



**PEDOMAN TEKNIS  
PUSAT JASA PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
PERPUSTAKAAN NASIONAL, REPUBLIK INDONESIA**

**PERPUSTAKAAN NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA**

**2018**

## **Kata Pengantar**

Buku pedoman teknis ini disusun sebagai acuan bagi para pustakawan dan petugas layanan di lingkungan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Perpustakaan Nasional RI dalam memberikan layanan prima bagi para pemustaka. Pedoman teknis ini berisi acuan baik untuk menjalankan pekerjaan teknis operasional maupun dalam berperilaku kepada pemustaka.

Semula layanan Perpustakaan Nasional berlokasi di Jalan Salemba Raya No. 28A, Jakarta Pusat dan sebagian di Jalan Medan Merdeka Selatan. Dengan diresmikannya Gedung Layanan Perpustakaan Nasional di Jalan Medan Merdeka Selatan No. 11, Jakarta Pusat oleh Presiden RI Ir. Joko Widodo pada tanggal 14 September 2017, maka semua layanan, kecuali layanan koleksi koran lama, semua layanan pindah ke Gedung Layanan Jalan Medan Merdeka Selatan. Setelah menempati Gedung Layanan Perpustakaan Nasional 24 lantai, maka jenis layanan dikembangkan dengan menambah beberapa layanan antara lain Layanan Disabilitas dan Lanjut Usia, Layanan Anak, Layanan Multi Media, dan Layanan Koleksi Budaya Nusantara. Selain itu jenis layanan lain dikembangkan dengan melibatkan peran serta pemustaka. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi komunikasi (TIK), layanan yang diberikan juga telah berbasis TIK agar lebih cepat, akurat, dan merata di seluruh Indonesia. Layanan keanggotaan, penelusuran informasi melalui OPAC (Online Public Access Catalogue), layanan satu pintu, layanan e-resources, peminjaman mandiri dll.

Salah satu indikator kinerja utama (IKU) Perpustakaan Nasional adalah kepuasan pemustaka. Untuk itu semua layanan diselenggarakan dengan sasaran terwujudnya kepuasan pemustaka. Untuk memudahkan berbagai upaya untuk memuaskan pemustaka, pustakawan perlu diberikan SOP (standar operasional prosedur) dan pedoman teknis layanan. Dengan tujuan tersebut, maka Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi pada tahun anggaran

2018 menyusun SOP dan Petunjuk Teknis Layanan sebagai acuan pustakawan dan pimpinan dalam melaksanakan tugasnya.

Pedoman teknis ini bukanlah pedoman yang statis, tetapi berkembang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan perkembangan TIK. Dalam konteks ini sangat diharapkan peran aktif pustakawan dan petugas yang langsung berada di lapangan menghadapi pemustaka untuk memberikan saran perbaikan. Semoga pedoman teknis ini bermanfaat bagi para pustakawan dan petugas Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Perpustakaan Nasional RI.

Jakarta, September 2018

Kepala Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi

Dra. Titiek Kismiyati, M.Hum

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Bab I. Pendahuluan	1
I.1 Latar belakang	1
I.2 Maksud dan Tujuan	2
I.3 Sasaran dan Manfaat	2
I.4 Dasar Hukum	3
I.5 Ruang Lingkup	4
Bab II Sistem Layanan Perpustakaan dan Informasi	8
II.1 Tujuan dan Sasaran	8
II.2 Prinsip-prinsip Layanan dan Informasi	8
II.3 Unsur-unsur Pelaksana	9
II.4 Tugas Pokok dan Fungsi Unsur Pelaksana	9
II.5 Tahapan Pelaksanaan Layanan Perpustakaan	11
Bab III Pelaksanaan Layanan dan Informasi	13
III.1 Fasilitas, Sarana, Lokasi dan Jadwal Layanan	13
III.2 Indikator Keberhasilan Layanan Perpustakaan dan Informasi	13
III.3 Standar Perilaku Pelayana	14
III.4 Prosedur Layanan Perpustakaan dan Informasi di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi	17
III.5 Evaluasi Pelaksanaan Layanan Perpustakaan dan Informasi	51
Bab IV Penutup	54
Daftar Referensi	55
Lampiran:	
1. Daftar Istilah	57
2. Daftar SOP	62
3. Standar Operasional Prosedur (SOP)	63

## **Bab I Pendahuluan**

### **I.1 Latar Belakang**

Perpustakaan sebagai organisasi jasa, memiliki sasaran utama memberi layanan prima kepada pengguna jasa Perpustakaan, atau yang sering disebut sebagai pemustaka. Dalam konteks Perpustakaan Nasional RI, landasan sasaran kegiatan layanannya mengacu pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, khususnya Bab V Layanan Perpustakaan, Pasal 14 yaitu :

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tatacara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud dengan ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka

Untuk mewujudkan sasaran layanan prima tersebut, peran pustakawan dan tenaga teknis Perpustakaan Nasional RI merupakan unsur penting karena merekalah yang berhadapan langsung dengan pemustaka. Dalam Undang-Undan Nomor 43 Tahun 2007, Bab VIII, Bagian Kesatu, Pasal 32 tentang tenaga perpustakaan, pustakawan dan tenaga teknis Perpustakaan Nasional RI berkewajiban untuk:

- a. memberikan layanan prima terhadap pemustaka;
- b. menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan
- c. memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Kualitas dan ketentuan tersebut diperkuat dengan:

1. Permenpan no.15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dimana setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, maka Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik, termasuk Perpustakaan Nasional wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang antara lain menyebutkan bahwa “Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya” (Pasal1, butir 9). Dan di Pasal 12 dijelaskan bahwa “Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan: memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;
3. Dalam “Grand design reformasi birokrasi: 2010-2025” juga diinginkan terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat, harapan bangsa Indonesia yang semakin maju dan mampu bersaing dalam dinamika global yang semakin ketat.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

### **1.2.1. Maksud**

Pedoman Teknis ini disediakan sebagai:

1. acuan bagi pustakawan dan petugas Perpustakaan Nasional RI dalam melaksanakan layanan perpustakaan dan informasi kepada pemustaka
2. acuan bagi pustakawan dan petugas Perpustakaan Nasional RI dalam bersikap secara profesional dalam memberikan layanan yang prima

### **1.2.2. Tujuan**

Pedoman Teknis ini disusun dengan tujuan:

1. Layanan yang diberikan kepada pemustaka dapat sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan
2. Tercapainya keseragaman layanan yang diberikan kepada pemustaka

## **1.3 Sasaran dan Manfaat**

### **1.3.1. Sasaran**

Sasaran pedoman teknis ini adalah:

- tersedianya acuan standar layanan yang profesional bagi pustakawan dan petugas Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Perpustakaan Nasional RI.

- tersedianya pedoman teknis yang dapat membantu pustakawan mendidik pustakawan baru dalam melakukan layanan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional mampu memberi layanan prima kepada pemustaka

### **1.3.2. Manfaat**

Pedoman teknis ini bermanfaat sebagai:

1. standar proses pelaksanaan pekerjaan layanan perpustakaan dan informasi
2. acuan prosedur operasional pekerjaan
3. gambaran yang komprehensif dan jelas tentang ruang lingkup kegiatan layanan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Perpustakaan Nasional RI.
4. alat bantu dalam mengukur kemampuan dan keterampilan kerja
5. alat bantu pustakawan dan petugas dalam mengatasi masalah
6. alat bantu untuk merefleksikan sasaran organisasi dan budaya kerja

### **1.4. Dasar Hukum**

1. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 166 Tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non-Departemen, yang telah diubah menjadi Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001
2. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tugas Lembaga Pemerintah Non Departemen, yang telah diubah dengan Keputusan RI No 110 Tahun 2001
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

6. Undang-Undang No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

**1.5. Ruang Lingkup**

Pedoman teknis ini berisi tentang instruksi dan acuan dalam melaksanakan kegiatan secara efektif dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Instruksi tersebut disertai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP) bagi layanan yang diberikan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Perpustakaan Nasional RI.

Secara garis besar, Layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dibagi atas tiga bidang, yaitu:

- a. Bidang Layanan Koleksi Umum
- b. Bidang Layanan Koleksi Khusus
- c. Bidang Kerja Sama Perpustakaan dan Otomasi, terdiri dari
  - c.1. Sub Bidang Kerja Sama Perpustakaan
    - Layanan Kerja Sama Perpustakaan
    - Layanan Magang
  - c.2. Sub Bidang Otomasi Perpustakaan

**a. SOP Bidang Layanan Koleksi Umum**

No	Kelompok Layanan	SOP Yang Digunakan
1	Kelompok Layanan Kunjungan dan Informasi	
1.1		• SOP Layanan Kunjungan Rombongan Tamu Reguler dan VIP/VVIP
1.2		• SOP Layanan Informasi
1.3		• SOP Layanan Informasi oleh Satpam dan <i>Housekeeping</i>
1.4		• SOP Layanan Penelusuran Informasi via OPAC
1.5		• SOP Magang/PKL



No	Kelompok Layanan	SOP Yang Digunakan
	Kelompok Layanan Kunjungan dan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan (Berlaku untuk semua layanan)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Referensi</li> <li>• (Berlaku untuk semua layanan koleksi)</li> </ul>
2	Kelompok Keanggotaan dan Bimbingan Pemustaka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Keanggotaan</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> </ul>
3	Kelompok Layanan Anak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Anak Koleksi Monograf</li> <li>• SOP Layanan Anak Koleksi Mainan</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> </ul>
4	Kelompok Layanan Lansia dan Disabilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Lansia dan Disabilitas</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> <li>• SOP Peminjaman Ruang Diskusi</li> </ul>
5	Kelompok Layanan Ekstensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Pusteling Undangan</li> <li>• SOP Layanan Pusteling Rutin</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> </ul>
6	Kelompok Keanggotaan dan Bimbingan Pemustaka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Keanggotaan</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> </ul>
7	Kelompok Layanan Monograf Terbuka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Koleksi Terbuka</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> <li>• SOP Peminjaman Ruang Diskusi</li> <li>• SOP Peminjaman Ruang Diskusi</li> </ul>
8	Kelompok Layanan Promosi Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Pameran (sebagai peserta)</li> <li>• SOP Layanan Pameran (sebagai penyelenggara)</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> </ul>
9	Kelompok Layanan Referensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Referensi</li> <li>• SOP Layanan Koleksi Tertutup</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> </ul>

