, dengan waktu layanan: hari Senin-sabtu pukul 07.30-17.30 WIB
 - b. Pustakawan siaga memenuhi kebutuhan peminjaman ruangan diskusi oleh pemustaka

3. Pengawasan dan Pengendalian
 - a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Peminjaman Ruangan Diskusi untuk memastikan layanan berjalan dengan baik

- b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Peminjaman Ruang Diskusi sesuai dengan standar laporan Perpustakaan untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
- c. Laporan Peminjaman Ruang Diskusi memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Peminjaman Ruang Diskusi yang berlangsung selama satu bulan tersebut
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum dan Kepala Bidang Koleksi Khusus mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Peminjaman Ruang Diskusi dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- e. Selanjutnya Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum dan Kepala Bidang Koleksi Khusus akan merkapitulasi Laporan dari masing-masing Kapoksi yang dibawah supervisinya untuk dibuat Laporan Pelaksanaan Bidang Layanan Koleksi Umum dan diserahkan kepada Kapus Layanan Perpustakaan dan Informasi.

3.5 Evaluasi Pelaksanaan Layanan Perpustakaan dan Informasi

Evaluasi terhadap pelaksanaan layanan perpustakaan dan informasi adalah tugas manajerial yang diemban oleh Kepala Bidang, Kepala Sub Bidang dan Kepala Kelompok Kerja/Seksi (Kapoksi). Evaluasi berfungsi untuk memastikan pemberiandan pelaksanaan layanan kepada pemustaka dapat memberi kepuasan dan memenuhi kebutuhan pemustaka dan berikutnya dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Dalam pelaksanaannya proses evaluasi mencakup monitoring dan pengawasan, menganalisa penyimpangan terhadap standard layanan dan masalah yang terjadi dalam pelaksanaan, sampai mengevaluasi dan mengambil langkah tindak lanjut untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanan. Langkah evaluasi sudah diintegrasikan didalam Standar Operasional Prosedur.

BAB IV PENUTUP

Buku pedoman Layanan perpustakaan ini disusun sebagai acuan bagi para pustakawan dan petugas layanan di lingkungan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dalam memberikan layanan

prima bagi para pemustaka. Pedoman ini berisi acuan baik untuk menjalankan pekerjaan teknis operasional maupun dalam berperilaku kepada pemustaka.

Dengan memahami Pedoman ini diharapkan pelaksanaan layanan pada Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dapat berjalan secara efektif, efisien, dan professional sehingga amanat yang tertera dalam Undang-Undang RI Nomer 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, khususnya “Layanan Perpustakaan dilakukan secara prima berorientasi bagi kepentingan pemustaka” dapat terlaksana dengan baik. Pedoman ini memerlukan penyempurnaan dan sangat diharapkan peran aktif pustakawan dan petugas teknis yang langsung berada di lapangan secara proaktif memberikan saran perbaikan.