

PEDOMAN KEBIJAKAN

PELAYANAN PEMUSTAKA



UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM
2022

**PEDOMAN KEBIJAKAN PELAYANAN PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN UIN MATARAM**



**UPT PERPUSTAKAAN
UIN MATARAM 2022**

SUSUNAN REDAKSI

Tim Penyusun:

Ketua:

Rika Kurniawaty, M.Hum.

Anggota:

Nuraeni, S.IPI.

Yunita Lestari, S.Adm.

Rifky Rosi Mulyadi, S.IP.

Ateja Yudi Septian, S.IP.

Syahrul Gunawan Adita, SE.

All right reserved

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang memperbanyak sebagian atau keseluruhan isi buku baik

Dengan media cetak ataupun digital tanpa izin dari penulis

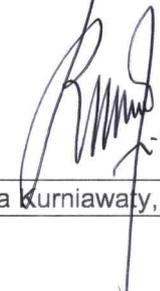
Diterbitkan oleh:

UPT Perpustakaan UIN Mataran

Jalan. Gajah Mada 100 Jempong Mataram NTB

**LEMBAR OTORISASI
PEDOMAN KEBIJAKAN
PELAYANAN PEMUSTAKA**



Disahkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disiapkan Oleh:
Rektor	Wakil Rektor I	Kepala UPT Perpustakaan
		
Prof. Dr. H. Masnun, M.Ag	Prof. Dr. H. Adi Fadli, M.Ag	Rika Kurniawaty, M.Hum.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pedoman kebijakan pelayanan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Mataram ini disusun untuk memberikan rambu-rambu dalam pelaksanaan pelayanan pemustaka bagi para staf perpustakaan dan pustakawan yang bertugas melayani kebutuhan informasi pemustaka. Pedoman ini berisi peraturan tertulis, berupa kebijakan teknis pelaksanaan pelayanan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Mataram beserta prosedur kerjanya. Pedoman ini sekaligus dijadikan sebagai buku petunjuk bagi para pustakawan dan staf perpustakaan dalam menyelenggarakan tugas dan pekerjaan di bidang pelayanan pemustaka.

Namun demikian, kami menyadari bahwa pedoman ini masih perlu disempurnakan, mengingat satu masa dengan masa berikutnya akan mengalami perubahan dan perkembangan. Sekiranya pedoman ini masih kurang relevan dengan perkembangan kebutuhannya, maka berbagai saran dan masukan sangat dibutuhkan dalam penyempurnaannya.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan buku pedoman ini.

Mataram, Oktober 2022

Kepala UPT Perpustakaan



Rika Kurniawaty, M.Hum

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
SUSUNAN REDAKSI	iii
LEMBAR OTORISASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Landasan Hukum	1
Tujuan Pedoman	2
BAB II KEBIJAKAN TEKNIS PELAYANAN PEMUSTAKA	4
Tujuan Kebijakan Pelayanan Pemustaka	4
Kebijakan Teknis Pelayanan Pemustaka	4
BAB III UNSUR PENDUKUNG PELAYANAN PEMUSTAKA	18
Petunjuk Teknis Pelayanan Pemustaka	18
Kelengkapan Buku	18
Mebeuler dan Sarpras Pelayanan Pemustaka	18
Peralatan Administrasi Pelayanan Pemustaka	18
Fasilitas Pendukung Lainnya	19
BAB IV SISTEM LAYANAN DI PERPUSTAKAAN	20
BAB V ETIKA SISTEM LAYANAN DI PERPUSTAKAAN	21
BAB VI PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN REVISI	23
Pengambilan Keputusan	23
Revisi	23

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. LATAR BELAKANG

UPT Perpustakaan UIN Mataram adalah Perpustakaan Perguruan Tinggi yang bertugas menunjang kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi di UIN Mataram. Sebagaimana perpustakaan pada umumnya, Perpustakaan berfungsi sebagai penyedia informasi (baik yang bersifat printed, maupun digital) yang diperoleh melalui proses pemerolehan (akuisisi). Setelah melalui proses pengolahan informasi, maka sumber informasi yang tersedia tersebut wajib dilayankan kepada civitas akademika UIN Mataram.

Pemanfaatan sumber informasi selanjutnya adalah tanggung jawab dari proses pelayanan informasi yang dilakukan staf perpustakaan dan pustakawannya, Pemanfaatan media-media digital sebagai sarana dalam sosialisasi dan promosi bentuk-bentuk *scholarly communication*, serta pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka, menjadi hal yang *basic*. Realitas perkembangan teknologi di bidang informasi yang sangat cepat, memaksa bidang-bidang pekerjaan yang memiliki irisan dan kebutuhan dengan teknologi, untuk dapat beradaptasi dengan baik. Proses adaptasi menantang bentuk-bentuk inovasi dari kreativitas manusia untuk menemukan dinamika perkembangan agar tidak tertinggal dalam dinamika perkembangan tersebut.

