

SOP

Pelayanan Unit Perpustakaan dan Dokumentasi Politeknik Penerbangan Surabaya





**POLITEKNIK PENERBANGAN
SURABAYA**

FORMULIR

No.Dok : STD.LAY.01/PUS/02/2021
Edisi / Rev : 01/01
Tgl. Berlaku : 01 - 10 - 2022
Halaman : 15

USULAN PERUBAHAN DOKUMEN

Kepada : Kepala Unit Satuan Penjaminan Mutu

Usulan diterima DC tgl :

Dari : Kepala Unit Perpustakaan dan Dokumentasi

TT DC :

Mohon ~~diterbitkan~~ / diubah / ~~dihapus~~*) dokumen berikut ini :

Jenis Dokumen : ☐ Pedoman Mutu ☐ SOP
☐ Prosedur Mutu ☐ Formulir
☐ Rencana Mutu ☒ Lainnya....

Nama Dokumen : STANDAR LAYANAN UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI

Nomor Dokumen : STD.LAY.01/PUS/02/2021

Revisi ke : 01

Isi Dokumen : ~~terlampir dokumen lama~~ / usulan dokumen baru

Usulan Perubahan (bila ada perubahan) : terlampir draft perubahan

Alasan ~~penambahan~~ / perubahan / ~~penghapusan~~*) dokumen :

Penambahan Layanan dan Penyesuaian Perkembangan Kebutuhan

Status usulan : ☐ Diterima
☐ Ditolak

Catatan :

Diusulkan oleh :
KEPALA UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI


ANIS JULIAWATI, SE
NIP. 19730715 199303 2 001

Disetujui oleh :

KEPALA BAGIAN
ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KETARUNAAN


QUIRINA ARIANTJI PATRISIA M. S.E., M.M.
NIP. 19801005 200012 2 001

Dokumen di hapus per tgl :

Dokumen baru/ revisi diterbitkan per tgl :

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

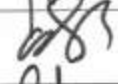
No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 1 dari 15



STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Proses	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Dibuat Oleh :	Anis Juliawati, S.E.	Kepala Unit Perpustakaan dan Dokumentasi	
Dikaji Ulang Oleh :	Quirina Arianjti PM, SE, MM	Kabag Adm Akademik dan Ketarunaan	
Disetujui Oleh :	Dr. Laila Rochmawati, S.S, M.Pd	Ketua SPM	
Ditetapkan Oleh :	M. Andra Aditiyawarman, ST., MT.	Direktur	

Jalan Jemur Andayani I No. 73 Surabaya 60236
Telp. : +62 31 8410871
Fax : +62 31 8490005
Email : mail@poltekbangsby.ac.id

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 2 dari 15

TIM PENYUSUN

Tim penyusun Standar Layanan Unit Perpustakaan dan Dokumentasi Politeknik Penerbangan Surabaya dengan susunan keanggotaan sebagai berikut:

Pembina

M. Andra Adityawarman, ST., MT.

Pengarah

Dr. Prasetyo Iswahyudi, ST, MM

Penanggungjawab

Quirina Arianjti Patrisia Mintje, SE, MM

Ketua

Anis Juliawati, SE.

Sekretaris

Rahmat Wahyudi, S.IIP.

Anggota

Yoni Hariyono, S.KOM.

Hana Citantya, S.IIP.

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 3 dari 15

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur atas partisipasi civitas akademika, Politeknik Penerbangan Surabaya telah dapat menyelesaikan revisi dokumen Standar Layanan Unit Perpustakaan dan Dokumentasi. Perpustakaan yang baik harus dapat menjamin ketersediaan sumber-sumber informasi kepada pemustaka (user), serta menjamin nilai informasi, baik konten maupun wadah informasi yang cepat, mudah diakses dan handal. Indikator keberhasilan layanan perpustakaan adalah sejauh mana memerankan fungsi dan tugasnya dalam pencapaian tujuan institusi. Semakin berkontribusi dalam pencapaian dan terlaksananya Tridharma Perguruan Tinggi terwujud semakin tingginya keberhasilan layanan perpustakaan.

