

MANUAL PROSEDUR

(STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)

Prosedur : Pendampingan Tamu Perpustakaan
No. Dokumen : MP-TU-07

BERLAKU EFEKTIF : 27 JULI 2026
STATUS REVISI : 00
DISIAPKAN OLEH : SEKRETARIS PERPUSTAKAAN
DIPERIKSA OLEH : KOORDINATOR SPMI
DISAHKAN OLEH : KEPALA PERPUSTAKAAN



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PENDAMPINGAN TAMU
PERPUSTAKAAN**

No. Dokumen	:	MP-TU-07
Edisi	:	00
Revisi	:	00
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	1 - 9

PENYUSUN

1. Sundari, S. Sos., M.Si. : Sekretaris Perpustakaan
2. Irna Maulina Sirega, S. Sos. : Manajer Layanan Perpustakaan
3. Ray Ansyari Margolang, S.T. : Manajer Dukungan Teknologi Informasi dan Teknis



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PENDAMPINGAN TAMU
PERPUSTAKAAN**

No. Dokumen : MP-TU-07
Edisi : 00
Revisi : 00
Berlaku Efektif : 27 Juli 2026
Halaman : 2 - 9

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Sundari, S.Sos., M.Si	Sekretaris Perpustakaan		27 Juli 2026
Diperiksa Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Murniaty, S.Sos	Koordinator SPMI		27 Juli 2026
Disahkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Prof. Dr. Syahril Efendi, S.Si., M.I.T.	Kepala		27 Juli 2026



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PENDAMPINGAN TAMU
PERPUSTAKAAN**

No. Dokumen	:	MP-TU-07
Edisi	:	00
Revisi	:	00
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	3 - 9

1. TUJUAN

Prosedur Pendampingan Tamu Perpustakaan bertujuan untuk:

- 1.1 Menetapkan tata cara penerimaan dan pendampingan tamu yang berkunjung ke Perpustakaan.USU
- 1.2. Memberikan pelayanan yang ramah, profesional, informatif, dan terkoordinasi kepada setiap tamu.
- 1..3 Memastikan tamu memperoleh informasi yang sesuai mengenai profil, fasilitas, layanan, koleksi, teknologi informasi, dan program perpustakaan.
- 1.4 Menjamin kegiatan kunjungan berlangsung secara tertib, aman, nyaman, dan sesuai dengan ketentuan perpustakaan.
- 1.5 Mendokumentasikan setiap kegiatan kunjungan sebagai bahan evaluasi dan pelaporan.

2. RUANG LINGKUP

Manual Prosedur ini berlaku untuk seluruh kegiatan pendampingan:

- 2.1 Tamu pimpinan universitas;
- 2.2 Pejabat pemerintah/lembaga;
- 2.3 Pimpinan atau staf perguruan tinggi lain, pustakawan dan tenaga perpustakaan dari institusi lain/mitra kerja;
- 2.4 Asesor/asesor akreditasi dan narasumber;
- 2.5 Mahasiswa atau pelajar dalam kegiatan kunjungan organisasi profesi;
- 2.6 Masyarakat umum; dan
- 2.7 Tamu lainnya yang melakukan kunjungan resmi ke perpustakaan.

3. DEFINISI

- 3.1 Pendampingan tamu adalah kegiatan memberikan pelayanan, pengarahan, informasi, dan menemani tamu selama berada di lingkungan perpustakaan sesuai dengan tujuan kunjungannya.



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PENDAMPINGAN TAMU
PERPUSTAKAAN**

No. Dokumen	:	MP-TU-07
Edisi	:	00
Revisi	:	00
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	4 - 9

3.2 Tamu perpustakaan adalah individu atau kelompok dari internal maupun eksternal Universitas Sumatera Utara yang melakukan kunjungan ke perpustakaan untuk tujuan kedinasan, akademik, studi banding, kerja sama, observasi, promosi, maupun tujuan lainnya.

3.3 Petugas pendamping adalah pustakawan atau tenaga perpustakaan yang ditugaskan untuk menerima, mengarahkan, memberikan informasi, dan mendampingi tamu selama kegiatan kunjungan.

3.4 Kunjungan resmi adalah kunjungan yang telah diinformasikan atau dikoordinasikan sebelumnya dengan pihak perpustakaan dan memiliki tujuan serta agenda yang jelas.

3.5 *Showcase* Perpustakaan adalah kegiatan memperkenalkan dan menampilkan secara langsung fasilitas, layanan, koleksi, teknologi, inovasi, dan program unggulan perpustakaan kepada tamu.

4. REFERENSI

- 4.1 Pedoman Sistem Manajemen Mutu
- 4.2 ISO 9001:2015, Klausul 8.5.1
- 4.3 Peraturan Rektor No. 12 Tahun 2025 tentang Perpustakaan

5. KETENTUAN UMUM

- 5.1 Setiap tamu wajib memperoleh pelayanan yang ramah, sopan, profesional, informatif, dan nondiskriminatif.
- 5.2 Setiap kunjungan harus memperhatikan tujuan, jumlah peserta, waktu kunjungan, agenda, dan kebutuhan tamu.
- 5.3 Pimpinan/Sekretaris Perpustakaan menunjuk petugas yang bertanggung jawab terhadap kegiatan pendampingan



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PENDAMPINGAN TAMU
PERPUSTAKAAN**

No. Dokumen	:	MP-TU-07
Edisi	:	00
Revisi	:	00
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	5 - 9

- 5.4 Apabila kunjungan melibatkan jumlah peserta yang besar, perpustakaan dapat menetapkan pembagian kelompok dan petugas pendampingan
- 5.5 Petugas pendamping/pustakawan harus memahami informasi dasar mengenai perpustakaan, antara lain: profil dan sejarah; visi dan misi; struktur organisasi; koleksi; layanan; fasilitas; teknologi informasi; repositori; dan program literasi;
- 5.6 Setiap kunjungan resmi perlu didokumentasikan dan dicatat sebagai bahan administrasi, evaluasi, pelaporan, dan tindak lanjut.

