

Standar Operasional Prosedur (SOP)

LAYANAN KEHUMASAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
PERPUSTAKAAN
TAHUN
2024**

Identitas SOP

Nama SOP	Layanan Kehumasan	
Nomor SOP	SOP-UNAIR-LIB-06	
Tanggal Pembuatan	20 Februari 2023	
Tanggal Revisi	8 Januari 2024	
Tanggal Efektif	8 Januari 2024	
Perumusan:  Novita Dwi Anawati, S.Sos., M.Sc. NIP197811212001122001	Penetapan:  Subernik, S.Sos., M. Si. NIP196708291999032001	Pengendalian  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 sumber informasi memiliki keterkaitan erat dengan beberapa dokumen berikut ini:

1. IK Pemeliharaan dan Pengamanan Barang Milik Pemustaka (*Customer Property*)
2. IK layanan helpdesk
3. IK promosi
4. IK protokoler tamu
5. IK kerjasama
6. IK peminjaman ruang
7. Tata Tertib

C. KUALIFIKASI PELAKSANA

Pelaksana prosedur kegiatan ini membutuhkan personal dengan kualifikasi sebagai berikut:

1. Mampu berkomunikasi dengan baik;
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer;
3. Memiliki kemampuan menganalisa kebutuhan pengguna
4. Memiliki kemampuan memberikan pelayanan prima

D. PERALATAN/PERLENGKAPAN

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

1. Komputer
2. Jaringan internet
3. Aplikasi sistem otomasi perpustakaan

E. PERINGATAN

1. Apabila terjadi antrian yang panjang dalam memberikan layanan helpdesk, yang menjadi bagian dari layanan kehumasan, maka batas maksimal pemberian layanan akan dilakukan dalam waktu 2x24 jam;
2. Apabila terjadi kendala pada layanan kehumasan, maka akan direspon maximum 2x24 jam dari terjadinya kendala;
3. Apabila terjadi kendala dalam mengakses layanan perpustakaan, maka akan ada informasi yang dipublikasikan melalui media sosial dan akan segera ditangani terhitung setelah mendapatkan keluhan.

F. URAIAN SOP

Prosedur layanan kehumasan berkaitan erat dengan semua bagian layanan yang ada di perpustakaan. Bagian humas akan melakukan koordinasi dengan semua bagian layanan dalam merespon keluhan pemustaka yang disampaikan melalui helpdesk. Layanan kehumasan dijalankan dengan beberapa prosedur berikut ini:

1. **Pemustaka** menyampaikan keluhan, saran, dan kritik terkait layanan perpustakaan melalui *hotline helpdesk*;
2. **Petugas layanan kehumasan** menganalisa permasalahan dan melakukan koordinasi dengan bagian layanan terkait. Tahapan pelaksanaan kegiatan ini dijelaskan secara rinci dalam IK layanan helpdesk;
3. **Petugas layanan kehumasan** memberikan respon dan atau solusi atas keluhan pemustaka;
4. **Pemustaka** dapat memanfaatkan layanan sesuai arahan dari petugas layanan humas.
5. **Pemustaka** menyampaikan informasi kehilangan atau pun menemukan barang;
6. **Petugas layanan kehumasan** menginformasikan melalui berbagai media. Kegiatan pengelolaan property pemustaka dijelaskan secara rinci dalam IK pengelolaan *property*;
7. **Pemustaka** yang akan melakukan kunjungan secara institutional mengajukan permohonan kepada pimpinan perpustakaan;
8. **Petugas layanan kehumasan** melakukan kegiatan protokoler kunjungan setelah permohonan disetujui oleh pimpinan. Tahapan kegiatan ini dijelaskan secara rinci dalam IK protokoler;
9. **Petugas layanan kehumasan** melakukan dokumentasi dan publikasi terkait kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan;
10. **Pemustaka** yang ingin melakuka kerjasama dengan perpustakaan dapat menghubungi bagian kehumasan;
11. **Petugas layanan kehumasan** memberikan layanan kerjasama. Tahapan kegiatan ini dijelaskan secara rinci dalam IK kerjasama;
12. **Pemustaka** mengajukan permohonan peminjaman ruang dengan mengirimkan surat dan atau proposal kegiatan ke bagain **layanan kehumasan**;
13. **Petugas layanan kehumasan** menerima, merespon, dan memproses permohonan peminjaman ruang yang disampaikan oleh **pemustaka**.