10	Kelompok Layanan Informasi Budaya Nusantara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Koleksi Terbuka</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> <li>• SOP Peminjaman Ruangan Diskusi</li> </ul>
11	Kelompok Informasi Mancanegara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Koleksi Terbuka</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> </ul>
12	Kelompok Layanan Majalah Terjilid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Koleksi Tertutup</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> <li>• SOP Peminjaman Ruangan Diskusi</li> </ul>
13	Kelompok Layanan Monograf Tertutup	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Monograf Tertutup</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> </ul>
14	Kelompok Layanan Terbitan Berkala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Koleksi Tertutup</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> </ul>

**b. SOP Bidang Layanan Koleksi Khusus**

No	Kelompok Layanan	SOP Yang Digunakan
1.	Kelompok Layanan Koleksi Tertutup	
1.1	Kelompok Layanan Audio Visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Koleksi Tertutup</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> <li>• SOP Peminjaman Ruangan Diskusi</li> </ul>
1.2	Kelompok Layanan Buku Langka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Koleksi Tertutup</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> <li>• SOP Peminjaman Ruangan Diskusi</li> </ul>
1.3	Kelompok Layanan Koleksi Foto, Lukisan dan Peta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Koleksi Tertutup</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Peminjaman Ruang Diskusi</li> </ul>
1.4	Kelompok Layanan Surat Kabar Langka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Koleksi Tertutup</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> </ul>
1.5	Kelompok Pemasarakatan dan Layanan Naskah Nusantara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Koleksi Tertutup</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> <li>• SOP Peminjaman Ruang Diskusi</li> </ul>
2	Kelompok Layanan Graha Literasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Graha Literasi</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> </ul>
3	Kelompok Layanan Multimedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Layanan Multimedia</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> <li>• SOP Layanan Referensi</li> <li>• SOP Peminjaman Ruang Diskusi</li> </ul>
4	Kelompok Kajian dan Pengembangan Naskah Nusantara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Translasi dan Transliterasi</li> <li>• SOP Layanan Penanganan Keluhan</li> </ul>

**c. SOP Bidang Layanan Kerja Sama Perpustakaan dan Otomasi & SOP Yang Digunakan**

No	Kelompok Layanan	SOP Yang Digunakan
1	Kelompok Layanan Kerja Sama Perpustakaan	2 SOP: SOP Kerja Sama Dalam Negeri
2		SOP Kerja Sama Luar Negeri

## Bab II Sistem Layanan Perpustakaan dan Informasi

### II.1. Tujuan dan Sasaran

#### II.1.1. Tujuan Sistem Layanan Perpustakaan dan Informasi

- a. Menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan sumber informasi dan pembelajaran pemustaka.
- b. Menyediakan sistem layanan yang mudah diakses (*user friendly system*) bagi pemustaka di seluruh pelosok Indonesia
- c. Menyediakan layanan koleksi bagi masyarakat berkebutuhan khusus melalui penyediaan koleksi bagi pemustaka disabilitas.

#### II.1.2. Sasaran Sistem Layanan Perpustakaan dan Informasi:

- a. Tersedianya penyelenggaraan layanan perpustakaan dan informasi yang prima bagi pemustaka melalui pemberian layanan yang berkualitas dan distandarisasi melalui SOP di setiap kelompok layanan
- b. Memastikan layanan perpustakaan dan informasi dilaksanakan secara profesional oleh semua pustakawan dan petugas di lingkungan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, dibawah pengendalian Kepala Bidang.
- c. Menjadikan sistem layanan perpustakaan dan informasi sebagai salah satu alat untuk meningkatkan citra layanan Perpustakaan Nasional RI.

### II.2. Prinsip-prinsip Layanan dan Informasi

Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi menyediakan tiga macam sistem layanan yaitu:

#### a. Sistem layanan terbuka (*open access system*)

Sistem ini memberi kebebasan kepada pemustaka untuk mencari hasil penelusuran sumber informasi ke tempat penyimpanan koleksi, misalnya Koleksi Monograf Terbuka, Kelompok Layanan Anak, Kelompok Layanan Lansia dan Disabilitas, Layanan Majalah Terjilid, dan lain-lain.

#### b. Sistem layanan tertutup (*closed access system*)

Dalam sistem ini pustakawan/petugas teknis perpustakaan membantu pemustaka untuk mencari hasil penelusuran sumber informasi ke tempat penyimpanan. Misalnya Layanan Buku Langka, Layanan Surat Kabar Langka, Layanan Naskah Nusantara, Koleksi Monograf Tertutup, dan lain-lain.

#### c. Sistem campuran

Sistem ini menggunakan campuran sistem layanan terbuka dan tertutup untuk koleksi tertentu, misalnya Layanan Koleksi Audio Visual termasuk

koleksi tertutup, namun untuk koleksi CD (Compact Disc) pemustaka dapat mencari sendiri CD yang diinginkan.

### **II.3. Unsur-unsur Pelaksana**

1. Kepala Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi
2. Kepala Bidang Layanan, yang terdiri dari tiga bidang layanan yaitu:
  - 2.1 Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum
  - 2.2 Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus
  - 2.3 Kepala Bidang Layanan Kerja Sama Perpustakaan dan Otomasi yang terdiri dari 2 Kasub Bidang:
    - 2.3.1 Kepala Sub Bidang Kerja Sama Perpustakaan
    - 2.3.2 Kepala Sub Bidang Otomasi Perpustakaan
3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Deputi I
4. Pejabat Fungsional Pustakawan
5. Tenaga Teknis Layanan Perpustakaan

### **II.4. Tugas Pokok dan Fungsi Unsur Pelaksana**

Sesuai dengan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 3 Tahun 2001, tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional RI, pasal 56 Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi bertugas melaksanakan layanan perpustakaan dan informasi

1. Kepala Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi menyelenggarakan fungsi:

  - a. Pelaksanaan layanan koleksi umum dan khusus;
  - b. Pelaksanaan bimbingan pemakai;
  - c. Pelaksanaan pameran dan promosi;
  - d. Pelaksanaan kerja sama dan otomasi perpustakaan.
2. Kepala Bidang Layanan:
  - 2.1 Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum menyelenggarakan fungsi:

    - a. Pelaksanaan layanan koleksi umum dan khusus;
    - b. Pelaksanaan layanan terjemahan dan konsultasi perpustakaan;

- c. Pelaksanaan layanan perpustakaan dan informasi lainnya sesuai kebutuhan informasi pemustaka

## 2.2 Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan layanan koleksi bahan pustaka manuskrip, buku langka dan audio visual;
- b. Pelaksanaan layanan terjemahan dan transliterasi (alih aksara) serta konsultasi perpustakaan;

## 2.3 Kepala Bidang Kerja Sama Perpustakaan dan Otomasi

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bidang Kerja Sama Perpustakaan dan Otomasi menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan kerja sama perpustakaan di dalam dan luar negeri untuk mencapai visi dan misi Perpustakaan Nasional RI;
- b. Pembinaan, pengelolaan dan pengembangan pangkalan data perpustakaan lingkup nasional;
- c. Pembinaan dan pengembangan otomasi perpustakaan di lingkungan Perpustakaan Nasional RI;
- d. Pengelolaan website dan jaringan intranet;

### 2.3.1 Kepala Sub Bidang Kerja Sama Perpustakaan

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Sub Bidang Kerja Sama Perpustakaan melakukan tugas:

Penyiapan bahan dan melakukan kerja sama perpustakaan di dalam dan luar negeri

### 2.3.2 Kepala Sub Bidang Otomasi Perpustakaan

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Sub Bidang Otomasi Perpustakaan melakukan tugas:

- a. Pembinaan, pengelolaan dan pengembangan pangkalan data perpustakaan lingkup nasional;
- b. Pembinaan dan pengembangan otomasi perpustakaan di lingkungan Perpustakaan Nasional RI;
- c. Pengelolaan website dan jaringan intranet;

## 3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Deputy I

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Sub Bidang Tata Usaha Deputy I melakukan tugas:

Pelayanan administrasi kepada satuan administrasi di lingkungan Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi, termasuk mendukung tugas dan peran perangkat kerja di lingkungan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi

#### 4. Pejabat Fungsional Pustakawan

Para pejabat fungsional pustakawan di lingkungan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi mempunyai tugas melaksanakan tugas kegiatan fungsional pustakawan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Deputi Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi tentang Penetapan Ketua Kelompok Kerja di Lingkungan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi, tanggal 14 September 2018, saat ini ada 21 orang Ketua Kelompok Kerja.

#### 5. Tenaga Teknis Layanan Perpustakaan

Tenaga Teknis Layanan Perpustakaan membantu Pustakawan dalam menyelenggarakan layanan prima kepada Pemustaka.

### **II.5. Tahapan Pelaksanaan Layanan Perpustakaan**

Pemustaka yang ingin memanfaatkan jasa layanan perpustakaan perlu mendapatkan penjelasan dari pustakawan bahwa pemustaka perlu menjalani beberapa tahapan sebelum bisa memanfaatkan jasa yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional melalui Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi. Tahapan yang perlu dijalani oleh pemustaka tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menjadi anggota Perpustakaan Nasional RI : dapat dilakukan dengan cara mendaftar *online* (dari luar Perpustakaan Nasional) atau *onsite* (Langsung datang ke Perpustakaan Nasional RI).
2. Menentukan layanan yang dibutuhkan:
  - 2.1 Kebutuhan layanan koleksi :
    - Langkah awal yang harus dilakukan Pemustaka untuk mendapatkan sumber informasi yang dibutuhkan adalah melalui penelusuran. Prinsip ini perlu diinformasikan khususnya kepada pemustaka yang baru menjadi anggota.
    - Layanan koleksi terdiri dari layanan koleksi terbuka dan layanan koleksi tertutup. Perbedaannya terletak pada kebebasan pemustaka mengakses

koleksi. Pada layanan koleksi terbuka, pemustaka bisa mengakses langsung koleksi yang dibutuhkan, sedangkan pada layanan koleksi tertutup pemustaka tidak bisa mengakses langsung koleksi. Pustakawan yang akan membantu pustakawan mengambil koleksi yang diinginkan.