Mengingat pentingnya proses pelayanan informasi di perpustakaan, maka staf perpustakaan yang mempunyai tugas di bidang pelayanan hendaknya menguasai pedoman dan kebijakan teknis yang ada pada pelayanan informasi di perpustakaan. Dan untuk maksud tersebut, maka perlu dibuat sebuah pedoman kebijakan pelayanan pemustaka.

1.2. LANDASAN HUKUM

Landasan dalam menyusun Pedoman Pengembangan koleksi bahan pustaka Perpustakaan UIN Mataram adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
3. Undang-Undang RI No. 287 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan;
5. Peraturan Presiden RI No. 34 Tahun 2017 Tentang Alih Status IAIN Mataram menjadi UIN Mataram.
6. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Mataram;
7. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Perpustakaan Perguruan Tinggi
8. Keputusan Menteri Agama RI No. 026084/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor UIN Mataram masa jabatan tahun 2021 s.d 2025

1.3. TUJUAN PEDOMAN

Pedoman ini dibuat dengan tujuan:

1. Memberikan dan menyediakan pedoman kerja melaksanakan tugas dan fungsi perpustakaan dalam pelayanan pemustaka di lingkungan UPT

Perpustakaan UIN Mataram, secara sistematis, benar, tepat dan efektif;

2. Menyiapkan pedoman terstandar dalam penyusunan dan program dan rencana, mekanisme kerja, dan pelaksanaan program;
3. Melakukan rasionalisasi alokasi anggaran;
4. Memberikan arah dan realisasi visi, misi, tujuan, dan fungsi organisasi yang tercermin dari pelayanan pemustaka;
5. Menyediakan pedoman tentang pelayanan yang relevan, berorientasi pada kebutuhan informasi pemustaka, secara lengkap dan mutakhir;
6. Memberikan sarana penilaian seluruh kinerja pustakawan dan petugas perpustakaan.

BAB II

KEBIJAKAN TEKNIS PELAYANAN PEMUSTAKA

2.1. TUJUAN KEBIJAKAN PELAYANAN PEMUSTAKA

Kebijakan pelayanan pemustaka merupakan serangkaian keputusan atau ketentuan teknis yang ditetapkan untuk pelayanan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Mataram. Kebijakan tersebut dilaksanakan oleh Pustakawan dan Petugas Perpustakaan. Tujuan kebijakan pelayanan pemustaka adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika UIN Mataram dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

2.2. KEBIJAKAN TEKNIS PELAYANAN PEMUSTAKA

Sesuai perkembangan teknologi informasi dan komputer, maka arah pengembangan koleksi UPT Perpustakaan UIN Mataram sudah berorientasi pada koleksi elektronik. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih harus merujuk pada kebijakan yang ada, sehingga koleksi yang menjadi sasaran pengembangan koleksi adalah bahan perpustakaan baik tercetak maupun non tercetak.

2.2.1. Pelayanan Sirkulasi (Pinjam-Kembali)

Pelayanan ini adalah pemberian layanan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan. Pemustaka dapat meminjam buku-buku yang ada di ruang koleksi sirkulasi. Koleksi sirkulasi terdapat di lantai I, untuk koleksi buku-buku keislaman (2X0 atau 297.0 s.d 2X9 atau 297.9). Maksimal buku yang bias dipinjam adalah 3 eksemplar dengan maksimal waktu peminjaman selama 2 minggu. Keterlambatan pengembalian buku akan dikenakan denda sebesar Rp. 1000,- per buku per hari sesuai

dengan aturan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 5/PMK.05/2018 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Universitas Islam Negeri Mataram.

Bila buku yang dipinjam hilang, maka pemustaka wajib mengganti dengan buku yang sama. Dan bila terjadi kerusakan buku, maka pemustaka wajib membayar biaya perbaikan buku sesuai dengan tingkat kerusakannya.

2.2.2. Pelayanan Koleksi Referensi

Pelayanan ini diberikan bagi pemustaka yang ingin mengakses (membutuhkan) informasi koleksi referensi. Koleksi ini terdiri dari berbagai kitab Hadist, Kitab Tafsir, kamus, ensiklopedi, dan lain-lain. Koleksi ini hanya bisa dibaca di tempat atau di FC, dan tidak untuk dipinjamkan.

2.2.3. Pelayanan Koleksi Khusus

Pelayanan ini diberikan bagi pemustaka yang ingin mengakses (membutuhkan) informasi koleksi khusus. Koleksi ini terdiri dari kumpulan skripsi berbagai jurusan, dan jurnal-jurnal dari lingkungan UIN Mataram maupun dari sumbangan luar. Koleksi ini hanya bisa dibaca di tempat atau di FC, dan tidak untuk dipinjamkan.

