

MANUAL PROSEDUR

(STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)

Prosedur : Penanganan Keluhan Pengguna
No. Dokumen : MP-LP-02

BERLAKU EFEKTIF : 27 JULI 2026
STATUS REVISI : 01
DISIAPKAN OLEH : MANAJER LAYANAN PERPUSTAKAAN
DIPERIKSA OLEH : KOORDINATOR SPMI
DISAHKAN OLEH : KEPALA



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENANGANAN
KELUHAN PENGGUNA**

No. Dokumen	:	MP-LP-02
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	01 November 2019
Halaman	:	1 - 8

PENYUSUN

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Irna Maulina Siregar, S. Sos. | Manajer Pelayanan Perpustakaan |
| 2. Maisyaroh Harahap, S. Sos. | Koordinator Tetap Layanan Sirkulasi dan
Perpustakaan Cabang |
| 3. Lia Marisa Barus, S.I.Pus. | Koordinator Tetap Layanan Referensi dan
Penataan Bahan Cetak |



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENANGANAN
KELUHAN PENGGUNA**

No. Dokumen : MP-LP-02
Edisi : 00
Revisi : 01
Berlaku Efektif : 01 November 2019
Halaman : 2 - 8

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Irna Maulina Siregar, S.Sos	Manajer Pelayanan 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**

**PROSEDUR PENANGANAN
KELUHAN PENGGUNA**

No. Dokumen	:	MP-LP-02
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	01 November 2019
Halaman	:	3 - 8

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan sebagai pedoman dalam merespon keluhan Pengguna dengan cepat dan tepat

2. RUANG LINGKUP

Proses ini mencakup kegiatan mulai dari menerima keluhan Pengguna yang terkait dengan produk dan layanan Perpustakaan Universitas dan Perpustakaan Cabang Fakultas hingga menindaklanjuti keluhannya. Keluhan Pengguna dapat diperoleh dari : Pengguna yang langsung datang ke Perpustakaan, melalui surat, telepon, website, media sosial, dan *e-mail* perpustakaan

3. DEFINISI

- 3.1 Keluhan: adalah ekspresi ketidakpuasan tertulis maupun tidak tertulis dari Pengguna terhadap produk dan layanan perpustakaan yang disampaikan melalui media yang disediakan oleh Perpustakaan
- 3.2 Pengguna adalah personil atau kelompok yang menggunakan atau memanfaatkan produk dan layanan perpustakaan
- 3.3 Produk Perpustakaan adalah segala jenis sumber daya informasi yang dimiliki oleh Perpustakaan baik yang tercetak maupun elektronik
- 3.4 Layanan Perpustakaan adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh Perpustakaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keperluan pengguna jasa perpustakaan
- 3.5 Petugas penerima keluhan pengguna adalah personil yang menerima keluhan pengguna baik secara langsung ataupun tidak langsung, seperti pustakawan di bagian layanan (secara langsung), subbid publikasi web dan



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENANGANAN
KELUHAN PENGGUNA**

No. Dokumen	:	MP-LP-02
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	01 November 2019
Halaman	:	4 - 8

sumberdaya elektronik (melalui media sosial, website dan e-mail perpustakaan), sekretaris perpustakaan dan administrasi tata usaha perpustakaan (melalui surat dan telepon).

4. REFERENSI

- 4.1 Pedoman Sistem Manajemen Mutu
- 4.2 Standar ISO 9001:2015, Klausul 8.2.1

5. KETENTUAN UMUM

- 5.1 Semua dokumen harus dikendalikan, dicatat, diarsipkan, dan ditanggapi sesuai dengan kepentingan atau keperluannya. Prosedur ini digunakan jika menerima keluhan Pengguna baik secara langsung maupun tidak langsung untuk segera ditindak lanjuti.

6. TUJUAN KEGIATAN

- 6.1 Untuk melihat sejauh mana Perpustakaan Universitas dan Perpustakaan Cabang Fakultas memenuhi kebutuhan Pengguna
- 6.2 Untuk memonitoring dan evaluasi penerapan sistem manajemen mutu di Perpustakaan
- 6.3 Meningkatkan kepuasan Pengguna

7. PERSYARATAN

- 7.1 Adanya keluhan dari Pengguna yang disampaikan secara jelas dan akurat
- 7.2 Adanya pihak yang menindaklanjuti keluhan



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENANGANAN
KELUHAN PENGGUNA**

No. Dokumen	:	MP-LP-02
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	01 November 2019
Halaman	:	5 - 8

8. TATA CARA PELAKSANAAN

- 8.1 Petugas penerima keluhan menerima keluhan Pengguna baik secara langsung (datang ke Perpustakaan USU) maupun tidak langsung (surat, website, telepon, sms, WA, *e-mail*, dan lainnya);
- 8.2 Petugas penerima keluhan mencatat keluhan Pengguna yang datang secara langsung ataupun tidak langsung ke form keluhan Pengguna;
- 8.3 Petugas penerima keluhan mengidentifikasi bentuk keluhan Pengguna jika dalam kategori ringan, maka Petugas penerima keluhan akan segera merespon keluhan dengan segera melakukan koordinasi dengan bidang terkait. Jika dalam kategori berat (butuh pengambilan keputusan) maka akan dikoordinasikan ke Bidang terkait dan Kepala/ Wakil Kepala Perpustakaan USU;
- 8.4 Bagian unit kerja terkait merespon dan menindaklanjuti keluhan Pengguna;
- 8.5 Kepala/ Wakil Kepala Perpustakaan USU melakukan verifikasi jawaban keluhan Pengguna ke Petugas penerima keluhan menyampaikan hasil tindaklanjut dari keluhan pengguna (apabila keluhan dalam kategori berat);;
- 8.6 Petugas penerima keluhan menyampaikan hasil tindaklanjut kepada pengguna yang menyampaikan keluhan
- 8.7 Petugas penerima keluhan mengupdate form monitoring tindaklanjut keluhan Pengguna.



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENANGANAN
KELUHAN PENGGUNA**

No. Dokumen : MP-LP-02
Edisi : 00
Revisi : 01
Berlaku Efektif : 01 November 2019
Halaman : 6 - 8

FLOWCHART

Diagram Alir	Pelaksana	Dokumen Terkait
Mulai Menerima keluhan langsung maupun tidak langsung Menuangkan keluhan langsung maupun tidak langsung ke form Mengidentifikasi keluhan Berkoordinasi dengan bidang terkait Menindaklanjuti keluhan Memverifikasi keluhan Mengupdate form monitoring Selesai	Petugas Penerima Keluhan Petugas Penerima Keluhan Petugas Penerima Keluhan Petugas Penerima Keluhan Bidang/Bagian Ka./ Wakil Ka. Perpustakaan Petugas Penerima Keluhan	Form Monitoring Tindak Lanjut Keluhan Pengguna



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENANGANAN
KELUHAN PENGGUNA**

No. Dokumen	:	MP-LP-02
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	01 November 2019
Halaman	:	7 - 8

9. LAMPIRAN

- | | |
|--|---------------|
| 9.1 Aduan Keluhan | : - |
| 9.2 Form Monitoring Tindak Lanjut Keluhan Pengguna | : FM-LP-02-01 |