- Untuk layanan koleksi tertutup pemustaka hanya bisa membaca, tidak bisa meminjam. Bila diperlukan pemustaka bisa menggunakan layanan penggandaan melalui pemesanan fotokopi, scanning atau pemesanan duplikat koleksi foto.

2.2 Kebutuhan layanan lain, non koleksi, seperti layanan kunjungan, translasi dan transliterasi, dll.



### **Bab III Pelaksanaan Layanan dan Informasi**

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.

#### **III.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 Perpustnas.
- b. Sarana yang tersedia:
  - akses database yang tersedia (OPAC, IOS, IPUSNAS, e-Resources). 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
  - translasi dan tranliterasi
- c. Lokasi penyimpanan koleksi tiap-tiap layanan
- d. Waktu Operasional Layanan Perpustakaan:
  - Senin-Kamis : 08.30-18.00 WIB
  - Jumat : 09.00-18.00 WIB
  - Sabtu-Minggu: 09.00-16.00 WIB
  - Hari Libur Nasional Tutup

#### **III.2. Indikator Keberhasilan Layanan Perpustakaan dan Informasi**

- a. Kemudahan calon pemustaka menjadi anggota perpustakaan
- b. Kemudahan akses ke koleksi melalui sarana akses yang tersedia seperti OPAC, IOS, IPUSNAS

- b. Ketersediaan koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan pemustaka yang menjadi target layanan
- c. Tingkat penggunaan koleksi perpustakaan
- d. Rentang waktu temu kembali koleksi perpustakaan dari Koleksi Tertutup
- e. Rentang waktu temu kembali koleksi perpustakaan dari Koleksi Terbuka
- f. Jumlah penggunaan koleksi perpustakaan

### III.3. Standar Perilaku Pelayanan

#### Standar Perilaku Bagi Karyawan Perpustakaan Nasional RI 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 Nasional RI:

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siap menyampaikan informasi-informasi dasar mengenai layanan Perpustakaan Nasional (seperti peraturan perpustakaan, keanggotaan, letak OPAC dll)</li> <li>• Responsif membantu pemustaka yang memerlukan bantuan</li> <li>• Tidak dengan mudah merujuk pertanyaan ke pihak/unit lain dengan</li> </ul>

		<p>mudah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hindari mengatakan “tidak tahu”</li> <li>• Bila ragu dengan jawaban, katakan kepada pemustaka : “sementara saya carikan”</li> </ul>
7	Akhiri pertemuan dengan salam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Masih ada yang bisa saya bantu?”</li> <li>• Berjabat tangan (bila diperlukan)</li> </ul>
8	Ketepatan waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah siap di posisi/meja pelayanan pada jadwal layanan yang telah ditentukan/ditetapkan</li> </ul>
9	Atribut dan Pakaian (khusus untuk Frontliner)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan pakaian sopan, resmi yang telah ditentukan</li> </ul>
10	Hal yang tidak boleh dilakukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjawab pertanyaan/melayani pemustaka sambil mengerjakan pekerjaan lain (ngobrol, makan dan sebagainya)</li> </ul>

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

#### III.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 Nasional RI berbasis pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikembangkan oleh masing-masing bidang dan selaras dengan Permenpan no.15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan. Dalam aturan tersebut setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Prosedur layanan yang tercakup dalam buku pedoman teknis ini mencakup tiga 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 Informasi oleh Satpam dan *Housekeeping*
  - 1.4 Layanan Penelusuran Informasi via OPAC
  - 1.5 Magang/PKL
2. Layanan Keanggotaan
3. Layanan Anak
  - 3.1 Layanan Anak Koleksi Monograf
  - 3.2 Layanan Anak Koleksi Mainan
4. Layanan Lansia dan Disabilitas
5. Layanan Ekstensi (dulu disebut Layanan Pusteling)
  - 5.2 Layanan Pusteling Undangan
  - 5.3 Layanan Pusteling Rutin
6. Layanan Koleksi Terbuka
7. Layanan Promosi
  - 7.1 SOP Layanan Pameran (sebagai peserta)
  - 7.2 SOP Layanan Pameran (sebagai penyelenggara)
8. Layanan Referensi
9. Layanan Monograf Tertutup
10. Layanan Penanganan Keluhan
11. Layanan Peminjaman Ruang Diskusi

Bidang Layanan Koleksi Khusus :

1. Layanan Koleksi Tertutup: mencakup Layanan Koleksi Audio Visual; Buku Langka; Koleksi Foto, Lukisan dan Peta; Surat Kabar Langka dan Naskah Nusantara
2. Layanan Graha Literasi
3. Layanan Multimedia
4. Layanan Translasi dan Transliterasi

Bidang Kerja Sama Perpustakaan dan Otomasi Perpustakaan

1. Kerja Sama Dalam Negeri
2. Kerja Sama Luar Negeri

Prosedur layanan ini bersifat dinamis dan dapat berubah karena berbagai aspek seperti berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang mempengaruhi proses akses ke pangkalan data atau tersedianya alat yang lebih modern. Berikut

ini uraian prosedur dari masing-masing layanan. Diagram alir (*flowchart*) dari Standar Operasional Prosedur dapat dilihat pada **lampiran 1**.

## **Prosedur Layanan Perpustakaan dan Informasi di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi**

### **Prosedur Bidang Layanan Koleksi Umum dan Layanan Koleksi Khusus:**

#### **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-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
  - b. Pustakawan melakukan pemilahan kebutuhan informasi pemustaka :
    - Kebutuhan informasi terkait layanan perpustakaan (LKK dan LKU)
    - 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 menginformasikan waktu menjawab *reply* otomatis untuk call center dan e-mail sebagai sebuah kepastian waktu bagi pemustaka. Untuk saat ini call center belum aktif
  - d. Pustakawan menyampaikan jawaban berupa jawaban langsung dan atau merujuk pemustaka kepada PPID/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 Nasional 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 statistik
- 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

Prosedur Kerja:

1. Pra Kunjungan
  - a. Pemustaka dapat melakukan kunjungan ke Perpustakaan Nasional dengan terlebih dahulu mengirimkan surat permohonan kunjungan via onsite maupun online
  - b. Pustakawan menentukan agenda dan materi kunjungan sesuai dengan kebutuhan kunjungan pemustaka
  - c. Pustakawan mengisi informasi kunjungan di Resource Management Information (RMS) dan Layar Informasi sebagai informasi penting yang harus diketahui oleh semua pustakawan Perpustakaan Nasional. Selain itu, agenda kunjungan juga dicatat secara manual dalam papan kunjungan harian.
2. Kunjungan
  - a. Kunjungan dapat dilakukan pada hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
  - b. Pustakawan dan atau Pejabat Perpustakaan Nasional 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 statistik
  - 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.

### **1.3. Prosedur Layanan Informasi oleh Satpam dan *Housekeeping***

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Informasi oleh Satpam dan *Housekeeping* dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pelaksanaan Layanan Informasi oleh Satpam dan *Housekeeping*

Prosedur Kerja :

1. Pelaksanaan Layanan Informasi oleh Satpam dan *Housekeeping*
  - a. Layanan Informasi oleh Satpam dan *Housekeeping* dapat terjadi di semua lantai Perpustakaan Nasional dimana Pemustaka menemui Satpam dan *Housekeeping* secara sengaja maupun tidak sengaja
  - b. Satpam dan *Housekeeping* melakukan pemilahan kebutuhan informasi Pemustaka :
    - Kebutuhan informasi terkait layanan perpustakaan (LKK dan LKU)
    - 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. Satpam dan *Housekeeping* dapat menjawab pertanyaan secara langsung seperti direktori ruangan, SDM serta agenda kegiatan dan atau merujuk pemustaka untuk menjawab pertanyaan seperti layanan perpustakaan, peminjaman ruangan, dan kelembagaan kepada pustakawan atau petugas Layanan Informasi di Meja Informasi di lantai dasar

#### **1.4. 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-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
  - b. Pemustaka dapat melakukan penelusuran informasi via OPAC di lantai 2 sebelum memanfaatkan koleksi di lantai kelompok layanan masing-masing
  - 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 Nasional 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. 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.

### **1.5. 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 Graha Literasi**

### Tujuan:

Memastikan pustakawan/petugas memberikan layanan prima kepada pemustaka yang berkunjung ke Graha Literasi sesuai dengan SOP serta mutu baku yang ditetapkan.

### Ruang Lingkup:

Prosedur meliputi proses pra kunjungan, kunjungan sampai dengan proses pengawasan dan pengendalian Layanan Graha Literasi.

### Prosedur kerja:

#### 1. Pra Kunjungan

- a. Pemustaka dapat melakukan kunjungan ke Perpustakaan Nasional dengan terlebih dahulu mengirimkan surat permohonan kunjungan via onsite maupun online
- b. Pustakawan menentukan agenda dan materi kunjungan sesuai dengan kebutuhan kunjungan pemustaka
- c. Pustakawan mengisi informasi kunjungan di Resource Management Information (RMS) dan Layar Informasi sebagai informasi penting yang harus diketahui oleh semua pustakawan Perpustakaan Nasional

#### 2. Kunjungan

- a. unjungan dapat dilakukan pada hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
- b. Pustakawan/petugas menyambut dan mengarahkan peserta kunjungan ke ruangan yang telah disiapkan, memberi penjelasan tentang koleksi diaspora dan dilanjutkan dengan melakukan tanya jawab.
- c. Pustakawan/petugas dan pemustaka saling melakukan pertukaran cinderamata.