Standar Layanan Unit Perpustakaan dan Dokumentasi ini menjadi acuan utama dalam pelaksanaan kegiatan di Unit Perpustakaan dan Dokumentasi Politeknik Penerbangan Surabaya. Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak internal dan eksternal Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah membantu penyusunan revisi Standar Pelayanan ini. Kritik, saran, dan masukan bagi kami tetap diharapkan untuk membuat lebih sempurna. Kami juga berharap bahwa pedoman ini digunakan oleh pihak-pihak terkait, sehingga kita mampu untuk implementasi layanan perpustakaan di Politeknik Penerbangan Surabaya untuk mewujudkan visi Politeknik Penerbangan Surabaya menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan serta mampu bersaing secara nasional dan global.

Surabaya, Oktober 2022

DIREKTUR
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA


M. ANDRA ADITYAWARMAN, S.T., M.T.

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
 No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 4 dari 15

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
TIM PENYUSUN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Visi	5
1.3. Misi	5
1.4. Motto	6
 BAB II STANDAR PELAYANAN	
2.1. Penyampaian Pelayanan	7
2.1.1. Persyaratan	7
2.1.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	7
2.1.3. Jangka Waktu Pelayanan	9
2.1.4. Biaya/Tarif	10
2.1.5. Produk Pelayanan	10
2.1.6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	10
2.2. Layanan Pelayanan	11
2.2.1. Dasar Hukum	11
2.2.2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	11
2.2.3. Kompetensi Pelaksana	12
2.2.4. Pengawasan Internal	13
2.2.5. Jumlah Pelaksana	13
2.2.6. Jaminan Pelayanan	13
2.2.7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	13
2.2.8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	13
 BAB III PENUTUP	15

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 5 dari 15

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Unit Perpustakaan dan Dokumentasi sebagai satu unit penunjang perguruan tinggi Politeknik Penerbangan Surabaya mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pembinaan dan pengembangan kepastakaan, mengadakan Kerjasama antar perpustakaan, mengendalikan, mengevaluasi dan menyusun laporan kepastakaan. Unit Perpustakaan dan Dokumentasi dipimpin oleh seorang kepala yang diangkat oleh Direktur yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Wakil Direktur Bagian Akademik. Sejalan dengan visi dan misi institusi dan juga visi misi perpustakaan terkait dengan kualitas pelayanan prima kepada pemustaka, maka perlu dirumuskan strategi internal yang memberikan arah pencapaiannya

Tugas utama adalah pelayanan informasi kepada sivitas akademik, maka Unit Perpustakaan dan Dokumentasi perlu memiliki standar pelayanan yang disebut dengan Standar Pelayanan Perpustakaan. Standar Pelayanan Unit Perpustakaan dan Dokumentasi adalah pedoman tentang pokok-pokok pelayanan yang harus terpenuhi, dilaksanakan sebaik-baiknya dengan target pencapaian yang terukur dan realistis.

1.2. Visi Unit Perpustakaan dan Dokumentasi

Visi Unit Perpustakaan dan Dokumentasi adalah sebagai berikut :

"Di tahun 2035, Unit Perpustakaan dan Dokumentasi Politeknik Penerbangan Surabaya menjadi perpustakaan perguruan tinggi vokasi yang mampu memenuhi standar nasional dan internasional dalam pengembangan teknik dan manajemen penerbangan".

1.3. Misi Unit Perpustakaan dan Dokumentasi

Misi Unit Perpustakaan dan Dokumentasi adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan dan pelayanan;
2. Memaksimalkan sarpras dan sumber daya manusia perpustakaan dalam menunjang pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi;
3. Menanamkan dan menumbuhkan budaya baca seluruh unsur akademik dan non akademik;
4. Membangun kerjasama bidang informasi dan keperpustakaan.