2.2.4. Pelayanan Koleksi Tandon/Deposit

Pelayanan ini diberikan bagi pemustaka yang ingin mengakses (membutuhkan) informasi koleksi referensi. Koleksi ini terdiri dari buku pertama dari kumpulan buku proyek dalam satu judul. Buku-buku sumbangan dari berbagai pihak yang hanya terdiri dari 1 eksemplar juga dimasukkan ke koleksi tandon/deposit. Koleksi ini hanya bisa dibaca di tempat atau di FC, dan tidak untuk dipinjamkan.

2.2.5. Pelayanan Audio-Visual dan Multimedia

Pelayanan audio-visual perpustakaan UIN Mataram diberikan bagi pemustaka yang ingin mengakses koleksi CD yang ada di ruang audio-visual. Fasilitas audio-visual dijadikan 1 ruangan dengan fasilitas multimedia. Terdapat 6 unit computer yang dapat digunakan oleh pemustaka untuk mengakses berbagai informasi digital.

2.2.6. Pelayanan Penelusuran Informasi

Pelayanan ini diberikan oleh pustakawan UIN Mataram. Pelayanan ini dimaksudkan agar pemustaka dapat menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, efektif, dan efisien.

2.2.7. Pelayanan Kelas-kelas Literasi Informasi dan Parafrasa

Pelayanan ini diberikan oleh pustakawan dalam bentuk kelompok belajar. Materi-materi yang diberikan antara lain tentang Online Research Skill (ORS), Reference Manager; Zotero, dan bimbingan parafrasa. Pelayanan ini dilakukan dengan kesepakatan waktu dan tempat yang dilakukan antara pemustaka (pihak fakultas/pascasarjana) dengan pustakawan.

Namun terkadang bimbingan Literasi dapat dilakukan secara individual jika memang dibutuhkan bimbingan lanjutan.

2.2.8. Pelayanan Silang Layan

Pelayanan ini diberikan kepada pemustaka yang membutuhkan informasi yang hanya didapatkan dari perpustakaan lain, dalam hal ini adalah perpustakaan Universitas Mataram. Eksistensi Fakultas di MIPA yang sudah mapan membuat bahan pustaka atau sumber

informasi untuk jurusan MIPA di UNRAM menjadi lebih lengkap. Kesepakatan kerjasama yang ada antar perpustakaan UIN Mataram dengan Perpustakaan UNRAM memungkinkan kegiatan silang layan diantara kedua perpustakaan. Pemesanan buku yang akan dipinjam dapat dilakukan pada petugas sirkulasi.

2.2.9. Pelayanan Penyediaan Dokumen

Pelayanan ini diberikan oleh perpustakaan UIN Mataram kepada fakultas-fakultas, Pascasarjana, Lembaga dan Unit-unit yang ada di lingkungan UIN Mataram. Pelayanan penyediaan dokumen biasanya dilakukan menyambut kegiatan akreditasi Jurusan, atau melengkapi data akademi, seperti EMIS untuk lingkungan Kementerian Agama.

2.2.10. Pelayanan Administrasi Perpustakaan

Pelayanan ini diberikan kepada mahasiswa saat :

- a. Pembuatan kartu anggota perpustakaan, ataupun saat mahasiswa menginginkan pembuatan ulang kartu perpustakaan karena kehilangan.
- b. Penerbitan sertifikat bebas plagiasi / turnitin
- c. Penerbitan surat bebas pinjam sebagai syarat mengikuti ujian skripsi (munaqasah).
- d. Surat Bukti Penyerahan Skripsi ke Perpustakaan.

2.2.11. Pelayanan Foto Copy Bahan Pustaka

Pelayanan ini diberikan kepada pemustaka yang ingin meng-copy bahan pustaka (sumber informasi) dari koleksi deposit (tandon), koleksi referensi, dan koleksi khusus.. Pemustaka dapat menghubungi petugas jaga dan meng-agunkan KTP/SIM, kemudian

meng-copy buku yang dimaksud di koperasi. Setelah buku dikembalikan, KTP/SIM dapat diterima kembali.

2.2.12. Pelayanan Pojok Selfie

Pelayanan ini diberikan untuk memotivasi pemustaka agar segera menyelesaikan studinya di UIN Mataram. Pemustaka dapat dengan bebas menggunakan fasilitas ini, baik secara perseorangan, maupun berkelompok.

2.2.13. Layanan Peminjaman dan Pengembalian menggunakan RFID

Pelayanan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan sudah menggunakan teknologi Radio Frequency Identification (RFID). Sehingga memudahkan pemustaka untuk melakukan peminjaman dan pengembalian secara mandiri. Tutorial peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dapat dilihat pada link Youtube: <https://youtu.be/PR58G1veyxA>.

