



Standar Operasional Prosedur (SOP)

LAYANAN PEMUSTAKA



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
PERPUSTAKAAN
TAHUN
2023**

Identitas SOP

Nama SOP	Layanan Pemustaka	
Nomor SOP	SOP-UNAIR-LIB-01	
Tanggal Pembuatan	20 Februari 2023	
Tanggal Revisi	-	
Tanggal Efektif	22 Februari 2023	
Perumusan:	Penetapan:	Pengendalian
 Novita Dwi Anawati, S.Sos., M.Sc. NIP197811212001122001	 Suhernik, S.Sos., M. Si. NIP196708291999032001	 Ika Rudianto, S. Sos., M.I.Kom. NIP197305222005011001

A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 tahun 1954 (L.N. Tahun 1954 Nomor 99, Tambahan L.N RI Nomor 695) tentang pendirian Universitas Airlangga;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2006 tentang Pengelolaan barang Milik Negara/Daerah (L.N RI. Tahun 2006 Nomor 20, Tambahan L.N RI. Nomor 4609);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2006 (L.N. Tahun 2006 Nomor 66) tentang Penetapan Universitas Airlangga Sebagai Badan Hukum Milik Negara;
6. PP 30 tahun 2014 tentang statuta Universitas Airlangga;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Airlangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5535);
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;
10. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi
11. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);

B. KETERKAITAN

Prosedur pelaksanaan kegiatan layanan pemustaka memiliki keterkaitan erat dengan beberapa dokumen berikut ini:

1. SOP Sirkulasi
2. SOP Layanan Sumber Informasi
3. SOP Pembinaan Koleksi
4. SOP Pelatihan dan Pengembangan
5. SOP Layanan Kehumasan
6. SOP Layanan Penunjang
7. IK layanan loker
8. IK Kunjungan Pemustaka
9. IK layanan helpdesk
10. IK layanan Klinik Jurnal
11. IK verifikasi unggah karya ilmiah
12. Panduan Unggah Karya Ilmiah
13. Tata Tertib

C. KUALIFIKASI PELAKSANA

Pelaksanaan kegiatan layanan pemustaka membutuhkan kualifikasi pelaksana prosedur kegiatan ini membutuhkan personal dengan kualifikasi sebagai berikut:

1. Mampu berkomunikasi dengan baik;
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer;
3. Menguasai materi literasi informasi

D. PERALATAN/PERLENGKAPAN

Peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan SOP ini, yaitu:

1. Komputer
2. Jaringan internet
3. *Scanner*
4. *Circulation assistance*
5. Form
6. Aplikasi sistem otomasi perpustakaan

E. PERINGATAN

1. Apabila terjadi antrian yang panjang dalam memberikan layanan pemustaka secara online, seperti penelusuran sumber informasi dan unggah karya ilmiah, maka batas maksimal pemberian layanan akan dilakukan dalam waktu 2x24 jam;
2. Apabila terjadi kendala pada sistem (aplikasi dan jaringan), maka akan diinformasikan kepada pemustaka dan diupayakan akan ditangani dalam waktu yang sesingkat-singkatnya;
3. Apabila terjadi kendala dalam mengakses layanan perpustakaan, maka akan ada informasi yang dipublikasikan melalui media sosial dan akan segera ditangani.

F. URAIAN SOP

Prosedur Layanan Pemustaka dilaksanakan dengan melibatkan beberapa bagian. Masing-masing bagian memiliki peran dan tanggungjawab yang saling terhubung sebagai upaya dalam memberikan layanan kepada pemustaka secara optimal. Layanan pemustaka terdiri dari 2 jenis layanan yaitu layanan online dan layanan fisik (bekunjung). Prosedur layanan pemustaka dijalankan dengan tahapan-tahapan berikut ini:

1. **Pemustaka** dapat memanfaatkan beberapa layanan online yaitu, (a) layanan perpanjangan koleksi bahan perpustakaan; (b) layanan pemesanan sumber-sumber informasi; (c) layanan penelusuran sumber-sumber informasi; (d) layanan unggah karya ilmiah.
2. **Pemustaka** yang memanfaatkan layanan perpanjangan koleksi bahan perpustakaan dilakukan secara mandiri melalui laman www.lib.unair.ac.id. Rincian tahapan terkait layanan perpanjangan online dijelaskan dalam IK perpanjangan koleksi;
3. Jika tidak ada kendala proses akan berlanjut dan diakhiri dengan pemustaka memperoleh notifikasi;
4. Jika ada kendala, maka pemustaka dapat menghubungi layanan kehumasan;
5. **Bagian Humas** memberikan layanan helpdesk dengan alur yang dijelaskan dalam sub proses layanan kehumasan. Rincian tahapan kegiatan layanan helpdesk dijelaskan dalam IK.;
6. Selanjutnya, proses dapat berlanjut mendapatkan notifikasi, atau kunjungan fisik. Proses kunjungan fisik masuk dalam sub proses layanan sirkulasi;

7. **Pemustaka** yang membutuhkan layanan pemesanan sumber-sumber informasi diproses oleh **bagian layanan sumber informasi** dan **bagian layanan sirkulasi**. Alur kegiatan secara rinci masuk dalam sub proses layanan sumber informasi dan layanan sirkulasi. Rincian tahapan kegiatan dijelaskan dalam IK pemesanan sumber informasi dan IK peminjaman;
8. **Pemustaka** yang memanfaatkan layanan penelusuran informasi dapat melakukan pencarian dan unduh sumber informasi secara mandiri. Namun, jika mengalami kendala, pemustaka dapat memanfaatkan **layanan pelatihan dan pengembangan (latbang)**. Alur kegiatan ini digambarkan dalam sub proses layanan pelatihan dan pengembangan (latbang). Rincian tahapan pelaksanaan kegiatan dijelaskan dalam IK layanan latbang;
9. **Pemustaka** yang memanfaatkan layanan perpustakaan melalui kunjungan fisik diwajibkan melakukan transaksi di **bagian layanan loker**.
10. **Petugas loker** akan memberikan informasi terkait peminjaman/pengembalian kunci loker. Petugas loker akan mengarahkan pemustaka non siva UNAIR untuk registrasi.
11. **Petugas layanan sirkulasi** akan mendaftarkan pemustaka non siva UNAIR. Detail alur dijelaskan dalam sub proses layanan sirkulasi. Tahapan pelaksanaan kegiatan dijelaskan secara rinci dalam IK registrasi;
12. **Pemustaka non siva UNAIR** melakukan transaksi loker, dan dapat memanfaatkan layanan perpustakaan;
13. Layanan perpustakaan yang dapat diakses oleh pemustaka yang berkunjung secara *offline* yaitu, layanan sirkulasi, layanan sumber informasi, layanan kehumasan, layanan latbang, layanan pembinaan koleksi (binkol);
14. Detail alur kegiatan dijelaskan dalam masing-masing sub proses layanan. Tahapan kegiatan layanan dirinci dalam IK yang terkait dalam **layanan sirkulasi, layanan sumber informasi, layanan kehumasan, layanan latbang, layanan pembinaan koleksi**.

G. PENCATATAN DAN PENDATAAN

Layanan perpustakaan dilakukan dengan menggunakan beberapa *platform*, sehingga tahapan proses dilaksanakan sesuai alur dan direkam secara otomatis. *Platform* yang digunakan yaitu, <https://ailis.lib.unair.ac.id/>, <https://repository.unair.ac.id>, bit.ly/PenelusuranPUA, ailis.lib.unair.ac.id/keanggotaan.

H. FLOWCHART

Diagram alur yang menjelaskan proses dari kegiatan layanan pemustaka dapat dilihat pada gambar berikut ini.