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 6 dari 15

1.4. Motto

Motto Unit Perpustakaan dan Dokumentasi Politeknik Penerbangan Surabaya adalah "Melayani Pemustaka dengan Berstandar Prima (Masbara)".

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 7 dari 15

BAB II
STANDAR PELAYANAN

2.1. Penyampaian Pelayanan

2.1.1. Persyaratan

Syarat Spesifik

1. Pemustaka adalah anggota civitas akademik Politeknik Penerbangan Surabaya yang masih aktif dibuktikan dengan keterangan, atau informasi lain yang menerangkan yang bersangkutan adalah masih aktif.

Syarat Umum

1. Pemustaka adalah semua pengunjung yang datang ke perpustakaan Politeknik Penerbangan Surabaya
2. Pemustaka adalah pengunjung yang ingin memanfaatkan pelayanan informasi perpustakaan.

Pemustaka mendapat pelayanan peminjaman buku dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya jenjang D.III dapat meminjam bahan pustaka dua kali pinjam sebanyak 2 judul buku selama 3 hari kerja
2. dosen dapat meminjam bahan pustaka dua kali pinjam sebanyak 2 judul buku selama 5 hari kerja.

Unit Perpustakaan dan Dokumentasi Politeknik Penerbangan Surabaya memberikan pelayanan kepada pengguna atau pemustaka sebanyak 60 jam/minggu. Adapun jam pelayanan secara rinci adalah sebagai berikut (i) Senin-Kamis melayani mulai jam 08.00 - 21.00 dengan waktu istirahat jam 12.00-13.00, (ii) dan pada hari jumat buka mulai jam 08.00-21.00 dengan waktu istirahat antara jam 11.30-13.00.

2.1.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem pelayanan informasi perpustakaan menggunakan sistem pelayanan terbuka (open acces), yaitu pemustaka dapat mengakses langsung informasi di koleksi. Untuk menemukan informasi/ koleksi yang dicari, pemustaka disediakan alat penelusuran berupa mesin pencari (Online Public Access Katalog) dan Repository Perpustakaan terkait Karya Ilmiah Civitas Akademika.

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
 No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

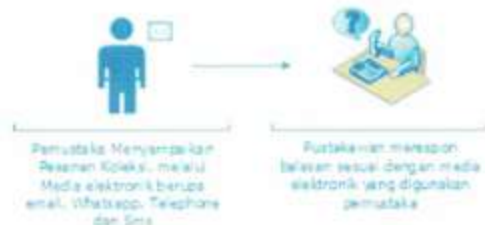
Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 8 dari 15

Mekanisme pelayanan yang disediakan menggunakan pelayanan langsung dan tidak langsung, yaitu :



Gambar 2.1



Gambar 2.2

Keterangan

1. Pemustaka datang sendiri ke Perpustakaan dengan membawa KTA (Kartu Tanda Anggota)
2. Pemustaka dapat menyampaikan pesanan melalui elektronik berupa email, whatsapp, Telephone dan SMS.

Prosedur pelayanan bagi pemustaka yang datang ke perpustakaan telah disusun dalam bentuk Standar Operasional. Prosedur (SOP) Perpustakaan yang terdiri dari :

1. SOP Pelayanan Pengolahan Bahan Pustaka
2. SOP Pelayanan Pendaftaran Anggota Pemustaka Internal;
3. SOP Pelayanan Peminjaman Bahan Pustaka;
4. SOP Pelayanan Pengembalian & Peminjaman Bahan Pustaka;
5. SOP Pelayanan Bebas Pinjam Pustaka;
6. SOP Pelayanan Dokumentasi Karya Ilmiah;
7. SOP Pelayanan Penelusuran Bahan Pustaka
8. SOP Pelayanan Pengadaan Sumbangan Bahan Pustaka;
9. SOP Pelayanan Penggantian Buku Hilang;
10. SOP Pelayanan Repository Online;