- d. Pustakawan/petugas menutup Kunjungan
4. Pengawasan dan Pengendalian
- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Graha Literasi untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
  - b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Graha Literasi sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus.
  - c. Laporan Layanan Graha Literasi memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Graha Literasi yang berlangsung selama satu bulan tersebut.
  - d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Graha Literasi dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
  - e. Selanjutnya Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus 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.

### **3. 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.

Prosedur kerja:

1. Pendaftaran Anggota Perpustakaan
  - a. Layanan Keanggotaan berada di lantai 2, dengan waktu layanan : hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
  - b. Pendaftaran anggota harus dilakukan oleh {calon} pemustaka yang ingin menggunakan layanan Perpustakaan lainnya.
  - c. Pemustaka yang memenuhi persyaratan keanggotaan melakukan pendaftaran keanggotaan secara online (melalui web-site Perpustakaan)

maupun onsite (datang langsung ke Gedung Perpustnas) dengan mengisi Formulir Keanggotaan yang tersedia secara online. Setelah mengisi Formulir Pendaftaran pemustaka akan mendapat nomor anggota dan nomer antrian untuk pembuatan Kartu Anggota. Pemustaka yang telah melakukan pendaftaran secara online dari luar Perpustnas tetap harus datang ke Perpustnas untuk mencetak nomer antrian.

- d. Selanjutnya pemustaka menunggu antrian untuk pembuatan Kartu Anggota. Pustakawan akan memanggil pemustaka sesuai nomer antrian.

## 2. Pembuatan Kartu Anggota

- a. Pembuatan kartu anggota dilakukan oleh pemustaka calon anggota baru, juga oleh pemustaka yang kartu anggotanya hilang, rusak atau yang sudah habis masa berlakunya.
- b. Pustakawan memanggil pemustaka sesuai nomer antrian, dan melakukan validasi awal data keanggotaan baru/kartu hilang/kartu rusak melalui kartu identitas dan pangkalan data keanggotaan.
- c. Pustakawan kemudian melakukan proses pembuatan kartu anggota yang mencakup pengambilan foto, kemudian cetak kartu dan validitas data lanjutan di pangkalan data keanggotaan.
- d. Pustakawan kemudian melakukan proses tagging kartu anggota yang telah dicetak, kemudian pustakawan menyerahkan kartu anggota aktif kepada pemustaka.
- e. Pada akhir hari pustakawan mencatat jumlah struk antrian yang diterima sebagai bukti jumlah kartu anggota yang tercetak per hari.

## 3. 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 membuat 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 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 Anak**

##### **4.1. Prosedur Layanan Anak Koleksi Monograf**

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Anak Koleksi Monograf dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pelaksanaan dan laporan Layanan Anak

Prosedur Kerja:

1. Pelaksanaan Layanan Anak Koleksi Monograf
  - a. Layanan Anak berada di lantai 7, dengan waktu layanan : hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
  - b. Pustakawan menginformasikan mengenai layanan yang tersedia, peraturan, dan kegiatan yang ada kepada pemustaka yang menggunakan Layanan Anak.
  - c. Pemustaka dapat mengambil sendiri koleksi yang hendak dibaca ke rak koleksi. Layanan Anak juga menyediakan komputer sebagai sarana penelusuran/OPAC untuk anak-anak usia 5 sd 12 tahun. Jika ada monograf yang dibutuhkan, namun belum tersedia dalam koleksi Layanan Anak maka pustakawan akan mencatatkan monograf tersebut dalam lembar usulan monograf yang akan diadakan.
  - d. Layanan Anak menyediakan beberapa kegiatan bagi pemustaka, seperti dongeng dan peluncuran buku yang dapat diikuti pemustaka ketika berada di Layanan Anak. Pustakawan mengisi informasi kegiatan Layanan Anak yang tersedia ke dalam sistem Resource Management System (RMS) dan Layar Informasi sebagai informasi penting yang harus diketahui oleh semua pustakawan Perpustakaan Nasional.
2. Pengawasan dan Pengendalian
  - a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Anak Koleksi Monograf untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
  - b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Anak Koleksi Monograf sesuai dengan standar laporan

Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.

- c. Laporan Layanan Anak Koleksi Monograf memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Anak yang berlangsung selama satu bulan tersebut.
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Anak Koleksi Mainan 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.

#### **4.2. Prosedur Layanan Anak Koleksi Mainan**

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Anak Koleksi Mainan dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pelaksanaan dan laporan Layanan Anak

Prosedur Kerja

##### **1. Pelaksanaan Layanan Anak**

- a. Layanan Anak berada di lantai 7, dengan waktu layanan : hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
- b. Pustakawan menginformasikan mengenai layanan yang tersedia, peraturan, dan kegiatan yang ada kepada pemustaka yang menggunakan Layanan Anak
- c. Dalam memanfaatkan koleksi mainan, pemustaka akan dibantu oleh pustakawan mengambilkan koleksi mainan yang dibutuhkan. Pemanfaatan koleksi mainan menyaratkan pemustaka sudah menjadi anggota Perpustakaan Nasional. Pemustaka didampingi oleh orang tua atau orang dewasa yang dikenal. Pemustaka anak yang dapat memanfaatkan *playground* adalah usia 3 – 8 tahun dan menggunakan kaos kaki.

2. Pengawasan dan Pengendalian
  - a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Anak Koleksi Mainan untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
  - b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Anak Koleksi Mainan Anak sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
  - c. Laporan Layanan Anak Koleksi Mainan memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Anak yang berlangsung selama satu bulan tersebut.
  - d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Anak Koleksi Mainan 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.

## **5. Prosedur Layanan Lansia dan Disabilitas**

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Lansia dan Disabilitas dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pelaksanaan dan laporan Layanan Lansia dan Disabilitas

Prosedur Kerja

1. Pelaksanaan Layanan Lansia dan Disabilitas
  - a. Layanan Lansia dan Disabilitas berada di lantai 7, dengan waktu layanan : hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
  - b. Pustakawan menjelaskan peraturan penggunaan Layanan Lansia dan Disabilitas. Pemanfaatan Layanan Lansia dan Disabilitas menyaratkan pemustaka sudah menjadi anggota Perpustakaan Nasional
  - c. Pustakawan membantu melakukan penelusuran koleksi yang dibutuhkan via OPAC. Jika koleksi tidak tersedia di Layanan Lansia dan Disabilitas namun tersedia di Kelompok Layanan lain, maka pustakawan merujuk pemustaka ke Kelompok Layanan tersebut. Jika koleksi belum tersedia di semua Kelompok Layanan di Perpustakaan Nasional, maka

- pustakawan akan mencatatkan koleksi tersebut dalam lembar usulan koleksi yang akan diadakan dan menawarkan alternatif koleksi
- d. Pemustaka Layanan Lansia dan Disabilitas dapat memilih memanfaatkan koleksi yang terdiri atas: koleksi audio/talking book dan koleksi monograf
    - Koleksi Audio/Talking Book  
Pemustaka yang hendak memanfaatkan Koleksi Audio/Talking Book akan diantarkan pustakawan ke dalam Ruang Baca Khusus. Pustakawan akan membantu pemustaka menyiapkan komputer.
    - Koleksi Monograf  
Dalam memanfaatkan koleksi monograf, pemustaka dapat menggunakan alat bantu yang tersedia. Pustakawan akan membimbing pemustaka menggunakan alat bantu

## 2. Pengawasan dan Pengendalian

- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Lansia dan Disabilitas untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
- b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Lansia dan Disabilitas sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
- c. Laporan Layanan Lansia dan Disabilitas memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Lansia dan Disabilitas yang berlangsung selama satu bulan tersebut.
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Lansia dan Disabilitas 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 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 yang berbeda : Monograf Terbuka lantai 21-22, Manca Negara lantai 20, Budaya Nusantara lantai 24 dan Ilmu Perpustakaan lantai 15 dengan waktu layanan : hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 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 Nasional 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.

### 7. 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:**

1. Layanan Monograf Tertutup berada di empat lantai. Lantai 10 penyimpanan koleksi deposit, lantai 11 penyimpanan koleksi monograf tertutup. Ruang baca koleksi deposit berada di lantai 12, sedangkan ruang baca koleksi monograf di lantai 12A. Waktu layanan : hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
2. Pemustaka yang memulai penelusuran kebutuhan sumber informasi, mencari kebutuhan bahan pustakanya melalui pangkalan data yang tersedia, baik melalui OPAC maupun akses lain yang disediakan seperti e-Resources dan IOS, baik secara online dari luar Perpustnas maupun datang langsung ke Perpustnas.
3. Pemustaka yang menelusur melalui OPAC secara online, setelah mendapatkan bahan pustaka yang diinginkan, menghubungi pustakawan Perpustnas melalui *Call Center* atau mengirimkan email. Bila pustakawan menemukan bahan pustaka yang diinginkan, maka ia akan menghubungi pemustaka untuk memintanya datang ke Perpustnas agar dapat mengambil dan mempergunakan bahan pustaka yang dibutuhkannya.
4. 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.
5. Bagi pemustaka yang menelusur melalui katalog OPAC secara onsite (datang langsung ke Perpustnas) juga sama proses awalnya dengan penelusuran online dari luar Perpustnas. Setelah menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka akan mencetak struk berisi informasi tentang koleksi yang ditemukan di OPAC, dan menyerahkan struk tersebut kepada pustakawan, yang selanjutnya akan mencarikan dan mengambil koleksi tersebut di rak penyimpanannya serta mengirimnya ke meja sirkulasi melalui *telelift*.