2.2.14. Layanan Koleksi Repository Perpustakaan UIN Mataram

Repository UIN Mataram adalah layanan informasi koleksi hasil karya ilmiah (seperti artikel jurnal, buku, book chapter, laporan penelitian, laporan pengabdian masyarakat, dan lain-lain) para tenaga pendidik (dosen) dan fungsional Tenaga Kependidikan (Tendik) dengan menggunakan software eprints. Repository ini ditujukan sebagai *showcase* dan *digital archive* karya ilmiah dan manajemen kontennya dipegang oleh para pustakawan. Manajemen yang dimaksud adalah penyusunan teknik (prosedur) akses, regulasi yang diberlakukan, pengawasan terhadap mutu dan kualitas konten, dan lain-lain. Repository UIN Mataram bersifat *open access*, berbasis web, dan

dapat diakses selama 24 jam dimana saja tanpa login. Adapun repository UIN Mataram dapat diakses pada link: <http://repository.uinmataram.ac.id/> dan petunjuk unggah (upload) mandiri karya ilmiah pada link di atas dapat didownload pada link <http://repository.uinmataram.ac.id/925/>

2.2.15. Layanan Koleksi E-theses

Etheses UIN Mataram adalah layanan informasi koleksi tugas akhir mahasiswa (seperti skripsi, tesis, dan disertasi) yang juga menggunakan software eprints. Etheses ini ditujukan sebagai showcase dan digital archive tugas akhir mahasiswa dan manajemen kontennya dipegang oleh para pustakawan. Etheses UIN Mataram bersifat *open access*, berbasis web, dan dapat diakses selama 24 jam dimana saja tanpa login. Keberadaan eteses mendukung pengurangan koleksi tugas akhir yang bersifat printed untuk menghindari perawatan dan pelayanan printed skripsi, tesis, dan disertasi yang menyita anggaran dan tenaga pengelola. Dengan keberadaan database ini, mahasiswa dapat langsung mengakses informasi tugas akhir mahasiswa lainnya secara *full text* karena file dapat di download. Adapun eteses UIN Mataram dapat diakses pada link: <http://etheses.uinmataram.ac.id/> dan petunjuk unggah (*upload*) mandiri karya ilmiah pada link di atas dapat didownload pada link <http://repository.uinmataram.ac.id/984/>

2.2.16. Updating *Data password* Keanggotaan pada Perpustakaan UIN Mataram

Setiap pemustaka, mendapatkan hak dalam menikmati semua fasilitas dan layanan di Perpustakaan UIN Mataram. Identitas (Id.) keanggotaan direkam oleh *system* otomasi perpustakaan dengan menggunakan Nomor Induk Mahasiswa (NIM), dan untuk mengaktifkan Id tersebut, mahasiswa dibekali dengan *password*, agar Id seorang pemustaka tidak disalahgunakan oleh pemustaka lainnya. Pemustaka dapat melakukan *updating password* secara mandiri melalui *system* jika dirasa *password* yang dimiliki sudah tidak aman (bocor) sehingga dapat digunakan oleh pemustaka lainnya. Adapun tata cara *updating password* pemustaka dapat dipelajari pada tutorial di link <https://youtu.be/mbXtvjMcaxo>

2.2.17. Survey Kebutuhan Layanan Pemustaka

Kebutuhan pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas perpustakaan. Pemustaka akan memilih perpustakaan yang menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sehingga perpustakaan harus berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Untuk mengetahui kebutuhan pemustaka diperlukan survey kebutuhan layanan pemustaka. Survei tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui atribut kebutuhan pelayanan apa saja yang dibutuhkan pemustaka sehingga dapat dilakukan perbaikan.

Tujuan umum survei ini dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kebutuhan layanan pemustaka terhadap layanan perpustakaan pada Perpustakaan UIN Mataram. Langkah-langkah survey kebutuhan layanan pemustaka

1. Menetapkan pelaksana yang terdiri dari pengarah, ketua dan anggota sebagai surveior
2. Menyiapkan bahan survei dalam bentuk kuesioner
3. Menentukan metode survey
4. Menentukan lokasi dan waktu pengumpulan data
5. Melakukan pengolahan data responden.

Kegiatan Survey Kebutuhan Layanan Pemustaka merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap pelayanan pemustaka.

Respondennya adalah pemustaka terdiri dari dosen, mahasiswa, staf/karyawan di UIN Mataram.