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 9 dari 15

- 11.SOP Pelayanan Pengukuran Bahan Pustaka;
- 12.SOP Pelayanan Kerjasama Antar Perpustakaan;
- 13.SOP Pelayanan Akses ke Perpustakaan Perguruan Tinggi Lainnya;
- 14.SOP Pelayanan Akses Pemustaka dari Perguruan Tinggi Lainnya;
- 15.SOP Pelayanan Akses ke Perguruan Tinggi;
- 16.SOP Pelayanan Internet Perpustakaan;
- 17.SOP Pelayanan Pengembalian dan Perpanjangan Bahan Pustaka;
- 18.SOP Pelayanan Layanan Informasi;
- 19.SOP Pelayanan Penelusuran Bahan Pustaka Online;
- 20.SOP Pelayanan Layanan Perpustakaan;
- 21.SOP Pelayanan Pengadaan Bahan Pustaka;
- 22.SOP Pelayanan Reservasi Bahan Pustaka;
- 23.SOP Pelayanan Penyiangan;
- 24.SOP Pelayanan Teguran Peminjaman Bahan Pustaka;
- 25.SOP Pelayanan Cek Plagiasi;
- 26.SOP Pelayanan Penanganan Plagiasi;
- 27.SOP Pelayanan Penerbitan Buku.

2.1.3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka Waktu Pelayanan Permintaan layanan oleh pemustaka yang datang ke perpustakaan dikategorikan dari jenis pelayanan yaitu :

1. Pelayanan Informasi = 5 menit (sesuaikan kondisi)
2. Pelayanan Peminjaman Loker = 5 menit
3. Pelayanan Pengembalian Koleksi/ eksemplar = 5 menit
4. Pelayanan Perpanjangan Koleksi/ eksemplar = 5 menit
5. Pelayanan Peminjaman Mandiri Koleksi/ eksemplar = 5 menit
6. Pelayanan Validasi Peminjaman/eksemplar = 5 menit
7. Pelayanan Bookless Library = Tentative
8. Pelayanan Repository = 15 menit
9. Pelayanan Keluhan Pemustaka = 15 menit
10. Pelayanan Serah Simpan Karya Ilmiah = 15 menit
11. Pelayanan Bebas Pustaka = 10 menit
12. Pelayanan Baca = Tentative
13. Pelayanan Referensi = Tentative
14. Pelayanan Audio Visual = Tentative
15. Pelayanan Penelusuran Koleksi = Tentative
16. Pelayanan Penerbitan Buku = 2 Bulan

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 10 dari 15

2.1.4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif telah tertuang didalam Surat Keputusan tersendiri.

2.1.5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan Unit Perpustakaan dan Dokumentasi adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Informasi
2. Pelayanan Peminjaman Loker
3. Pelayanan Pengembalian Koleksi/eksmeplar
4. Pelayanan Perpanjangan Koleksi/eksemplar
5. Pelayanan Peminjaman Mandiri Koleksi
6. Pelayanan Validasi Peminjaman
7. Pelayanan Repository
8. Pelayanan Keluhan Pemustaka
9. Pelayanan Serah Simpan Karya Ilmiah
10. Pelayanan Bebas Pustaka
11. Pelayanan Referensi
12. Pelayanan Penelusuran Koleksi
13. Pelayanan Terbitan Berkala yang dilanggan (Koran/Majalah/Jurnal)
14. Pelayanan Kunjungan Keanggotaan & non Anggota
15. Pelayanan Penerbitan Buku
16. Pelayanan Scanner Buku
17. dan layanan lainnya dengan menyesuaikan kebutuhan serta berkembang

2.1.6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Menyediakan sarana pengaduan, saran dan masukan melalui formulir/ blangko keluhan yang disediakan di tiap titik-titik pelayanan, sehingga pemustaka dapat menyampaikan pengaduan atas ketidak puasan pelayanan yang diterima, memberikan saran atau masukan kepada perpustakaan.

