



Standar Operasional Prosedur Penanganan Keluhan Pengguna

Sekolah Tinggi Teknik Wiworotomo Purwokerto
Jl. Semangkir No. 1 Purwokerto Barat

Nomor Dokumen	: STTW/SOP/PERPUS/005	Tanggal Pembuatan	: 14 Februari 2020
Status Revisi	: 00	Halaman	: 1 dari 5

Dibuat Oleh:  Kepala Perpustakaan	Diperiksa Oleh:  Kepala Badan Penjaminan Mutu	Disahkan Oleh:  Wakil Ketua I
--	--	--

1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan dengan tujuan untuk mengatur tata cara penanganan keluhan pengguna di Perpustakaan Sekolah Tinggi Teknik Wiworotomo Purwokerto

2. LINGKUP

Prosedur ini meliputi proses pencatatan dan pengumpulan data penanganan keluhan pengguna di Perpustakaan Sekolah Tinggi Teknik Wiworotomo Purwokerto

3. DEFINISI

- 3.1 Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan
- 3.2 Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan

4. REFERENSI

- 4.1. ISO 9001
- 4.2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

5. DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

- 5.1. Database digital library (<http://perpustakaan.stt-wiworotomo.ac.id/>)



Standar Operasional Prosedur Penanganan Keluhan Pengguna

Sekolah Tinggi Teknik Wiyorotomo Purwokerto
Jl. Semingkir No. 1 Purwokerto Barat

Nomor Dokumen	: STTW/SOP/PERPUS/005	Tanggal Pembuatan	: 14 Februari 2020
Status Revisi	: 00	Halaman	: 1 dari 5

No	Aktifitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket	
		Pemustaka	Pustakawan	Kaur Perpustakaan	Kabag Pelayanan Akademik Pusat	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Melakukan pengisian form keluhan					Form keluhan	5 menit	Data keluhan		
2	Membuat rekapan data keluhan yang diterima					Data keluhan	1 bulan	Data rekap keluhan		
3	Menerima dan mengevaluasi data keluhan					Data rekap keluhan	1 hari	Data evaluasi keluhan		
4	Menerima data evaluasi dari Kaur Perpustakaan dan melaksanakan perbaikan					Data evaluasi keluhan	3 bulan	Data perbaikan keluhan		



Standar Operasional Prosedur Penanganan Keluhan Pengguna

Sekolah Tinggi Teknik Wiworotomo Purwokerto
Jl. Semingkir No. 1 Purwokerto Barat

Nomor Dokumen	: STTW/SOP/PERPUS/005	Tanggal Pembuatan	: 14 Februari 2020
Status Revisi	: 00	Halaman	: 3 dari 5

5	Pemantauan pelaksanaan perbaikan dan melaporkan pada Kabag Pelayanan Akademik Pusat			5		Data perbaikan keluhan		Laporan perbaikan	
7	Pemeriksaan laporan perbaikan dan saran tindakan				6		7 hari	Laporan perbaikan terbaru	
8	Menerima saran tindakan dan melakukan perbaikan			7					

6. ALUR PROSEDUR



Standar Operasional Prosedur Penanganan Keluhan Pengguna

Sekolah Tinggi Teknik Wiyorotomo Purwokerto
Jl. Semingkir No. 1 Purwokerto Barat

Nomor Dokumen :	STTW/SOP/PERPUS/005	Tanggal Pembuatan :	14 Februari 2020
Status Revisi :	00	Halaman :	4 dari 5

7. RINCIAN PROSEDUR

7.1. Pemustaka

Pemustaka mengisi form keluhan

7.2. Pustakawan

7.2.1. Pustakawan membuat data rekap keluhan pengguna

7.2.2. Pustakawan mengirimkan data rekap keluhan kepada Kepala Urusan Perpustakaan

7.3. Kepala Urusan Perpustakaan

7.3.1. Kepala Urusan Perpustakaan menerima data rekap keluhan dan mengevaluasi data keluhan

7.3.2. Setelah dievaluasi, Kepala Urusan Perpustakaan menyampaikan data keluhan kepada pustakawan untuk pelaksanaan perbaikan

7.4. Pustakawan

7.4.1. Pustakawan melaksanakan perbaikan dengan pengawasan Kepala Urusan Perpustakaan

7.5. Kepala Urusan Perpustakaan

7.5.1. Kepala Urusan Perpustakaan melakukan pemantauan pelaksanaan perbaikan setiap tiga bulan sekali

7.5.2. Kepala Urusan Perpustakaan melaporkan hasil pemantauan kepada Kepala Bagian Pelayanan Akademik Pusat

7.6. Kepala Bagian Pelayanan Akademik Pusat

Kepala Bagian Pelayanan Akademik Pusat menerima data hasil pemantauan perbaikan dan memberikan saran tindakan apabila masih terdapat keluhan yang belum dapat diatasi oleh Unit Perpustakaan

7.7. Kepala Urusan Perpustakaan

Kepala Urusan Perpustakaan melakukan pelaksanaan perbaikan sesuai dengan saran tindakan dari Kepala Bagian Akademik Pusat