6. 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.
7. 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.
8. Membaca bahan pustaka (Online dan Onsite):
  - a. Pemustaka memberikan struk penelusuran ke pustakawan
  - b. Pustakawan menerima struk hasil penelusuran pemustaka: Pustakawan melakukan click barcode kartu anggota untuk pengisian buku tamu; melakukan verifikasi data hasil penelusuran; mencari permintaan penelusuran di rak
  - c. Bahan pustaka bisa ditemukan atau tidak ditemukan, bila bahan pustaka ditemukan:
  - d. Pustakawan memberikan bahan pustaka tersebut kepada pemustaka.
  - e. Pustakawan meminta kartu anggota pemustaka untuk disimpan sementara selama bahan pustaka dibaca dan akan dikembalikan kembali setelah bahan pustaka selesai dibaca.
  - f. Pemustaka menggunakan/membaca bahan pustaka
 

Bila bahan pustaka tidak ditemukan:

    - Pustakawan menawarkan bahan pustaka lain yang terkait, jika pemustaka berkenan;
  - g. Pustakawan memberikan bahan pustaka tersebut kepada pemustaka.
  - h. Pustakawan meminta kartu anggota pemustaka untuk disimpan sementara selama bahan pustaka dibaca dan akan dikembalikan kembali setelah bahan pustaka selesai dibaca.
  - i. Pemustaka menggunakan/membaca bahan pustaka
9. Pemesanan fotokopi
  - a. 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.
  - b. Terkait fotokopi/scan, pustakawan akan menyiapkan invoice dan mencatat pendapatan fotokopi dalam laporan pendapatan bulanan

#### 10. 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.

#### 8. Prosedur Layanan Koleksi Tertutup

##### Tujuan:

Memastikan pemustaka mendapatkan layanan pemanfaatan koleksi 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.

SOP ini berlaku untuk layanan Koleksi Audio Visual; Buku Langka; Koleksi Foto, Lukisan dan Peta; Majalah Terjilid; Naskah Nusantara dan Surat Kabar Langka.

##### Prosedur kerja:

1. Layanan Koleksi Tertutup berada di lantai yang berbeda: Audiovisual di lantai 8, Buku Langka di lantai 14, Koleksi Referensi di lantai 15, Koleksi Foto, Lukisan dan Peta di lantai 16, Koleksi Terbitan Berkala di lantai 20, Majalah Terjilid lantai di lantai 23, Naskah Nusantara di lantai 9. Sedangkan koleksi

Surat Kabar Langka masih berada di gedung Perpustakaan Nasional Jl. Salemba Raya nomer 28A lantai 8 dan 9.

2. Waktu layanan : hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
3. Pemustaka yang memulai penelusuran kebutuhan sumber informasi, mencari kebutuhan bahan pustakanya melalui pangkalan data yang tersedia, baik melalui OPAC maupun akses lain yang disediakan seperti e-Resources dan IOS, baik secara online dari luar Perpusnas maupun datang langsung ke Perpusnas.
4. Pemustaka yang menelusur melalui OPAC secara on-line, setelah mendapatkan bahan yang ingin dibaca, langsung menelepon *Call Center* atau mengirimkan email kepada pustakawan Perpusnas. Bila pustakawan menemukan bahan yang diinginkan, maka ia akan menghubungi pemustaka memintanya datang ke Perpusnas untuk mengambil dan mempergunakan bahan yang dibutuhkan.
5. Namun bila bahan pustaka yang dibutuhkan tidak tersedia pustakawan akan menawarkan bantuan mencarikan bahan yang terkait atau relevan dengan bahan pustaka yang dibutuhkan. Bila pemustaka berkenan, pustakawan akan mencarikan dan memberitahu pemustaka bila bahan telah tersedia.
6. Bagi pemustaka yang menelusur melalui katalog OPAC secara onsite (datang langsung ke Perpusnas) juga sama proses awalnya dengan penelusuran online dari luar Perpusnas. Setelah menemukan koleksi yang dibutuhkan pemustaka akan mencetak struk berisi informasi ttg koleksi yang ditemukan di OPAC, dan menyerahkan struk tersebut kepada pustakawan, yang selanjutnya akan mencarikan dan mengambil koleksi tersebut di rak penyimpanannya.
7. Selanjutnya pustakawan menyerahkan koleksi kepada pemustaka setelah pemustaka mengisi bon permintaan.
8. Namun bila koleksi yang diinginkan tidak berhasil ditemukan, pemustaka bisa menemui pustakawan untuk mencarikan bahan pustaka yang relevan atau terkait. Bagi pemustaka yang baru menggunakan layanan, pustakawan membantu dan memberikan bimbingan penelusuran.
9. Setelah pustakawan mencari dan mendapatkan bahan pustaka yang diminta pemustaka, pustakawan menyerahkan bahan pustaka kepada pemustaka. Yang bersangkutan menerima bahan pustaka tersebut lalu menuju ruang baca yang tersedia
10. Membaca bahan pustaka (Online dan Onsite):
  - a. Memberikan cetakan struk penelusuran ke pustakawan/petugas
  - b. Pustakawan/petugas menerima struk hasil penelusuran pemustaka: Pustakawan/petugas melakukan click Barcode untuk pengisian buku

tamu; melakukan verifikasi data hasil penelusuran; mencari permintaan penelusuran di rak

Bahan pustaka bisa ditemukan atau tidak ditemukan, bila bahan pustaka ditemukan:

- c. Pustakawan/petugas memberikan bahan pustaka tersebut kepada pemustaka.
- d. Pustakawan meminta pemustaka untuk mengisi bon permintaan untuk membaca
- e. Pemustaka mengisi bon permintaan lalu menyerahkannya kepada pustakawan/petugas
- f. Pustakawan/petugas menyerahkan bahan pustaka kepada pemustaka
- g. Pemustaka menggunakan/membaca bahan pustaka

Bila bahan pustaka tidak ditemukan: Pustakawan/petugas menawarkan untuk menelusur bahan pustaka lain yang relevan di OPAC/IOS/e-Resources; mencari permintaan penelusuran di rak

- h. Pustakawan/petugas memberikan bahan pustaka tersebut kepada pemustaka.
- i. Pustakawan meminta pemustaka untuk mengisi bon permintaan untuk membaca
- j. Pemustaka mengisi bon permintaan lalu menyerahkannya kepada pustakawan/petugas
- k. Pustakawan/petugas menyerahkan bahan pustaka kepada pemustaka
- l. Pemustaka menggunakan/membaca bahan pustaka

#### 11. Pemesanan fotokopi

- a. 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.
- b. Terkait fotokopi/scan, pustakawan akan menyiapkan invoice dan mencatat pendapatan fotokopi dalam laporan pendapatan bulanan

#### 12. Pengawasan dan Pengendalian

- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Koleksi 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 Koleksi Tertutup untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus.
- c. Laporan Layanan Koleksi Tertutup memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Koleksi Tertutup yang berlangsung selama satu bulan tersebut
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Koleksi Tertutup dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- e. Selanjutnya Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus 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

## **9. 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 semua lantai Kelompok Koleksi , dengan waktu layanan : hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
- b. Pemustaka dapat menyampaikan juga kebutuhan referensi via online
- c. Pustakawan menjelaskan peraturan penggunaan Layanan Referensi. Pemanfaatan Layanan Referensi menyaratkan pemustaka sudah menjadi anggota Perpustakaan Nasional
- d. Pustakawan menggali kebutuhan informasi dan menganalisis jawaban referensi dengan sumber referensi yang tersedia maupun belum tersedia di Perpustakaan Nasional. Jika sumber referensi belum tersedia, maka pustakawan mengadakan sumber referensi ke institusi yang memilikinya
- e. Dalam memberikan jawaban referensi, pustakawan dapat melakukan kemas ulang informasi untuk melengkapi kebutuhan informasi Pemustaka

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 Nasional 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.

## **10. Prosedur Layanan Multimedia**

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Multimedia dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pelaksanaan dan laporan Layanan Multimedia

Prosedur Kerja

1. Pelaksanaan Layanan Multimedia
  - a. Layanan Multimedia berada di lantai 19, dengan waktu layanan : hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB
  - b. Pustakawan menjelaskan peraturan penggunaan Layanan Multimedia. Pemanfaatan Layanan Multimedia menyaratkan pemustaka sudah menjadi anggota Perpustakaan Nasional
  - c. Pemustaka dapat memilih ruangan Layanan Multimedia dengan menggunakan perangkat multimedia yang tersedia atau milik sendiri.
  - d. Pustakawan membimbing pemustaka menggunakan perangkat multimedia



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

## **11. Prosedur Layanan Translasi dan Transliterasi**

### **Tujuan:**

Memastikan pustakawan/petugas memberikan layanan prima kepada pemustaka yang datang memesan translasi dan transliterasi, serta mengerjakan translasi dan transliterasi berdasarkan PK (Perintah Kerja), sesuai dengan SOP serta mutu baku yang ditetapkan.

### **Ruang Lingkup:**

Prosedur kerja meliputi proses awal pemesanan translasi dan transliterasi oleh pemustaka dan pekerjaan sesuai PK (Perintah Kerja) sampai dengan proses pengawasan dan pengendalian layanan translasi dan transliterasi.

### **Prosedur kerja:**

Layanan Translasi dan Transliterasi berada di lantai 9, dengan waktu layanan : hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 WIB

Filolog mengerjakan dua macam pekerjaan translasi dan transliterasi yaitu: Permintaan pemustaka dan Pekerjaan berdasarkan PK (Perintah Kerja) dari internal Perpustnas.

#### **I. Permintaan pemustaka**

- a. Pemustaka menelusur OPAC atau katalog cetak di ruang baca dan mencetak hasil penelusuran atau menulis judul naskah yang diminati untuk Translasi atau Transliterasi.

- b. Pemustaka mencetak cetak hasil penelusuran dan memberikan struk penelusuran/catatan judul naskah hasil penelusuran kepada Filolog.
- c. Filolog menerima struk cetak/ catatan judul naskah hasil penelusuran, kemudian menanyakan pemustaka apakah yang diinginkannya, pemesanan translasi atau transliterasi.

#### I.1 Translasi

- a. Pemustaka memberitahu Filolog tentang pesanan translasi naskah.
- b. Filolog menerima pesanan translasi, menulis bon pemesanan, memberitahu lama waktu pekerjaan dan membuat jadwal pengerjaan translasi.
- c. Filolog mengerjakan translasi (antara 1 sampai 5 hari kerja tergantung banyaknya pesanan). Kemudian menyerahkan hasil translasi kepada editor untuk *proof-read*.
- d. Editor mengerjakan *proof-read*, dan setelah selesai menyerahkannya kepada Filolog.
- e. Filolog menerima hasil *proof-read* dari editor.
- f. Pada tanggal yang telah disepakati, Filolog menyerahkan hasil translasi kepada pemustaka beserta dengan bon tagihan pembuatan translasi.
- g. Pemustaka menerima hasil translasi dari Filolog dan membayar biaya translasi.
- h. Filolog menerima pembayaran translasi dari pemustaka, mencatat dan meletakkan biaya translasi ke kas.