Selain itu, pemustaka juga dapat menyampaikan keluhan, saran atau masukan melalui sistem komunikasi elektronik yang disediakan baik melalui email perpustakaan dengan alamat : perpustakaan@politekbangsby.ac.id. Surat pengaduan/ keluhan, saran/ masukan baik tertulis maupun elektronik akan diolah dan dianalisis oleh Kepala Unit Perpustakaan. Langkah tindak lanjut secara umum akan segera dilakukan secepat mungkin. Adapun prosedur Penanganan pengaduan adalah sebagai berikut :

1. Surat pengaduan/ keluhan, saran/ masukan masuk melalui :
 - a. Surat tertulis: Dilanjutkan ke Kepala Unit Perpustakaan dan Dokumentasi untuk dianalisis dan ditentukan tingkat kategori suratnya, kemudian rencana tindak lanjutnya berupa balasan surat dan atau reaksi cepat

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 11 dari 15

- dalam rangka upaya kuratif, preventif, maupun progresif.
- b. Surat elektronik: Dilanjutkan ke Kepala Unit Perpustakaan dan Dokumentasi untuk dianalisis dan ditentukan tingkat kategori suratnya, kemudian rencana tindak lanjutnya berupa balasan surat.
 - c. SMS/Whatsapp Dilanjutkan ke Kepala Unit Perpustakaan dan Dokumentasi untuk dianalisis dan ditentukan tingkat kategori suratnya, kemudian rencana tindak lanjutnya berupa balasan surat dan atau reaksi cepat dalam rangka upaya kuratif, preventif, maupun progresif.
 - d. Tatap muka langsung.
2. Pengaduan pemustaka kemudian didokumentasikan oleh bagian administrasi Unit, untuk diarsip dengan jangka waktu retensi 1 tahun.
 3. Apabila pengaduan tergolong sangat penting dan berat, maka penanganannya akan berkoordinasi dengan Unit/bagian lain yang terkait dengan terlebih dahulu dibahas dan mendapat persetujuan dari Wakil Direktur bidang akademik.
 4. Target penyelesaian pengaduan dalam kurun satu tahun adalah 85% tuntas dari total 100% pengaduan yang diterima.

2.2. Layanan Pelayanan

2.2.1. Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam layanan pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Implementasi UU RI Nomor 43 Tahun 2007;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
5. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi nomor 13 tahun 2017;
6. Surat Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya tentang Standar Pelayanan Nomor : SK.647/POLTEKBANG.SBY-2019 perihal Standar Pelayanan Poltekbang Surabaya

2.2.2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Adapun sarana, prasarana dan atau fasilitas yang digunakan dalam pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut :

1. Perangkat Komputer lengkap

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 12 dari 15

2. Akses point dan WIFI
3. Switch Hub dan kabel data
4. Televisi
5. CCTV
6. Meja layanan
7. Mebelair
8. Meja Kursi Baca
9. Meja Kursi Diskusi
10. Meja Kursi Rapat
11. Koleksi
12. Rak Koleksi
13. Kursi Tunggu
14. Kursi Tamu
15. Loker
16. Mesin Pengatur Suhu Ruangan
17. Keamanan (safety Tools)
18. Papan banner penunjuk ruangan / layanan / informasi
19. Alat Kebersihan
20. Lemari Data/Dokumen
21. Alat Pemotong Kertas
22. Alat Penjilid Dokumen
23. Scanner
24. Printer
25. Perlengkapan Multimedia
26. Alarm tanda bahaya
27. Software aplikasi PDF creator (Acrobat)
28. Software aplikasi User Information System
29. Software aplikasi Sistem Layanan
30. Software aplikasi repository digital
31. Dan yang lainnya menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi

2.2.3. Kompetensi Pelaksana

Pelaksana pelayanan pemustaka harus memenuhi kualifikasi pendidikan dan atau pengalaman serta keterampilan yang dimiliki melalui pelatihan atau kursus tertentu sesuai dengan bidang kerja atau tugas dan tanggung jawabnya.