6. TUJUAN KEGIATAN

Kegiatan pendampingan tamu dilaksanakan untuk:

- 6.1 Memperkenalkan profil dan peran perpustakaan dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi;
- 6.2 Memperkenalkan layanan, fasilitas, koleksi, dan sumber daya informasi;
- 6.3 Memperlihatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan;
- 6.4 Memperkenalkan inovasi dan program unggulan perpustakaan;
- 6.5 Memberikan pengalaman langsung kepada tamu mengenai pengelolaan dan pelayanan perpustakaan;
- 6.6 Memfasilitasi kegiatan studi banding, benchmarking, observasi, dan berbagi praktik baik;
- 6.7 Membangun hubungan kelembagaan dan jejaring kerja sama;
- 6.8 Mendukung promosi dan peningkatan citra positif perpustakaan; dan
- 6.9 Memperoleh masukan dari tamu sebagai bahan pengembangan layanan perpustakaan



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PENDAMPINGAN TAMU
PERPUSTAKAAN**

No. Dokumen	:	MP-TU-07
Edisi	:	00
Revisi	:	00
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	6 - 9

7. PERSYARATAN

7.1 Persyaratan dari Tamu

Untuk kunjungan yang telah dijadwalkan, informasi yang diperlukan adalah surat permohonan kunjungan yang berisi:

- nama tamu/rombongan;
- asal instansi;
- jumlah peserta;
- tujuan kunjungan;
- tanggal dan waktu kunjungan;
- nama narahubung;
- agenda atau topik yang akan dibahas;
- kebutuhan khusus apabila ada.

7.2 Persyaratan Internal Perpustakaan

Sebelum kegiatan dilaksanakan, perpustakaan menyiapkan:

- Surat balasan atau persetujuan/konfirmasi kunjungan;
- Petugas pendamping tamu/pustakawan
- Ruang penerimaan tamu
- Presentasi/materi yang akan ditampilkan;
- Daftar hadir/buku tamu;
- Perangkat dokumentasi; dan
- Souvenir atau bingkisan jika diperlukan.

8. TATA CARA PELAKSANAAN

8.1 Penerimaan Informasi Kunjungan

- Perpustakaan menerima surat permohonan kunjungan
- Staf Administrasi menyampaikan informasi kunjungan kepada Pimpinan/Sekretaris Perpustakaan
- Kunjungan dikonfirmasi kepada pihak tamu



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PENDAMPINGAN TAMU
PERPUSTAKAAN**

No. Dokumen	:	MP-TU-07
Edisi	:	00
Revisi	:	00
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	7 - 9

8.2 Persiapan Kunjungan

- Menentukan petugas pendamping.
- Menyusun agenda kunjungan.
- Menentukan rute kunjungan.
- Menyiapkan materi presentasi/profil.
- Memastikan ruang penerimaan siap.
- Memastikan fasilitas dan layanan yang akan diperlihatkan dalam kondisi baik.
- Berkoordinasi dengan unit terkait.
- Menyiapkan daftar hadir/buku tamu.
- Menyiapkan dokumentasi.

8.3 Pendampingan dan *Showcase*

Petugas pendamping/pustakawan mengarahkan tamu mengunjungi fasilitas sesuai dengan agenda. (library tour) ke setiap Lantai dengan menjelaskan layanan yang diberikan, fasilitas yang tersedia, koleksi, inovasi dan sistem perpustakaan.

8.4 Diskusi dan Tanya Jawab

Petugas pendamping/pustakawan memberikan kesempatan kepada tamu untuk menyampaikan pertanyaan.

Petugas pendamping memberikan jawaban berdasarkan data dan informasi yang tersedia.

Masukan atau usulan kerja sama dicatat untuk ditindaklanjuti.



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PENDAMPINGAN TAMU
PERPUSTAKAAN**

No. Dokumen : MP-TU-07
Edisi : 00
Revisi : 00
Berlaku Efektif : 27 Juli 2026
Halaman : 8 - 9

FLOWCHART

Diagram Alir	Pelaksana	Dokumen Terkait
Mulai		
Menerima surat permohonan kunjungan	Perpustakaan	Surat Permohonan Kunjungan
Menyampaikan informasi kunjungan kepada Pimpinan/Sekretaris	Staf Administrasi	Buku Tamu Elektronik Video Profil
Kunjungan dikonfirmasi kepada pihak tamu	Staf Administrasi	Video Layanan
Melakukan persiapan kunjungan	Petugas pendamping yang telah ditunjuk oleh Pimpinan/Sekretaris	Video Perpustakaan Cabang Dokumentasi kegiatan
Menyambut dan mendampingi tamu, melaksanakan library	Petugas pendamping/pustakawan	Daftar Hadir
Menjelaskan layanan, fasilitas, koleksi, inovasi, dan sistem perpustakaan	Petugas pendamping/pustakawan	
Melaksanakan diskusi dan tanya jawab	Petugas pendamping/pustakawan dan Tamu	
Melakukan dokumentasi dan pengarsipan	Tim Publikasi/Staf Administrasi	
Selesai		