#### I.2 Transliterasi

- a. Pemustaka memesan transliterasi naskah, dan menyerahkan cetakan struk hasil penelusuran/catatan dari katalog cetak di ruang baca kepada Filolog
- b. Filolog menerima struk pesanan transliterasi, menulis bon pemesanan, memberitahu pemustaka lama waktu pembuatan transliterasi dan membuat jadwal pengerjaan transliterasi.
- c. Filolog mengerjakan transliterasi. Kemudian filolog menyerahkan hasil transliterasi kepada editor untuk *proof-read*.
- d. Editor mengerjakan *proof-read*.
- e. Filolog menerima hasil *proof-read* dari editor.
- f. Pada tanggal yang disepakati, Filolog menyerahkan hasil transliterasi beserta dengan bon tagihan pembuatan transliterasi kepada pemustaka.
- g. Pemustaka menerima hasil transliterasi dan membayar biaya transliterasi.
- h. Filolog menerima pembayaran transliterasi dari pemustaka, mencatat dan meletakkan biaya transliterasi ke kas.

#### 2. Tugas PK Internal Perpusnas

- a. Kepala Bidang membuat PK tugas dan mengirimnya ke Kapoksi.

- b. Kapoksi menerima PK tugas untuk membuat translasi dan transliterasi, serta mendesposisikan PK tugas ke Filolog.
- c. Filolog menerima desposisi PK tugas translasi dan transliterasi.
- d. Memutuskan untuk mengerjakan translasi atau transliterasi.

#### 2.1 Translasi Tugas PK Internal Perpunas

- a. Filolog menyiapkan pekerjaan translasi sesuai PK mulai dengan menelusur data naskah yang tersedia di Perpunas dan lembaga lain di dalam negeri dan internasional untuk translasi.
- b. Filolog menyeleksi naskah.
- c. Filolog mengerjakan translasi naskah.
- d. Filolog menyerahkan hasil translasi kepada editor untuk *proof-read*.
- e. Editor mengerjakan *proof-read* hasil translasi. Kemudian menyerahkan hasil *proof-read* translasi kepada Filolog.

#### 2.2 Transliterasi Tugas PK Internal Perpunas

- a. Filolog menyiapkan pekerjaan transliterasi sesuai PK mulai dengan menelusur data naskah, kemudian Filolog menyeleksi naskah untuk transliterasi.
- b. Filolog mengerjakan transliterasi naskah sesuai jadwal, lalu menyerahkan hasil transliterasi kepada editor untuk *proof-read*.
- c. Editor mengerjakan *proof-read*, kemudian menyerahkan hasil *proof-read* kepada filolog.

#### 3. Pengawasan dan Pengendalian:

- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Translasi dan Transliterasi 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 Transliterasi dan Translasi untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus.
- c. Laporan Layanan Translasi dan Transliterasi memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Translasi dan Transliterasi yang berlangsung selama satu bulan tersebut
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Translasi dan Transliterasi serta melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- e. Selanjutnya Kepala Bidang Layanan Koleksi Khusus 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.

## **12. Prosedur Layanan Ekstensi**

### **12.1. Prosedur Layanan Pusteling Undangan**

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Pusteling Undangan dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pra, pelaksanaan, pasca kunjungan, dan laporan Layanan Pusteling Undangan

Prosedur Kerja

1. Pra Kunjungan Pusteling
  - a. Pustakawan melakukan survei lokasi untuk memeriksa kesesuaian persyaratan teknis yang dibutuhkan mobil Pusteling berdasarkan undangan yang diterima Perpustakaan Nasional. Jika memenuhi persyaratan, maka pustakawan melakukan koordinasi dengan Mitra yang mengundang
  - b. Pustakawan menyusun jadwal kunjungan serta mengisi informasi kunjungan pada Resource Management System (RMS) dan Layar Informasi
2. Pelaksanaan Kunjungan Pusteling
  - b. Pemustaka berkumpul di depan bis Pusteling dan mengisi lembar absensi
  - c. Sebelum pemustaka memanfaatkan Pusteling, pustakawan memberikan Bimbingan Pemakai Pusteling
  - d. Di akhir kunjungan, pustakawan mengisi lembar pengesahan, meminta stempel dan tanda tangan
3. Pasca Kunjungan Pusteling
  - a. Pustakawan membuat Laporan Kunjungan yang berisi deskripsi pelaksanaan kunjungan
  - b. Petugas memeriksa mobil dan jaringan
4. Pengawasan dan Pengendalian
  - a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Pusteling Undangan untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.

- b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Pusteling Undangan sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
- c. Laporan Layanan Pusteling Undangan memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Pusteling yang berlangsung selama satu bulan tersebut.
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Pusteling Undangan 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.

## **12.2. Prosedur Layanan Pusteling Rutin**

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Pusteling Rutin dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pra- pelaksanaan, pasca kunjungan, dan laporan Layanan Pusteling Rutin

Prosedur Kerja

1. Pra Kunjungan Pusteling
  - a. Pustakawan menyusun perencanaan Kunjungan Pusteling rutin berdasarkan hasil survei lokasi yang memenuhi persyaratan
  - b. Pustakawan melakukan koordinasi dengan Mitra yang mengundang
  - c. Pustakawan menyusun jadwal kunjungan serta mengisi informasi kunjungan pada Resource Management System (RMS) dan Layar Informasi
2. Pelaksanaan Kunjungan Pusteling
  - b. Pemustaka berkumpul di depan bis Pusteling dan mengisi lembar absensi
  - c. Sebelum pemustaka memanfaatkan Pusteling, pustakawan memberikan Bimbingan Pemakai Pusteling

- d. Di akhir kunjungan, pustakawan mengisi lembar pengesahan, meminta stempel dan tanda tangan
3. Pasca Kunjungan Pusteling
- a. Pustakawan membuat Laporan Kunjungan yang berisi deskripsi pelaksanaan kunjungan
  - b. Petugas memeriksa bis dan jaringan
4. Pengawasan dan Pengendalian
- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Pusteling Rutin untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
  - b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Pusteling Rutin sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
  - c. Laporan Layanan Pusteling Rutin memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Pusteling yang berlangsung selama satu bulan tersebut.
  - d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Pusteling Rutin 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.

### **13. Prosedur Layanan Penanganan Keluhan**

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Penanganan Keluhan dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi penanganan dan laporan Penanganan Keluhan

Prosedur Kerja

1. Penanganan Keluhan
  - a. Pemustaka dapat menyampaikan keluhan dan saran via kotak saran, layar informasi, website, atau call center. Kotak saran terdapat pada semua lantai Layanan Koleksi

- b. Pustakawan semua Layanan Koleksi melakukan penanganan keluhan yang bisa langsung ditangani dan sesuai dengan kelompok layanannya .
- c. Untuk kategori:
  - Keluhan dan Saran Bersifat Ringan yang Bisa Diselesaikan Langsung oleh Kelompok Layanan Lain
  - Keluhan dan Saran Bersifat Umum dan Berat

Pustakawan semua Layanan Koleksi membuat laporan rekapitulasi keluhan tersebut dan menyampaikan kepada Kepala Bidang,

- d. Untuk keluhan dan saran bersifat ringan yang bisa diselesaikan langsung oleh kelompok layanan lain, maka Kepala Bidang akan mendistribusikan keluhan dan saran tersebut kepada kelompok layanan yang sesuai
- e. Dalam hal keluhan dan saran bersifat berat, maka Kepala Bidang mengajukan solusi kepada Kapus Jasa
- f. Penanganan keluhan dan saran di sini dilakukan dengan melakukan perbaikan (internal) dan atau memberikan kompensasi (pemustaka/eksternal)

## 2. Pengawasan dan Pengendalian

- a. Kepala Pusat Jasa melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Layanan Penanganan Keluhan untuk memastikan Keluhan dapat ditangani dengan baik.
- b. Secara regular (setiap bulan) Kepala Bidang membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Penanganan Keluhan kepada Kepala Pusat Jasa.
- c. Laporan Penanganan Keluhan memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Penanganan Keluhan yang berlangsung selama satu bulan tersebut

## **14. 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 Nasional
  - b. Pustakawan mengisi informasi penggunaan ruangan di Resource Management Information (RMS) dan layar informasi sebagai informasi penting yang harus diketahui oleh semua pustakawan Perpustakaan Nasional
2. Peminjaman Ruangan Diskusi
- a. Peminjaman Ruang Diskusi dapat dilakukan pada semua lantai Layanan Koleksi, dengan waktu layanan: hari Senin-Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu-Minggu pukul 09.00-16.00 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 Ruangan Diskusi sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
  - c. Laporan Peminjaman Ruangan Diskusi memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Peminjaman Ruangan 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 Ruangan 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.



## **15. Layanan Promosi Layanan**

### **15.1. Prosedur Pameran (sebagai Penyelenggara)**

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Pameran (sebagai Penyelenggara) dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi perencanaan, pra pameran, pelaksanaan, dan laporan pameran

Prosedur Kerja

#### **1. Perencanaan Pameran**

- a. Pustakawan membuat perencanaan yang berisi konsep, jadwal, dan anggaran pameran yang akan diselenggarakan selama tahun tersebut berdasarkan sumber informasi pameran dan hasil evaluasi
- b. Perencanaan pameran yang akan diselenggarakan diajukan ke Kepala Bidang / Kapus Jasa untuk mendapatkan persetujuan

#### **2. Pra Pameran**

- a. Sebelum pameran berlangsung, pustakawan menentukan tema, peserta pameran, agenda acara, disain, anggaran, tim dll
- b. Pustakawan melakukan koordinasi persiapan pelaksanaan pameran dengan internal Perpustakaan Nasional dan vendor jika dalam pelaksanaan pameran tersebut diputuskan membutuhkan vendor
- c. Pustakawan mengisi informasi pameran di Resource Management Information (RMS) dan layar informasi sebagai informasi penting yang harus diketahui oleh semua pustakawan Perpustakaan Nasional

#### **3. Pelaksanaan Pameran**

- a. Pustakawan harus memastikan semua kebutuhan peserta dan pengunjung pameran terpenuhi dengan baik
- b. Jika dibutuhkan, pustakawan juga menyediakan kegiatan khusus yang sesuai dengan tema pameran dan mengisi website dengan konten pameran yang sedang berjalan

#### **4. Pengawasan dan Pengendalian**

- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Pameran (sebagai Penyelenggara) untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.