2.2.18. Survey Kepuasan Layanan Pemustaka

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Pemustaka akan memilih perpustakaan yang memberikan pelayanan paling memuaskan bagi dirinya sehingga perpustakaan harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Pengukuran terhadap kepuasan layanan pemustakan perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UIN Mataram sehingga dapat dilakukan perubahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Maksud penyusunan Survey kepuasan pemustaka adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayan di Perpustakaan UIN Mataram. Selanjutnya pelaksanaan survey kepuasan layanan pemustaka dilakukan dengan Langkah-langkah sebagai berikut:

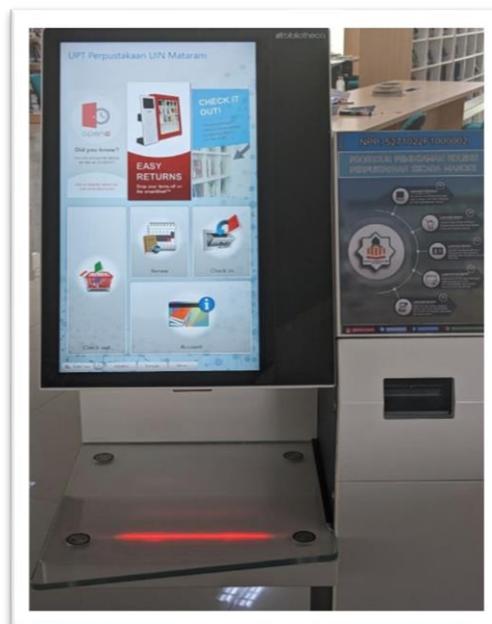
1. Menetapkan pelaksana yang terdiri dari pengarah, ketua dan anggota sebagai surveior
2. Menyiapkan bahan survei dalam bentuk kuesioner

3. Menentukan metode survey
4. Menentukan lokasi dan waktu pengumpulan data
5. Melakukan pengolahan data responden.

2.2.19. Diversifikasi Layanan

Untuk mengikuti perkembangan teknologi dan informasi Perpustakaan UIN Mataram melakukan diversifikasi dalam melayani pemustakanya. Hal tersebut dibuktikan dengan penggunaan mesin peminjaman dan pengembalian mandiri yang berbasis teknologi Radio Frequency Identification (RFID). Teknologi identifikasi RFID (Radio Frequency Identification) sangat fleksibel dan mudah digunakan berkat basis gelombang radio, sehingga ideal digunakan dalam operasi otomatis. Menurut Supriyanto (2008: 169), RFID dirancang untuk menggantikan barcode dan memungkinkan otomatisasi proses sirkulasi di perpustakaan, sehingga pemustaka dapat memperoleh layanan tanpa harus dilayani oleh pustakawan (self-service). Kelebihan RFID dibandingkan barcode adalah kapasitas penyimpanannya lebih besar, setiap RFID tag memiliki kode unik, dan setiap barang yang sejenis memiliki kode yang berbeda, sementara barcode memiliki kode yang sama untuk barang yang sejenis. Selain itu, reader dapat membaca RFID tag pada jarak yang cukup jauh, sekitar 10 meter. Kitsos dan Yan (2008: 7) juga menyebutkan beberapa keuntungan penggunaan teknologi RFID, seperti tidak memerlukan sumber daya baterai, tidak memerlukan garis pandang langsung untuk berkomunikasi, jangkauan operasi yang besar, kemampuan membaca dan menulis memori transponder, kecepatan komunikasi yang tinggi, kapasitas data yang besar

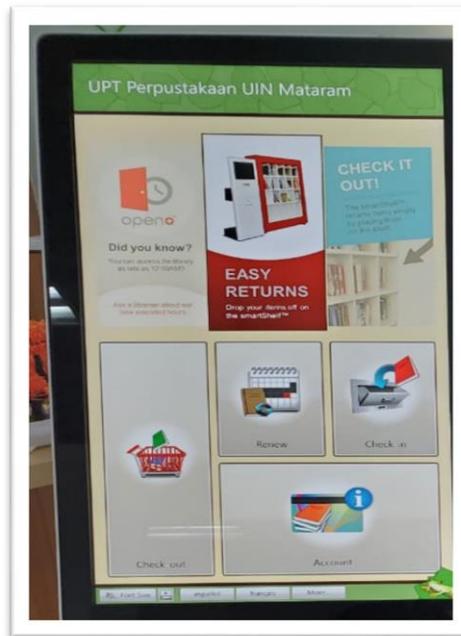
(memori pengguna), keamanan data yang tinggi, kemampuan enkripsi / otentikasi data, kemampuan membaca beberapa tag sekaligus dengan anti-collision (50-100 tag), daya tahan dan keandalan, tahan terhadap pengaruh lingkungan, dapat digunakan kembali, operasi tanpa tangan, ukuran IC yang kecil (<1mm²), dan daya yang sangat rendah. Perpustakaan UIN Mataram mulai menggunakan teknologi RFID September tahun 2021 sampai saat ini. Proses peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan UIN Mataram menggunakan mesin RFID buatan Bibliotheca dengan nama mesin *Selfcheck*. Terdapat tiga buah mesin yang semuanya berada di ruang sirkulasi. Tiga mesin untuk peminjaman berada di dalam ruangan dan satu mesin pengembalian berada di luar ruangan sirkulasi.



