



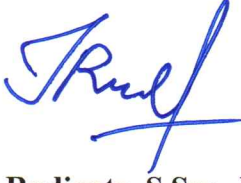
**Standar Operasional Prosedur (SOP)**

**LAYANAN PENUNJANG**



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

**Identitas SOP**

<b>Nama SOP</b>	<b>Layanan Penunjang</b>	
<b>Nomor SOP</b>	SOP-UNAIR-LIB-07	
<b>Tanggal Pembuatan</b>	20 Februari 2023	
<b>Tanggal Revisi</b>	-	
<b>Tanggal Efektif</b>	22 Februari 2023	
<b>Perumusan:</b>	<b>Penetapan:</b>	<b>Pengendalian</b>
  <b>Novita Dwi Anawati, S.Sos, M.Sc.</b> <b>NIP197811212001122001</b>	 <b>Suhernik, S.Sos., M.Si</b> <b>NIP196708291999032001</b>	 <b>Ika Rudianto, S.Sos., M.I.Kom</b> <b>NIP197305222005011001</b>

## **A. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistim 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**

1. SOP Layanan Pemustaka
2. SOP Layanan Kehumasan
3. IK Pengembangan Program
4. IK Perawatan dan Perbaikan Jaringan
5. IK Layanan Data
6. IK Pengolahan Limbah
7. IK APAR
8. Tata tertib

## **C. KUALIFIKASI PELAKSANA**

Pelaksanaan kegiatan layanan teknis membutuhkan personal dengan kualifikasi sebagai berikut:

1. Mampu berkomunikasi dengan baik;
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer;

3. Memiliki kemampuan teknologi informasi
4. Memiliki kemampuan teknis perawatan sarana

#### **D. PERALATAN/PERLENGKAPAN**

1. Komputer;
2. Printer;
3. Alat tulis kantor;
4. Barcode scanner;
5. Telepon;
6. Jaringan internet;
7. Scanner;
8. Circulation assistance;
9. Form;

#### **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 social dan akan segera ditangani.
4. Apabila membutuhkan perbaikan besar, maka disesuaikan dengan perencanaan anggaran;
5. Perangkat jaringan diperlukan dalam rangka untuk stabilitas dan kelancaran pelaksanaan kinerja serta akses sumber informasi di perpustakaan.

#### **F. URAIAN SOP**

1. **Pemustaka** memberi masukan berupa kritik/saran, dan atau membutuhkan bantuan;
2. **Pustakawan Kehumasan** melaksanakan permintaan tindakan **pemustaka**, paling lama **2 x 24 jam** setelah kritik dan saran masuk;
3. **Pustakawan Kehumasan** menindak lanjuti kritik/saran sesuai dengan permasalahan **pemustaka**, paling lama **2 x 24 jam** setelah kritik dan saran masuk;
4. **Pustakawan Kehumasan** meneruskan permasalahan **pemustaka** ke bidang terkait:
  - a. Permasalahan koneksi jaringan, sistem informasi, sarana teknologi informasi, dan permintaan data ke **bagian Teknologi Informasi**;
  - b. Permasalahan layanan ke **bagian Layanan Pemustaka**;
  - c. Permasalahan sarana ke **bagian Sarana dan Prasarana**
5. **Bagian Layanan Pengguna** menindak lanjuti permasalahan **pemustaka** sesuai dengan instruksi kerja bidang layanan, paling lama **1 (satu) hari** setelah kritik dan saran masuk;

- a. jika permasalahan berkaitan dengan bidang Teknologi Informasi, berkoordinasi dengan **Bagian Teknologi Informasi**;
  - b. jika permasalahan berkaitan dengan bidang Sarana dan Prasarana, berkoordinasi dengan **Bagian Sarana dan Prasarana**;
  - c. jika permasalahan berkaitan dengan bidang teknis, berkoordinasi dengan **Bagian Layanan Teknis**;
6. **Bagian Layanan teknis** menindak lanjuti permasalahan **pemustaka**, paling lama **2 x 24 jam** setelah kritik dan saran masuk;
- a. jika permasalahan berkaitan dengan bidang Teknologi Informasi, berkoordinasi dengan **Bagian Teknologi Informasi**;
  - b. jika permasalahan berkaitan dengan bidang Sarana dan Prasarana, berkoordinasi dengan **Bagian Sarana dan Prasarana**;
  - c. jika permasalahan berkaitan dengan bidang teknis, berkoordinasi dengan **Bagian Layanan Teknis**;
7. **Bagian Layanan teknis dan layanan pengguna** mengalami kendala teknologi informasi
8. **Bagian Layanan teknis dan layanan pengguna** melaporkan permasalahan ke **bagian teknologi informasi**
9. **Bagian Teknologi Informasi** menindak lanjuti laporan permasalahan teknologi informasi **pemustaka, bagian layanan teknis dan layanan pengguna**, paling lama **1 (satu) jam** setelah menerima laporan permasalahan
10. **Bagian Teknologi Informasi** melakukan perbaikan dan perawatan jaringan secara berkala;
11. **Bagian Teknologi Informasi** melakukan perbaikan dan Perawatan perangkat keras dan perangkat lunak, paling lama **1 (satu) Jam** setelah menerima laporan permasalahan
12. **Bagian Teknologi Informasi** melakukan perbaikan dan perawatan perangkat keras dan perangkat lunak secara **berkala**
13. **Bagian Teknologi Informasi** melakukan pengembangan program sesuai permintaan **bagian layanan teknis, layanan pengguna dan layanan penunjang lainnya**
14. **Bagian Teknologi Informasi** melakukan pengelolaan data sesuai dengan kebutuhan, pada **jam kerja**;
15. **Bagian Sarana dan Prasarana** melakukan perbaikan dan Perawatan sarana dan prasarana yang rusak pada **jam kerja**;
16. **Bagian Sarana dan Prasarana** melakukan perbaikan dan Perawatan sarana dan Prasarana secara **berkala**;
- Perawatan berkala, termasuk didalamnya:
- mitigasi bencana dengan melakukan Perawatan dan pengecekan APAR;
  - Pengelolaan Limbah

## **G. PENCATATAN DAN PENDATAAN**

1. Form Kritik dan Saran;
2. PTPP;

3. Form Pemeliharaan APAR;
4. Surat Permintaan Data;

# FLOWCHART (disarankan menggunakan aplikasi BIZAGI)