- b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Pameran (sebagai Penyelenggara) sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
- c. Laporan Pameran memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Pameran yang berlangsung selama satu bulan tersebut
- d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Pameran 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.

## **15.2. Prosedur Pameran (sebagai Peserta)**

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Pameran (sebagai Peserta) dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi perencanaan, pra, pelaksanaan, dan laporan Pameran

Prosedur Kerja:

1. Perencanaan Pameran
  - a. Pustakawan membuat perencanaan yang berisi konsep, jadwal, dan anggaran pameran yang akan diikuti selama tahun tersebut berdasarkan sumber informasi pameran dan hasil evaluasi
  - b. Perencanaan pameran yang akan diikuti diajukan ke Kepala Bidang / Kapus Jasa untuk mendapatkan persetujuan
2. Pra Pameran
  - a. Setelah keikutsertaan pameran disetujui, maka pustakawan menentukan tema, koleksi, agenda acara, alur cerita, disain, anggaran, tim dll
  - b. Pustakawan melakukan koordinasi persiapan pelaksanaan pameran dengan internal Perpustakaan Nasional dan vendor jika dalam pelaksanaan pameran tersebut diputuskan membutuhkan vendor

- c. Pustakawan mengisi informasi pameran di Resource Management Information (RMS) dan layar informasi sebagai informasi penting yang harus diketahui oleh semua pustakawan Perpustakaan Nasional
3. Pelaksanaan Pameran
- a. Pustakawan harus memastikan semua kebutuhan pengunjung pameran terpenuhi dengan baik
  - b. Jika dibutuhkan, pustakawan juga menyediakan kegiatan khusus yang sesuai dengan tema pameran dan mengisi website dengan konten pameran yang sedang berjalan
4. Pengawasan dan Pengendalian
- a. Kapoksi melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran Pameran (sebagai Peserta) untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
  - b. Secara regular (setiap bulan) Kapoksi membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Pameran (sebagai Peserta) sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum.
  - c. Laporan Pameran memuat semua aktivitas, kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Pameran yang berlangsung selama satu bulan tersebut
  - d. Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Pameran 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.

## **Bidang Kerja Sama Perpustakaan dan Otomasi**

### **1. Prosedur Layanan Kerja Sama Dalam Negeri**

Tujuan:

Menjamin terselenggaranya Layanan Kerja Sama Perpustakaan Dalam Negeri dengan kualitas layanan terbaik

Ruang Lingkup:

Prosedur ini meliputi pelaksanaan dan laporan Layanan Kerja Sama Perpustakaan Dalam Negeri

Prosedur Kerja:

1. Pelaksanaan Layanan Kerja Sama Perpustakaan Dalam Negeri
  - a. Layanan Kerja Sama Perpustakaan Dalam Negeri dapat terjadi atas inisiatif internal maupun eksternal Perpustakaan Nasional
  - b. Sub Bidang Kerja Sama memasukkan permintaan kerja sama ke dalam pemetaan rencana kerja sama jika permintaan tersebut belum masuk ke dalam pemetaan
  - c. Sub Bidang Kerja Sama menyelenggarakan rapat koordinasi internal dan eksternal untuk memastikan substansi kerja sama patut untuk ditindaklanjuti
  - d. Sub Bidang Kerja Sama bersama Biro Hukum menyusun dan mereview Draft MoU dan/atau Perjanjian Kerja Sama
  - e. Mitra akan memberikan tanggapan atas Draft MoU dan/atau Perjanjian Kerja Sama
  - f. Jika Draft MoU dan/atau Perjanjian Kerja Sama sudah disepakati, maka :
    - Biro Hukum memberikan nomor registrasi
    - Sub Bidang Kerja Sama menentukan jadwal, agenda, lokasi penandatanganan MoU dan/atau Perjanjian Kerja Sama
  - g. Setelah MoU dan/atau Perjanjian Kerja Sama ditandatangani, Sub Bidang Kerja Sama, Mitra, dan Unit Terkait melakukan rapat koordinasi membahas, merumuskan dan menyusun pelaksanaan dan/atau petunjuk teknis kegiatan
  - h. Sub Bidang Kerja Sama mengisi informasi kerja sama dalam Portal Kerja Sama dan Resource Management Information (RMS)
  - i. Sebagai dasar perpanjangan atau pemutusan kerja sama, Sub Bidang Kerja Sama melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap kerja sama yang sedang dan sudah berjalan
2. Pengawasan dan Pengendalian
  - a. Kasubid Kerja Sama melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran pelaksanaan Kerja Sama untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
  - b. Secara regular (setiap bulan) Kasubid membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Kerja Sama Dalam Negeri sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Kerja Sama dan Otomatisasi.

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

## **2. Prosedur Layanan Kerja Sama Luar Negeri**

### **Tujuan:**

Menjamin terselenggaranya Layanan Kerja Sama Luar Negeri Inisiatif Perpustakaan Nasional dengan kualitas layanan terbaik

### **Ruang Lingkup:**

Prosedur ini meliputi pelaksanaan dan laporan Layanan Kerja Sama Luar Negeri Inisiatif Perpustakaan Nasional

### **Prosedur Kerja:**

1. Pelaksanaan Layanan Kerja Sama Luar Negeri Perpustakaan Nasional
  - a. Layanan Kerja Sama Perpustakaan Luar Negeri dapat terjadi atas inisiatif Perpustakaan Nasional maupun atas permintaan luar negeri. Kementerian Luar Negeri menganalisis permohonan kerja sama terkait Perpustakaan Nasional. Jika berpotensi, maka Kementerian Luar Negeri meneruskan permohonan kerja sama kepada Perpustakaan Nasional
  - b. Sub Bidang Kerja Sama memasukkan permintaan kerja sama ke dalam pemetaan rencana kerja sama jika permintaan tersebut belum masuk ke dalam pemetaan
  - c. Sub Bidang Kerja Sama menyelenggarakan rapat koordinasi internal dan eksternal untuk memastikan substansi kerja sama patut untuk ditindaklanjuti
  - d. Sub Bidang Kerja Sama melakukan Koordinasi dengan Kementerian Luar Negeri untuk Menganalisis Substansi Kerja Sama. Jika Kerja Sama dinilai berpotensi maka, Perpustakaan Nasional akan menerima Surat Kuasa (Full Powers) dari Menteri Luar Negri

- e. Sub Bidang Kerja Sama bersama Biro Hukum menyusun dan mereview Draft MoU dan/atau Perjanjian Kerja Sama
  - f. Mitra akan memberikan tanggapan atas Draft MoU dan/atau Perjanjian Kerja Sama
  - g. Jika Draft MoU dan/atau Perjanjian Kerja Sama sudah disepakati, maka :
    - Biro Hukum memberikan nomor registrasi
    - Sub Bidang Kerja Sama menentukan jadwal, agenda, lokasi penandatanganan MoU dan/atau Perjanjian Kerja Sama
  - h. Setelah MoU dan/atau Perjanjian Kerja Sama ditandatangani, Sub Bidang Kerja Sama, Mitra, dan Unit Terkait melakukan rapat koordinasi membahas, merumuskan dan menyusun pelaksanaan dan/atau petunjuk teknis kegiatan
  - i. Sub Bidang Kerja Sama mengisi informasi kerja sama dalam Portal Kerja Sama dan Resource Management Information (RMS)
  - j. Sebagai dasar perpanjangan atau pemutusan kerja sama, Sub Bidang Kerja Sama melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap kerja sama yang sedang dan sudah berjalan
2. Pengawasan dan Pengendalian
- a. Kasubid Kerja Sama melaksanakan monitoring dan pengawasan kelancaran pelaksanaan Kerja Sama untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
  - b. Secara regular (setiap bulan) Kasubid membuat Laporan Kegiatan dan Kinerja Layanan Kerja Sama sesuai dengan standar laporan Perpustakaan Nasional untuk diserahkan kepada Kepala Bidang Kerja Sama dan Otomatisasi.
  - c. Laporan Layanan Kerja Sama Luar Negeri memuat semua aktivitas , kendala yang dihadapi, dan solusi yang dilakukan pada Layanan Kerja Sama Luar Negeri Inisiatif Perpustakaan Nasional yang berlangsung selama satu bulan tersebut
  - d. Kepala Bidang Kerja Sama dan Otomatisasi mereview Laporan Kegiatan dan Kinerja Kerja Sama dan melihat kemungkinan untuk mendiskusikan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
  - e. Selanjutnya Kepala Bidang Kerja Sama dan Otomatisasi akan merekapitulasi Laporan dari masing-masing Subid yang dibawah supervisinya untuk dibuat Laporan Pelaksanaan Bidang Kerja Sama dan Otomatisasi dan diserahkan kepada Kapus Layanan Perpustakaan dan Informasi.

### III.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 pemberian dan 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.

#### III.5.1. Monitoring Pelaksanaan Layanan Perpustakaan dan Informasi

Monitoring dilakukan melalui pengamatan dan pengawasan secara berkesinambungan dalam pelaksanaan kegiatan di semua kelompok layanan untuk mengetahui kelancaran pelaksanaan layanan, tantangan, hambatan dan penyimpangan yang dihadapi di lapangan serta dukungan yang diperlukan dari unit terkait dalam menjalankan layanan. Hasil pengamatan dan pengawasan ini kemudian dibuat laporannya sebagai bahan evaluasi bagi Kepala Bidang untuk mengukur kinerja layanan.