Gambar 1. Mesin selfcheck peminjaman

Mesin RFID Reader yang digunakan perpustakaan UIN Mataram dalam proses peminjaman dan pengembalian sudah menggunakan

layar sentuh / *touchscreen*. Mesin ini disediakan di dalam ruang sirkulasi sejumlah 3 unit. Mesin peminjaman ini memiliki menu tampilan seperti pada gambar berikut:



Gambar 2. Tampilan menu mesin peminjaman untuk pengembalian terdapat 1 unit mesin yang berada di ruang sirkulasi dan dapat diakses dari luar ruangan sirkulasi.



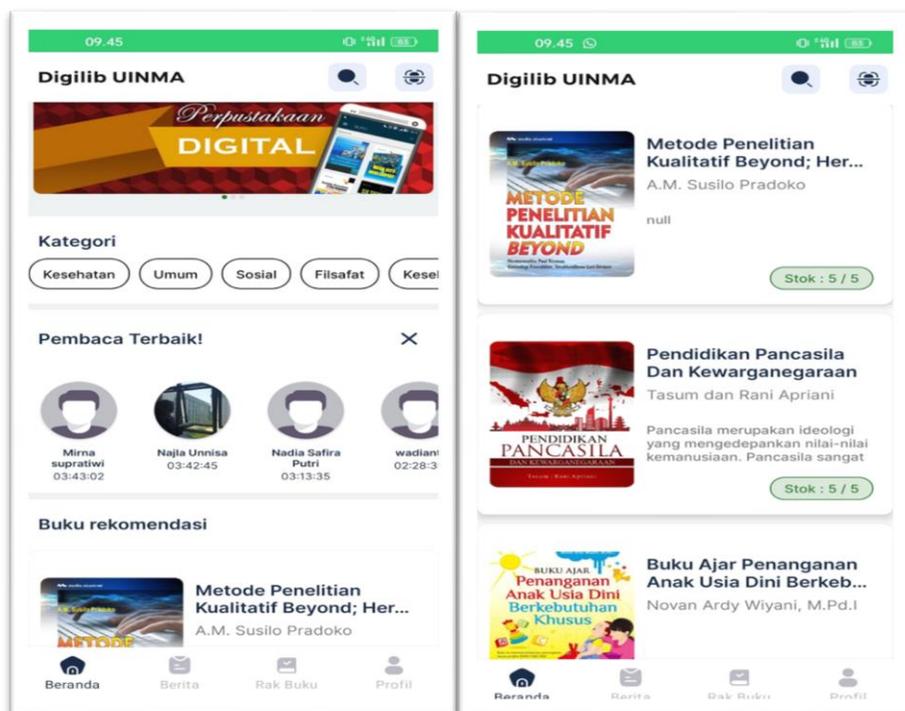
Gambar 3. Mesin selfcheck dan tampilan menu mesin pengembalian

Mesin peminjaman dan pengembalian yang digunakan oleh perpustakaan UIN Mataram dilengkapi juga dengan security gate yang ditempatkan pada pintu masuk dan pintu keluar ruang sirkulasi. Security gate ini berfungsi sebagai alat pendeteksi apabila ada pemustaka yang membawa buku tanpa melakukan peminjaman atau bisa dikatakan sebagai alat pencegah pencurian buku.



Gambar 4. Security gate

Pada Perpustakaan UIN Mataram juga terdapat perpustakaan digital e-book. Untuk menambah variasi koleksi, pada tahun 2022, Perpustakaan UIN Mataram membeli koleksi ebook pada database penyedia ebook “Kubuku Indonesia”. Pembelian ebook yang bersifat perpetual ini dapat diakses pada <https://kubuku.id/download/digilib-uinma/> pada *Personal Computer* (PC), atau dengan men-download aplikasi “Digilib UINMA” di Appstore pada *Hand Phone*. Setelah user melakukan proses registrasi dan divalidasi oleh admin, user dapat mengakses 2395 eks atau 479 judul buku digital melalui computer atau HP tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu.



