



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,
<b>Husaini, S.Si., M.IT</b> Ketua UPT Perpustakaan	<b>Ir. Herri Mahyar, MT</b> Ketua Unit Penjaminan Mutu	<b>Munawar, ST, M.T</b> 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