##### Tujuan

Pelaksanaan monitoring ini bertujuan untuk mengetahui realisasi dari rencana kegiatan layanan di lapangan, kendala yang dihadapi dan upaya untuk mengatasinya.

##### Aspek Monitoring

Faktor-faktor yang dimonitor sesuai dengan elemen yang terdapat dalam Standar Operasional Prosedur, yakni

- Tahapan-tahapan Kegiatan/proses Layanan
- Pelaksana Layanan – baik petugas *frontliner* maupun *back-stage*, dalam hal Ketepatan, kecepatan, ketrampilan dalam melayani serta perilaku pelayanan

- Standar Layanan: waktu, output layanan – apakah sesuai dengan mutu baku layanan
- Hambatan dan masalah dalam pelaksanaan layanan
- Kelancaran proses pendukung layanan, seperti kecepatan internet, dsb
- Atribut layanan yang penting, apakah sesuai dengan harapan pemustaka

Atribut kepuasan pemustaka dari Hasil Penelitian Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Nasional RI 2018, dapat dijadikan elemen untuk monitoring misalnya:

1. Ketersediaan koleksi
2. Pemeliharaan koleksi
3. Keakuratan dan kesesuaian data di katalog sesuai dengan koleksi perpustakaan yang tersedia
4. Kemudahan digunakannya layanan online
5. Petugas perpustakaan yang siaga membantu pemustaka

### **III.5.2. Evaluasi Pelaksanaan Layanan Perpustakaan dan Informasi**

Tujuan:

Memastikan pelaksanaan layanan kepada pemustaka sesuai dengan standar kualitas layanan seperti yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan hasil monitoring dan pengawasan kegiatan layanan, dilakukan proses evaluasi terhadap pelaksanaan layanan, apakah sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau tidak, apakah ada masalah yang muncul, kemudian langkah perbaikan apa saja yang bisa dan seharusnya diambil. Setiap langkah perbaikan dilakukan baik untuk mengoreksi penyimpangan atau mengatasi masalah yang dihadapi, sekaligus juga untuk memperbaiki Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur agar pada pelaksanaan berikutnya tidak terulang masalah yang sama.

Evaluasi dilaksanakan secara berkala misalnya setiap triwulan atau semester atau pada saat yang diperlukan. Hasil evaluasi perlu ditindak lanjuti agar penyimpangan-penyimpangan dapat segera diperbaiki dan pengembangan/peningkatan yang diperlukan segera diketahui untuk mencapai sasaran rencana kerja tercapai.



### **III.5.3 Pelaporan**

Tujuan:

- melaporkan perkembangan kegiatan berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan
- mengidentifikasi hal-hal yang menyimpang dari rencana organisasi
- mengambil tindakan pencegahan penanggulangan terhadap masalah (solusi) untuk memperbaikinya

Pelaporan merupakan kegiatan pencatatan informasi dari pelaksanaan dari masing-masing layanan kepada pemustaka dan memberikan gambaran tentang kinerja layanan yang bersangkutan. Pelaporan ini berfungsi sebagai sarana evaluasi dan pengendalian layanan yang dilakukan secara periodik. Pelaporan pelaksanaan kegiatan layanan per kelompok layanan dilakukan oleh kapoksi setiap awal bulan. Sedangkan pelaporan yang bersifat konsolidatif dari beberapa kelompok layanan dalam satu bidang dilakukan setiap 2 bulanan pada awal bulan.

Buku pedoman teknis ini disusun sebagai acuan bagi para pustakawan dan petugas layanan di lingkungan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Perpustakaan Nasional RI dalam memberikan layanan prima bagi para pemustaka. Pedoman teknis ini berisi acuan baik untuk menjalankan pekerjaan teknis operasional maupun dalam berperilaku kepada pemustaka.

Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi pada tahun anggaran 2018 menyusun SOP dan Petunjuk Teknis Layanan sebagai acuan pustakawan dan pimpinan dalam melaksanakan tugasnya. Dengan memahami Pedoman Teknis ini diharapkan pelaksanaan layanan pada Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI dapat berjalan secara efektif, efisien, dan profesional 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 teknis ini memerlukan penyempurnaan dan sangat diharapkan peran aktif pustakawan dan petugas teknis yang langsung berada di lapangan secara proaktif memberikan saran perbaikan.

## **DAFTAR REFERENSI**

1. "Grand design reformasi birokrasi: 2010-2025"
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012
3. Permenpan No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Permenpan No.35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi r
5. UU No 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan

# LAMPIRAN

1. Daftar Istilah
2. Daftar SOP
3. Standar Operasional  
Prosedur (SOP)

## Daftar Istilah

Istilah	Ruang Lingkup	Keterangan
<b>A</b>		
ATK (Alat Tulis Kantor)	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam tulis menulis	
<b>B</b>		
Bahan Pustaka	<p>Sumber informasi yang digunakan pemustaka seperti buku, monograf, grey literatur, proceeding seminar, AV, dll.</p> <p>Digunakan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Bahan perpustakaan</li> <li>● sumber informasi</li> </ul>	<p>Istilah yang diusulkan dalam pembuatan SB &amp; SOP adalah <b>bahan pustaka</b></p> <p>Istilah yang digunakan dalam ‘Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan’ adalah bahan perpustakaan:</p> <p>Bahan perpustakaan adalah semua hasil karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam.</p>
Buku Tamu	Daftar pemustaka/non pemustaka yang berkunjung ke layanan tersebut	

Berita Acara	Surat pernyataan penggunaan ruangan umum	
<b>C</b>		
CCTV Low Vision	Alat bantu baca untuk low vision berupa TV monitor	
<b>I</b>		
Institusi	Lembaga; pranata	Sumber KBBI
<b>K</b>		
Kertas thermal	Kertas thermal adalah jenis kertas yang digunakan untuk mencetak struk antrian keanggotaan dan hasil penelusuran	
<b>L</b>		
Lembar Referensi	Lembar yang digunakan pemustaka dalam mencari bahan referensi yang dibutuhkan	
Lembar Fotokopi	Lembar pemesanan fotokopi yang berisi keterangan mengenai halaman yang ingin difotokopi	
<b>M</b>		
Mesin printer	Alat mencetak yang digunakan untuk mencetak:	Mesin kecil yang diletakkan di samping PC di Layanan Keanggotaan di Lt 2 Perpustakaan

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hasil penelusuran</li> <li>● Nomor antrian</li> </ul>	Nasional dan Layanan Koleksi lainnya
Mitra	Institusi/Lembaga yang mengadakan kerja sama dengan Perpustakaan Nasional	
Mitra Asing	Institusi/Lembaga yang berasal dari luar negeri yang mengadakan kerja sama dengan Perpustakaan Nasional	
Monograf	Semua terbitan yang bukan terbitan berseri	
Monitor Informasi	Layar monitor yang berisi informasi layanan, fasilitas dan agenda acara Perpustakaan Nasional	
Meja Pengembalian	Meja yang disediakan untuk meletakkan koleksi yang telah selesai digunakan/dibaca	
<b>P</b>		
Papan informasi	Tempat menaruh informasi	
Pemustaka	Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang,	Sumber: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang

	<p>masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.</p> <p>Digunakan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pengguna perpustakaan</li> </ul>	Perpustakaan
<b>R</b>		
RMS (Resource Management System)	Sistem jaringan informasi internal Perpusnas	
<b>S</b>		
<i>System Queuing</i>	Sistem yang memberi informasi tentang urutan nomor antri dalam pembuatan kartu anggota	<p>Digunakan untuk monitor TV yang mencantumkan nomer antrian</p> <p>Adakah istilah bahasa Indonesianya ? sistem antrian?</p>
<b>T</b>		
Teknologi Pendamping / Teknologi Asistif (Assistive Technology)	Produk, alat atau peralatan yang digunakan untuk perawatan, meningkatkan dan memperbaiki kemampuan dari penyandang disabilitas.	
Teknologi Sirkulasi	Teknologi yang digunakan di meja	



	sirkulasi yang mendukung kegiatan sirkulasi	
TIK (Teknologi, Informasi, Komunikasi)	Sarana yang digunakan dalam menunjang kegiatan teknologi, informasi dan komunikasi	

## DAFTAR SOP

I. Bidang Koleksi Umum dan Koleksi Khusus	SOP Layanan
	1. SOP Layanan Kunjungan dan Informasi
	1.1 SOP Layanan Informasi
	1.2 SOP Layanan Kunjungan Rombongan Tamu Reguler dan VIP/VVIP
	1.3 SOP Layanan Informasi oleh Satpam dan Housekeeping
	1.4 SOP Layanan Penelusuran Informasi via OPAC
	1.5 SOP Magang/PKL
	2. SOP Layanan Graha Literasi
	3. SOP Layanan Keanggotaan
	4. SOP Layanan Anak
	4.1 Layanan Anak Koleksi Monograf
	4.2 Layanan Anak Koleksi Mainan
	5. SOP Layanan Lansia dan Disabilitas
	6. SOP Layanan Koleksi Terbuka
	7. SOP Layanan Monograf Tertutup
	8. SOP Layanan Koleksi Tertutup
	9. SOP Layanan Referensi
	10. SOP Layanan Multimedia
	11. SOP Layanan Translasi dan Transliterasi
	12. SOP Layanan Ekstensi
	12.1 SOP Pusteling Undangan
	12.2 SOP Pusteling Rutin
	13. SOP Layanan Penanganan Keluhan
	14. SOP Layanan Peminjaman Ruang Diskusi
	15. SOP Promosi Layanan
	15.1 SOP Layanan Pameran (sebagai peserta)
	15.2 SOP Layanan Pameran (sebagai penyelenggara)
II. Bidang Kerja Sama Layanan dan Otomasi	Kelompok SOP
	1. SOP Kerjasama Dalam Negeri
	2. SOP Kerjasama Luar Negeri

# **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**