



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE

Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280,3 Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90
Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785, Laman: www.pnl.ac.id

Dokumen	: Standar Operasional Prosedur (SOP)	No. Dok	: SOP/PNL/UPM-03/28-13
Judul Dokumen	: Pelayanan Referensi	Revisi	: 00
Standar	: Suasana Akademik	Tgl Eff	: Pebruari 2016
Bagian/Unit	: UPT Perpustakaan	Jlh Hal	: 2

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN REFERENSI



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
Husaini, S.Si., M.IT Ketua UPT Perpustakaan	Ir. Herri Mahyar, MT Ketua Unit Penjaminan Mutu	Munawar, ST, M.T Wakil Direkturr I



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE

Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280,3 Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90
Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785, Laman: www.pnl.ac.id

Dokumen	: Standar Operasional Prosedur (SOP)	No. Dok	: SOP/PNL/UPM-03/28-13
Judul Dokumen	: Pelayanan Referensi	Revisi	: 00
Standar	: Suasana Akademik	Tgl Eff	: Pebruari 2016
Bagian/Unit	: UPT Perpustakaan	Jlh Hal	: 2

Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai :

1. Sebagai acuan prosedur melaksanakan kegiatan di pelayanan Referensi;
2. Tahapan yang harus dilakukan dalam melaksanakan kegiatan pada pelayanan Referensi.

Definisi

1. Pelayanan referensi merupakan pemberian bantuan pada pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara menjawab pertanyaan, memberikan bimbingan, menemukan dan menggunakan koleksi referensi;
2. Pelayanan on-reserve merupakan pelayanan pinjam singkat untuk di photo copy koleksi buku referensi.

Ruang Lingkup

SOP ini meliputi :

1. Tata cara persyaratan yang diperlukan dalam melaksanakan kegiatan di pelayanan referensi;
2. Staf dan Pustakawan yang terlibat dalam proses pelayanan Referensi.

Pengguna

SOP ini berlaku bagi seluruh staf pengajar, staf administrasi, teknisi, pada pelayanan referensi dan civitas akademika Politeknik Negeri Lhokseumawe yang telah menjadi anggota perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

Referensi

1. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan Bab V, Pasal 14 tentang layanan perpustakaan;
3. Undang-Undang RI Nomor 47 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
4. Tata tertib Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE

Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280,3 Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90
 Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785, Laman: www.pnl.ac.id

Dokumen	: Standar Operasional Prosedur (SOP)	No. Dok	: SOP/PNL/UPM-03/28-13
Judul Dokumen	: Pelayanan Referensi	Revisi	: 00
Standar	: Suasana Akademik	Tgl Eff	: Pebruari 2016
Bagian/Unit	: UPT Perpustakaan	Jlh Hal	: 2

Kegiatan	Unit		Waktu	Dokumen
	UPT. Perpustakaan	CIVITAS Akademia		
Pengguna menanyakan keberadaan koleksi referensi kepada petugas/ Pustakawan			2 Menit	
Petugas memberikan informasi tentang keberadaan dan ketersediaan koleksi referensi			2 Menit	
Pengguna mencari bahan koleksi informasi yang dibutuhkan berdasarkan informasi dari petugas/ Pustakawan			4 Menit	Koleksi referensi
Petugas memproses koleksi referensi untuk pinjam singkat/ photo copy kedalam database perpustakaan			1 Menit	
Membuat laporan data pengunjung layanan Referensi			1 Hari	Laporan