


 <p style="text-align: center;">UPN "VETERAN" JAWA TIMUR UPA PERPUSTAKAAN</p>	NO. MP	: UPNVJT/MP/PUS/xx
	TGL DIBUAT	: 11/11/2024
	TGL REVISI	: -
	TGL EFEKTIF	:
	PENYUSUN	Staf UPA Perpustakaan  Amalia Hani Fauziyah, S.IIP NPT. 21219940116384
DISETUJUI OLEH	Kepala UPA Perpustakaan   Dr. Dewi Khrisna Sawitri, S.S., S.Psi., M.Si., CHRM NPT. 380061003021	
Jl. Raya Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kota Surabaya, Jawa Timur 60294		
MANUAL PROSEDUR LAYANAN REFERENSI		

I. Tujuan dan Pengertian

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

II. 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 Pelayanan Perpustakaan;
3. Undang-Undang RI Nomor 47 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;

III. Ruang Lingkup

1. Anggota perpustakaan dan civitas akademika di lingkungan UPA Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur;
2. Staf dan Pustakawan yang terlibat dalam proses pelayanan referensi.

IV. Ketentuan Umum

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.
3. Treatment atau perlakuan peminjaman koleksi referensi berbeda dengan koleksi umum.

V. Indikator Keberhasilan










Pemustaka dapat menemukan informasi yang dibutuhkan melalui koleksi referensi yang ada di perpustakaan.

VI. Mekanisme dan Prosedur Penggunaan Perpustakaan

1. Pemustaka menanyakan keberadaan koleksi referensi kepada petugas/pustakawan;
2. Petugas memberikan informasi tentang keberadaan dan ketersediaan koleksi referensi;
3. Pemustaka mencari bahan koleksi informasi yang dibutuhkan berdasarkan informasi dari petugas;
4. Maksimal buku referensi yang dipinjam adalah 2 eksemplar buku.
5. Petugas memproses koleksi referensi untuk pinjam singkat/ photocopy ke dalam system automasi perpustakaan;
6. Pemustaka harus mengembalikan bahan pustaka koleksi referensi pada hari yang ditentukan setelah peminjaman (masa peminjaman 7 hari);
7. Jika terjadi keterlambatan pengembalian buku maka didenda 10.000/hari/buku.

8. Membuat laporan data pengunjung layanan referensi.

Diagram Prosedur Peminjaman Koleksi Referensi

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		
		Pustakawan	Pemustaka	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Menyakan keberadaan koleksi referensi				2 menit	
2.	Memberikan informasi tentang keberadaan informasi koleksi referensi			Koleksi referensi, komputer	2 menit	
3.	Mencari bahan koleksi informasi yang dibutuhkan berdasarkan informasi dari petugas			Koleksi referensi	5 menit	
4.	Melakukan proses koleksi referensi untuk peminjaman/photo copy ke dalam system automasi			Komputer	5 menit	
5.	Mengembalikan koleksi referensi yang telah dipinjam			Koleksi referensi, komputer	2 menit	
6.	Membuat laporan data pengunjung layanan referensi			Laporan	1 hari	Laporan