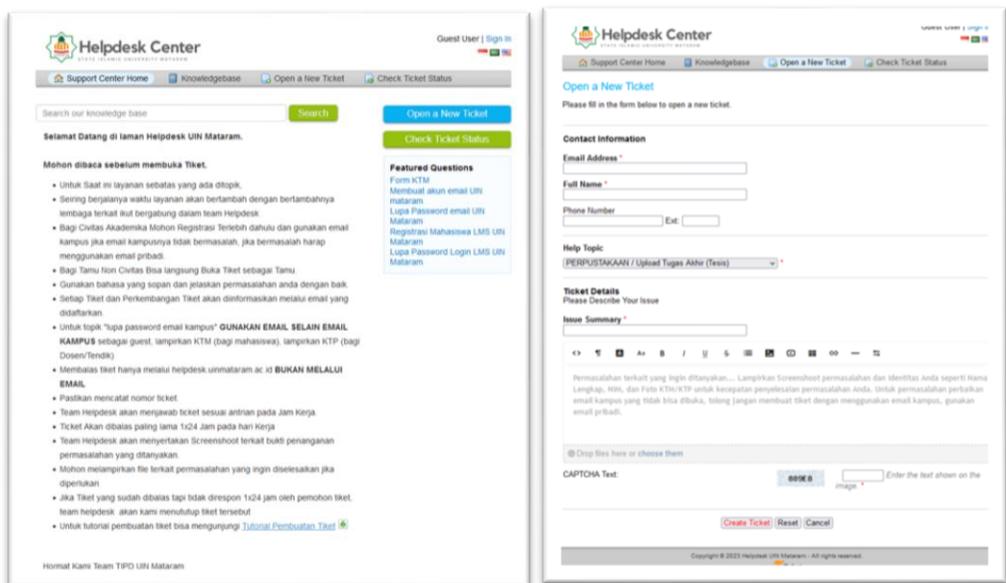
Gambar 5. Tampilan menu perpustakaan digital

Layanan akademik berbasis web dengan aplikasi *helpdesk*. Perpustakaan UIN Mataram melakukan layanan akademik lainnya

melalui aplikasi *helpdesk* UIN Mataram yang dibangun oleh teman-teman Pranata Komputer di TIPD UIN Mataram. Aplikasi ini berbasis *web* dan dapat diakses pada link <https://helpdesk.uinmataram.ac.id/> Layanan akademik Perpustakaan UIN Mataram yang aktif dilakukan pada link tersebut adalah sebagai berikut:

- Layanan pengecekan tingkat plagiasi karya ilmiah dengan software Turnitin +pengiriman sertifikat
- Layanan bebas pinjam+ pengiriman sertifikat
- Layanan penyerahan file Tugas Akhir mahasiswa

Adapun tutorial mendapatkan layanan berbasis helpdesk dapat dilihat pada link <https://youtu.be/AgzIRRmXNO8>



Gambar 6.Tampilan menu helpdesk

BAB III

UNSUR PENDUKUNG PELAYANAN PEMUSTAKA

Keberhasilan pelayanan pemustaka di perpustakaan juga sangat dipengaruhi keberadaan sarana prasarana dan berbagai infrastruktur perpustakaan lainnya. Faktor-faktor di atas dikenal sebagai faktor pendukung pelayanan pemustaka. Faktor-faktor tersebut adalah :

3.1. Petunjuk Teknis Pelayanan Pemustaka.

Petunjuk teknis pelayanan pemustaka di sini berupa peraturan-peraturan yang mengandung informasi tentang pemanfaatan koleksi perpustakaan, koleksi yang boleh dan tidak boleh dipinjam, hak dan kewajiban pemustaka, denda, penggantian buku yang hilang oleh pemustaka, jam buka perpustakaan, dan lain-lain. Peraturan-peraturan tersebut dapat berupa manual, SOP, banner, spanduk, brosur, dan lain-lain.

3.2. Kelengkapan buku

Kelengkapan buku yang dimaksud adalah label buku, barcode buku, stempel perpustakaan dan stempel pengembalian, nomor registrasi buku, dan lembar tanggal pengembalian.

3.3. Mebeuler dan sarpras pelayanan pemustaka

Mebeuler dan sarpras di sini meliputi meja sirkulasi, meja petugas pelayanan, tempat penitipan tas (laci dan loker), computer pelayanan, computer absensi, computer penelusuran (OPAC), computer multimedia, barcode scanner, CCTV, peralatan audiovisual, LCD, dan peralatan lainnya.

3.4. Peralatan administrasi pelayanan pemustaka

Peralatan administrasi yang digunakan dalam pelayanan pemustaka adalah berbagai macam formulir, berbagai macam stempel perpustakaan, tinta dan bantalan stempel, ATK, dan lain-lain.

3,5, Fasilitas Pendukung lainnya

Fasilitas lain yang tidak kalah pentingnya dalam proses pelayanan pemustaka antara lain adalah ruangan tempat penitipan tas, WC, mushola, pojok selfie, dan lain-lain.

BAB IV

SISTEM LAYANAN DI PERPUSTAKAAN

Terdapat tiga system layanan yang ada di perpustakaan, yaitu system layanan terbuka (open access), system layanan tertutup (close access), dan system layanan campuran (mixed access).

Open access memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk mencari dan menemukan secara langsung koleksi dan sumber informasi yang diperlukan.

Close access adalah kebalikan dari open access, dengan tidak memperbolehkan pemustaka mencari dan mengambil koleksi dari rak. Sistem close access membuat staf perpustakaan menjadi lebih sibuk melayani kebutuhan informasi pemustaka, terutama saat perpustakaan ramai dikunjungi.

