



<b>DOKUMEN: PROSEDUR OPERASIONAL BAKU</b>	
<b>PELAYANAN REFERENSI</b>	
<b>Kode</b> : POB-03/UPT.PERPUSTAKAAN/2013	<b>Tanggal dikeluarkan</b> : 19 Maret 2014
<b>Area</b> : UPT. Perpustakaan Unsyiah	<b>No. Revisi</b> : 2

### **Tujuan**

POB 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;
3. Memperbaiki dan melengkapi POB sebelumnya.

### **Definisi**

1. Pelayanan referensi merupakan pemberian bantuan pada pemustaka untuk mendapatkan informasi dengan cara menjawab pertanyaan, memberikan bimbingan, menemukan dan menggunakan koleksi referensi;
2. Pelayanan on-reserve merupakan pelayanan pinjam singkat koleksi buku tandon/buku cadangan.

### **Ruang Lingkup**

POB ini meliputi:

1. Tata cara dan persyaratan yang diperlukan dalam melaksanakan kegiatan di pelayanan referensi;
2. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses Pelayanan Referensi.

### **Pengguna**

POB ini berlaku bagi seluruh staf pada pelayanan referensi dan sivitas akademika Unsyiah yang telah menjadi anggota perpustakaan Unsyiah.

### **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. SK Mendiknas RI Tahun 2002 tentang Perpustakaan.



**DOKUMEN: PROSEDUR OPERASIONAL BAKU**

**PELAYANAN REFERENSI**

<b>Kode</b> : POB-03/UPT.PERPUSTAKAAN/2013	<b>Tanggal dikeluarkan</b> : 19 Maret 2014
<b>Area</b> : UPT. Perpustakaan Unsyiah	<b>No. Revisi</b> : 2

**Prosedur**

Kegiatan	Unit		Waktu	Dokumen
	UPT. Perpustakaan	Civitas Akademika		
Petugas mempersiapkan media presensi pengunjung	1		5 menit	Presensi pengunjung
Petugas menyapa dan menanyakan identitas dan kebutuhan pemustaka	2	2	5 menit	
Petugas menerima pertanyaan dari pemustaka dan menyerahkan formulir pertanyaan	3	3	5 menit	Formulir
Petugas memberikan arahan dan jawaban langsung atas permintaan informasi dari pemustaka melalui pemanfaatan sumber rujukan yang tersedia pada layanan referensi	4	4	10 menit	Formulir, koleksi referensi
Petugas mencatat secara singkat sumber-sumber informasi yang memuat jawaban pertanyaan pemustaka pada formulir dan memberikan kepada pemustaka	5	5	1 hari	Formulir
Membuat laporan presensi layanan Referensi	6		1 hari	Laporan

Banda Aceh, Januari 2014

Kepala UPT Perpustakaan Unsyiah,

Ttd.

**Dr. Taufiq A. Gani, S.Kom, M.Eng.Sc**

NIP. 19690410 199512 1 001