Berikut adalah kepala dan staf di Unit Perpustakaan dan Dokumentasi berdasarkan bidang pendidikan dan atau pengalaman serta keterampilan yang dimiliki melalui pelatihan atau kursus baik terstruktur maupun tidak terstruktur :

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 13 dari 15

1. Kepala Unit Perpustakaan
2. Pustakawan
3. Staf Layanan Administrasi & Umum
4. Staf Layanan Teknis
5. Staf Layanan Teknologi Informasi

2.2.4. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan terhadap pelaksanaan tugas-tugas dan tanggungjawab yang diemban oleh staf Unit Perpustakaan dan Dokumentasi. Dilakukan secara berjenjang, yaitu, Staf diawasi oleh Kepala Unit Perpustakaan dan Dokumentasi, Kepala Unit Perpustakaan dan Dokumentasi diawasi oleh Kepala Bagian Administrasi Akademik & Ketarunaan.

2.2.5. Jumlah Pelaksana

Adapun jumlah pelaksana pelayanan yang dibutuhkan di Unit Perpustakaan dan Dokumentasi adalah 5 (lima) orang.

2.2.6. Jaminan Pelayanan

Unit Perpustakaan dan Dokumentasi Politeknik Penerbangan Surabaya menjamin kepastian pelayanan yang diberikan sesuai dengan kualitas dan waktu yang dijanjikan. Jika unit Perpustakaan tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, maka unit perpustakaan akan memberikan kompensasi berupa ATK (Bolpoint, Pensil, Penghapus)

2.2.7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Surat Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya tentang Standar Pelayanan Nomor : SK.647/POLTEKBANG.SBY-2019 perihal Standar Pelayanan Poltekbang Surabaya

2.2.8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Unit Perpustakaan dan Dokumentasi dilakukan dengan cara :

1. Evaluasi Internal dilaksanakan oleh Kepala Unit Perpustakaan dan Dokumentasi;
2. Evaluasi eksternal dilaksanakan oleh Satuan Penjaminan Mutu, yang dilaksanakan satu tahun satu kali;
3. Evaluasi kinerja dilakukan melalui:
 - a. Kuesioner kepuasan pemustaka disampaikan melalui link (google-form) yang disampaikan kepada pengguna (Taruna, Tenaga Pendidik, Tenaga

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 14 dari 15

Kependidikan).

- b. Kuesioner bagi pengunjung kami siapkan dimeja administrasi Layanan.
4. Hasil analisis kuesioner pengguna (pemustaka) ataupun pengunjung dihitung berdasarkan indeks kepuasan pemustaka
5. Hasil analisis keluhan akan disajikan dalam bentuk Tindakan kuratif, preventif, dan progressif untuk menjaga kepuasan pemustaka.
6. Untuk menjaga tingkat kepuasan layanan pemustakamaka dibuat rencana tindak lanjut secara terpadu.
7. Target capaian indeks kepuasan layanan minimal adalah 75%.

STANDAR LAYANAN
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI
No. Dok.: STD.LAY-01/PUS/02/2021

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 03 Oktober 2022

Halaman 15 dari 15

BAB III
PENUTUP

Standar Pelayanan Unit Perpustakaan dan Dokumentasi ini menjadi pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan oleh Unit Perpustakaan dan Dokumentasi Politeknik Penerbangan Surabaya. Komitmen kami, melayani pemustaka harus sesuai standar dan memberikan kepuasan yang prima, sehingga akan meningkatkan keterpakaian secara berkualitas sumberdaya informasi di perpustakaan. Bukan sekedar keterpakaian kuantitas, tetapi juga keterpakaian kualitas. Artinya pemustaka akan sangat membutuhkan perpustakaan terutama dalam rangka mewujudkan tridharma perguruan tinggi, pengembangan karir.