

	STANDAR PELAYANAN BIMBINGAN BANTUAN PENGGUNA	No. Dokumen : SP-LP-01 Revisi : 01 Tgl. Efektif : 27 Juli 2026
---	---	--

Unit Kerja : BIDANG LAYANAN PERPUSTAKAAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Terdaftar sebagai mahasiswa, dosen, dan / atau tenaga kependidikan aktif Universitas 2 Menyerahkan KTM 3 Menyampaikan permohonan bantuan yang terkait dengan layanan perpustakaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Menyampaikan Permohonan Bantuan (Pemohon) Mencatat Permohonan Bantuan Pengguna pada Logbook Penelusuran Informasi (Pustakawan) Mencari topik informasi yang ditanyakan pengguna (Pustakawan) Menyerahkan hasil pencarian informasi (Pustakawan) Bila hasil pencarian ditemukan, maka akan disampaikan ke pemohon. Bila hasil pencarian tidak ditemukan, maka disarankan untuk mencari sumber informasi yang lain (Pustakawan)
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit/ topik
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Hasil penelusuran informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Email : library@usu.ac.id 2 Telp. 061-8218666 3 Facebook : @USULibraryOfficial 4 Instagram : usulibraryofficial

Medan, 27 Juli 2026
Kepala Perpustakaan
Universitas Sumatera Utara



Prof. Dr. Syahril Efendi, S.Si., M.I.T.
NIP. 196711101996021001

	STANDAR PELAYANAN BIMBINGAN BANTUAN PENGGUNA	No. Dokumen : SP-LP-01 Revisi : 01 Tgl. Efektif : 27 Juli 2026
---	---	--

Unit Kerja : BIDANG LAYANAN PERPUSTAKAAN

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3 Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 12 Tahun 2025 tentang Perpustakaan Universitas Sumatera Utara
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. ATK 2. Formulir Penelusuran Informasi 3. Komputer 4. OPAC, Bahan Perpustakaan Cetak dan Digital 5. Jaringan Internet 6. Telepon
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan tentang perpustakaan 2. Mampu melakukan penelusuran informasi dari berbagai sumber bahan perpustakaan 3. Memiliki sikap sabar, responsif, ramah, jujur, teliti, integritas, profesional
4	Pengawasan Internal	1. Kepala Perpustakaan 2. Manajer Layanan Perpustakaan 3. Koordinator Layanan Sirkulasi dan Perpustakaan Cabang 4. Koordinator Referensi dan Penataan Bahan Cetak
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang Pustakawan
6	Jaminan Pelayanan	Hasil Penelusuran Informasi sesuai dengan permintaan pengguna dan pengguna yang datang akan dilayani dengan cepat, ramah dan akurat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Hasil Penelusuran Informasi yang diberikan dijamin keakuratannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 tahun sekali

Medan, 27 Juli 2026
Kepala Perpustakaan
Universitas Sumatera Utara

Prof. Dr. Syahril Efendi, S.Si., M.I.T.
NIP. 196711101996021001