Sistem yang terakhir adalah campuran dari system open dan close access. Sistem layanan ini dinamakan mixed access, maksudnya sebagian koleksi dilayankan secara open, dan koleksi lainnya dilayankan secara close access.

Sistem pelayanan pemustaka di perpustakaan UIN Mataram dilakukan sepenuhnya dengan sistem layanan terbuka. Artinya semua ruangan koleksi dan fasilitas, dapat diakses secara langsung oleh semua sivitas akademika UIN Mataram sebagai pemustaka. Layanan *open acces* di Perpustakaan UIN Mataram meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan deposit, dan layanan koleksi khusus.

Selain layanan koleksi tercetak, Perpustakaan UIN Mataram juga menyediakan layanan open acces seperti layanan repositori, e-theses, Turnitin, Perpustakaan digital. Semua layanan tersebut dapat dengan bebas diakses oleh seluruh civitas akademik UIN Mataram.

BAB V

ETIKA SISTEM LAYANAN DI PERPUSTAKAAN

Pelayanan pemustaka di perpustakaan adalah ujung tombak dari seluruh sistem organisasi dan manajemen di Perpustakaan. Pelayanan pemustaka yang dilakukan tidak terbatas pada pelayanan bahan pustaka (sumber informasi) yang bersifat fisik saja (printed), tetapi juga mencakup pelayanan informasi digital. Dan pelayanan pemustaka yang dilakukan haruslah berorientasi kepada kebutuhan informasi pemustaka.

Untuk mengetahui kebutuhan informasi pemustaka, komunikasi adalah hal yang penting dan harus dilakukan, dan hal ini membuat pemberian layanan pemustaka di perpustakaan menjadi hal yang kompleks dan sangat dinamis. Pustakawan dan staf perpustakaan harus menghadapi berbagai jenis sifat manusia, budaya, dan latar belakang sosial yang bercampur menjadi satu dalam interaksi dengan pemustaka. Setiap pemustaka pasti ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Jika pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan tidak memiliki kompetensi di bidang layanan perpustakaan, maka dapat dibayangkan apa yang akan terjadi dalam pelaksanaan layanan perpustakaan.

Memiliki kompetensi di bidang layanan perpustakaan menjadi hal yang sangat penting bagi pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Kompetensi di bidang layanan perpustakaan meliputi penguasaan dan penerapan tiga unsur, yaitu: pengetahuan di bidang layanan perpustakaan, berbagai keterampilan yang diperlukan agar dapat memberikan layanan perpustakaan secara prima, serta sikap profesional (perilaku) pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan dalam memberikan layanan perpustakaan. Sikap profesional di dalam pelayanan harus diiringi dengan etika.

Etika layanan perpustakaan yang dimaksud adalah tingkah laku/perilaku serta tindakan pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan yang baik dan tepat dalam memberikan layanan perpustakaan sesuai dengan kode etik profesi pustakawan Indonesia atau disebut juga kode etik pustakawan Indonesia.

Pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan dituntut untuk dapat menerapkan etika layanan di dalam pelayanan pemustaka di perpustakaan. Penerapan etika layanan perpustakaan akan membuat pemberian layanan perpustakaan dan informasi menjadi berkualitas karena mampu menumbuhkan kepuasan dalam diri pemustaka penerima jasa layanan kita.

Adapun beberapa sikap kerja yang harus dimunculkan pustakawan dan staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan di bidang perpustakaan dan informasi adalah sebagai berikut:

- a. Bersikap empati: yaitu memiliki kemauan dan dapat mengerti pemustaka;
- b. Memiliki percaya diri dan menunjukkan sikap profesional;
- c. Bersikap tulus dalam berkomunikasi dan berhubungan dengan pemustaka;
- d. Bersikap ramah, simpatik, dan menunjukkan sikap hormat dan menghargai pemustaka

Dengan adanya etika di dalam sikap dan perilaku pustakawan dan staf perpustakaan, diharapkan pemustaka dapat mengakses informasi dengan nyaman dan puas.

BAB VI

PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN REVISI

4.1. PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Apabila dikemudian hari terdapat permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan pemustaka yang belum diatur dalam pedoman ini, maka koordinator pelayanan akan berkonsultasi dengan kepala perpustakaan dan akan mencari jalan keluar serta mengambil langkah cepat untuk memberikan keputusan yang menyangkut masalah kebijakan teknis pelayanan pemustaka di perpustakaan. Demikian halnya jika ada masukan, kritikan terkait penyusunan buku pedoman ini, maka masukan dan kritikan akan dipertimbangan untuk dijadikan acuan perubahan (revisi) di tahun berikutnya.

4.2. REVISI

Untuk keperluan penyempurnaan, pedoman ini akan ditinjau tiga tahun sekali. Jika sebelum masa tiga tahun terdapat perubahan dalam hal kebijakan pelayanan pemustaka, maka pedoman ini dapat direvisi lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan.