



UNIVERSITAS GADJAH MADA
PERPUSTAKAAN

2021

Supplement

**STANDARD OPERATING PROCEDUR
(SOP)**

Layanan Perpustakaan UGM selama Pandemi COVID-19

SUPPLEMENT
Standard Operating Procedure (SOP)
LAYANAN PERPUSTAKAAN UGM SELAMA PANDEMI *COVID-19*

TIM PENYUSUN:

Penanggungjawab
Wahyu Supriyanto, SE., M.Si.

Ketua
Rini Iswandari, SIP.

Sekretaris
Isbandini, SIP.

Anggota:
Safirotu Khoir, M.IM, Ph.D
Martina Uki Emilyasanti, S. Pust
Dewi Nur Hastuti, S.Sos.
Nining Indaryani, SIP.
Janu Saptari, SIP.

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada

2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya sehingga penyusunan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Perpustakaan pada masa Pandemi tahun 2021 ini dapat diselesaikan dengan baik. Dokumen SOP ini merupakan *supplement* dari dokumen SOP yang telah disusun sebelumnya oleh Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, yaitu dokumen yang disusun pada tahun 2017. Dalam kurun waktu sekitar 2 (dua) tahun telah terjadi pandemi COVID-19 dimana beberapa perubahan dalam operasionalisasi kegiatan perpustakaan mendorong penyusunan SOP Perpustakaan di masa pandemi COVID-19 menjadi sangat penting dan mendesak dilakukan.

Secara khusus, perubahan yang dilakukan dalam penyusunan dokumen ini didasari atas Surat Edaran Rektor No Rektor No 1606/UN1.P/HKL/TR/2020 tentang Tanggap Darurat COVID-19 di Lingkungan UGM 16 Maret 2020 dan adanya kebijakan baru Universitas terkait Surat Edaran Wakil Rektor SDM dan Aset No 2428/UN1.PIV/SDM/AP/2020 15 Maret 2020 tentang Panduan *Work From Home* yang diberlakukan pada seluruh Civitas UGM, Perpustakaan sebagai lembaga publik penyedia jasa informasi pun turut terdampak akibat adanya pembatasan tersebut. Hampir sebagian besar perpustakaan di lingkungan UGM menutup layanan fisiknya dan menggantikannya dengan layanan dalam jaringan (*online*). Selanjutnya, perpustakaan memberlakukan sistem kerja *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) secara bergantian (*shift*) yang menuntut para pustakawan tetap produktif dan kreatif melayani pemustaka. Perubahan bentuk layanan dan pola kerja merupakan wujud adaptasi perpustakaan sebagai langkah mencegah penyebaran COVID-19. Pandemi COVID-19 yang berujung pada himbuan social dan *physical distancing* menjadi fase transisi pelayanan perpustakaan secara fisik ke pelayanan secara daring. Berkaitan dengan hal tersebut maka Perpustakaan UGM menyusun dokumen SOP selama masa pandemi COVID-19 sebagai panduan petugas perpustakaan untuk tetap melayani kebutuhan pemustaka terhadap sumber daya informasi yang ada di Perpustakaan UGM.

Dokumen SOP ini disusun oleh Tim SOP Perpustakaan selama masa tahun 2021, yakni Rini Iswandari (Ketua Tim Penyusun), Isbandini (Sekretaris Tim Penyusun), Janu Saptari (Anggota), Safirotu Khoir (Anggota), Martina Uki Emilyasanti (Anggota), Dewi Nurhastuti (Anggota), dan Nining Indaryani (Anggota) dan unsur Tim Manajemen Perpustakaan yang terdiri dari Wahyu Supriyanto (Kepala Bidang Layanan Pustaka),

Erna Widayati (Sekretaris Perpustakaan), dan Arif Surachman (Kepala Bidang Database dan Jaringan).

Kami mengucapkan terima kasih atas segala tenaga, waktu, pemikiran dan komitmen yang diberikan dalam penyusunan SOP Layanan Perpustakaan UGM selama Pandemi COVID-19 demi terwujudnya layanan prima perpustakaan.

Kepala

Dra. Nawang Purwanti, M. Lib.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
I. PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar belakang	1
I.2. Tujuan.....	2
I.3. Dasar hukum.....	2
I.4. Istilah dan definisi khusus	2
II. PROSEDUR KERJA	4
2.1. Protokol Kesehatan di Perpustakaan UGM	4
2.2. Layanan Pemesanan Tempat (<i>Room Booking</i>)	5
2.3. Layanan Help Desk.....	7
2.4. Bantuan Layanan	8
2.5. Layanan Keanggotaan Perpustakaan UGM.....	9
2.6. Layanan Peminjaman dan Pengembalian (<i>Book Loan</i>)	11
2.7. Perpanjangan masa pinjam buku	19
2.8. Layanan pengembalian buku	22
2.9. Layanan Referensi Dan Terbitan Berkala.....	25
2.10. Layanan Electronic Theses Dissertation (ETD)	29
2.11. Layanan Koleksi Karya Ilmiah/Laporan Penelitian.....	37
2.12. Bantuan Layanan Teknis Akses Sumber Daya Informasi Elektronik/ <i>e-resources</i>	40
2.13. Layanan Individual Academic Consultation (IAC)	45
2.14. Layanan Pengecekan Kemiripan Karya Ilmiah	47
2.15. Layanan International Student Support (ISS)	48

2.16. Layanan Unggah Mandiri dan Bebas Pinjam Pustaka.....	51
2.17. Layanan Surat Bebas Pinjam Pustaka Profesi	54
2.18. Penanganan Keluhan Unggah Unggah Mandiri	55
2.19. Layanan Koleksi Langka	55
III. PENUTUP.....	60

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)
LAYANAN PERPUSTAKAAN UGM SELAMA PANDEMI COVID-19

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pada saat pandemi COVID-19 merebak di pertengahan Maret 2020 Perpustakaan UGM menutup layanan fisik/kunjungan langsung di tempat karena mengikuti kebijakan Universitas. Namun kendati secara fisik Perpustakaan tutup, tidak serta merta layanan yang disediakan untuk civitas UGM terhenti. Beberapa layanan rutin seperti: jasa penelusuran informasi, peminjaman dan pengembalian buku, konsultasi akademik dan promosi perpustakaan berubah format dari interaksi fisik menjadi interaksi virtual sebagai bentuk adaptasi terhadap penerapan pembatasan fisik. Merebaknya pandemi COVID-19 yang berujung pada himbauan *social dan physical distancing* menjadi fase transisi pelayanan perpustakaan secara fisik ke pelayanan secara daring.

Standard Operating Procedure (SOP) atau Prosedur Operasional Standar Perpustakaan UGM perlu disesuaikan sebagai panduan petugas dalam memberikan layanan pada pemustaka. Panduan kerja secara tertulis selama pandemi COVID-19 dalam bentuk prosedur kerja untuk melakukan kegiatan teknis di lingkungan Perpustakaan UGM perlu disusun. Sejak sebelum tahun 2020 Perpustakaan UGM telah melayani pemustaka secara daring untuk jenis layanan tertentu seperti unggah mandiri atau penelusuran informasi. Namun penyusunan dokumen SOP Pelayanan Perpustakaan di masa pandemi COVID-19 yang dilaksanakan secara daring baru dilakukan di tahun 2021. Sebagian prosedur lama yang diterbitkan tahun 2017 masih relevan diterapkan, namun sehubungan dengan adanya musibah pandemi COVID-19 prosedur baru perlu disusun. Dengan demikian panduan baru yang disusun karena kondisi pandemi COVID-19 dimasukkan sebagai bentuk *supplement*. Dokumen SOP Pelayanan Perpustakaan selama pandemi COVID-19 tahun 2021 disusun oleh Tim yang menjalankan tugas sesuai Keputusan Wakil Rektor Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Kemahasiswaan Universitas Gadjah Mada Nomor : 5356/UNI.P.I/PERPUS/KP/2021. Layanan yang telah dijalankan selama pandemi COVID-19 dituangkan dalam bentuk dokumen SOP Perpustakaan UGM selama pandemi Tahun 2021. Dokumen ini selanjutnya digunakan sebagai panduan dalam menjalankan

tugas pokok dan fungsi Perpustakaan UGM sebagai upaya untuk menjaga standar mutu layanan yang diberikan kepada pemustaka.

1.2. Tujuan

SOP ini disusun dengan tujuan:

1. memberikan petunjuk yang standar dalam melakukan suatu kegiatan sesuai peraturan yang berlaku di perpustakaan
2. mempermudah pemahaman mengenai prosedur layanan
3. menjamin kualitas layanan perpustakaan
4. menjaga konsistensi penjaminan mutu layanan perpustakaan

1.3. Dasar hukum

- a. Surat Edaran Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 3841/UN1.P/SET-R/TR/2020 tentang Menuju Tatanan Kenormalan Baru di Universitas Gadjah Mada
- b. Surat Edaran Wakil Rektor Bidang SDMA UGM Nomor: 971/UN1.P/SDM/AP/2021 tentang Perpanjangan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat Corona Disease (Covid-19) di Lingkungan Universitas Gadjah Mada

1.4. Istilah dan definisi khusus

AIMoS adalah aplikasi deteksi kemiripan karya tulis dalam bentuk naskah yang dikembangkan oleh Gamatechno

Banner adalah media promosi yang berisi pesan atau berita yang menjadi informasi untuk khalayak ramai dan juga menjadi bahasa promosi untuk berdagang yang akan menarik minat para konsumen untuk mengenali sebuah produk yang diiklankan

Bypass adalah memotong alur proses pada layanan unggah mandiri karya akhir mahasiswa

Booking Room merupakan aplikasi yang digunakan dalam pemesanan ruang bagi pemustaka yang akan memanfaatkan fasilitas maupun koleksi di Perpustakaan UGM.

Civitas UGM adalah warga kampus UGM yang terdiri dari dosen, peneliti, mahasiswa, dan tenaga kependidikan (tendik)

Civitas Akademika adalah warga akademik yang terdiri dari dosen dan mahasiswa dengan perwakilannya yang terbentuk melalui senat masing-masing

COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *SARS-CoV-2*, salah satu jenis *corona virus*. Penderita *COVID-19* dapat mengalami demam, batuk kering, dan kesulitan bernafas

Electronic Theses and Dissertations (ETD) adalah bagian dari perpustakaan UGM yang melayani koleksi skripsi, tesis dan disertasi secara elektronik.

Hand Sanitizer adalah produk pembersih tangan berbasis alkohol yang bisa berbentuk gel atau cairan. Produk ini digunakan untuk membersihkan tangan agar bersih dari virus dan bakteri.

Helpdesk merupakan bagian dari perpustakaan yang melayani atau menanggapi pertanyaan teknis pemustaka

Individual Academic Consultation (IAC) adalah layanan konsultasi individual yang ada di perpustakaan tentang berbagai topik akademik untuk mendukung kelancaran proses belajar bagi mahasiswa UGM.

International Student Support (ISS) adalah layanan konsultasi individual yang ada di perpustakaan tentang berbagai topik akademik untuk mendukung kelancaran proses belajar bagi mahasiswa internasional UGM.

Layanan Online disebut juga layanan daring (dalam jaringan) adalah salah satu layanan yang diterapkan di Perpustakaan UGM selama masa pandemi COVID-19, di mana pemustaka bisa mengakses koleksi melalui aplikasi/ tautan yang disediakan oleh perpustakaan

Layanan Onsite (layanan di tempat) disebut juga layanan luring (luar jaringan) merupakan salah satu layanan yang diterapkan di Perpustakaan UGM selama masa pandemi COVID19, di mana pemustaka bisa mengakses koleksi dengan datang langsung ke Perpustakaan UGM.

Pandemi adalah wabah penyakit yang terjadi serempak dimana-mana, meliputi daerah geografis yang luas (seluruh negara/benua) dan penyakit ini sudah menjadi masalah bersama bagi seluruh warga dunia.

Plagiarisme adalah penjiplakan atau pengambilan karangan, pendapat, dan sebagainya dari orang lain dan menjadikannya seolah karangan dan pendapat sendiri

Pop up adalah jendela yang muncul secara otomatis di latar depan antarmuka visual saat kita mengunjungi laman

PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). PPKM dilakukan untuk membatasi interaksi, pertemuan antara orang dengan orang dan kelompok dengan kelompok, yang diharapkan dapat mengurangi penularan COVID-19.

Protokol Kesehatan adalah serangkaian aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Kementerian Kesehatan dalam mengatur keamanan beraktivitas selama masa pandemi COVID-19

Skrining adalah pemeriksaan kesehatan untuk mengetahui apakah seseorang berisiko lebih tinggi mengalami suatu masalah kesehatan

SSO atau *Single-sign-on* adalah teknologi yang memungkinkan pengguna jaringan agar dapat mengakses sumber daya dalam jaringan hanya dengan menggunakan satu akun pengguna saja

Turnitin adalah sistem perangkat lunak berbasis web yang dapat mengidentifikasi unsur plagiaris dalam karya tulis atau karya ilmiah.

3M adalah akronim dari Mencuci tangan, Memakai masker, Menjaga jarak

Virtual Account (VA) adalah nomor rekening virtual dalam transaksi perbankan elektronik

II. PROSEDUR KERJA

2.1. Protokol Kesehatan di Perpustakaan UGM

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada menerapkan protokol kesehatan selama masa pandemi COVID-19, dalam setiap aktivitas yang dilakukan di lingkungan Perpustakaan, yaitu:

- a. Membatasi jumlah pemustaka dengan jarak minimal 1,5 - 2 m dan petugas maksimal 50% dari total kapasitas

- b. Perpustakaan menyediakan *hand sanitizer* di setiap pintu masuk ruangan.
- c. Pemustaka melakukan pemesanan ruang melalui ugm.id/pengunjunglib sebelum datang ke perpustakaan
- d. Pemustaka dan petugas wajib mematuhi 3M
- e. Pemustaka dan petugas melakukan pengecekan suhu tubuh (skrining) di pintu masuk. Apabila suhu melebihi 37.5 0 C maka tidak diperkenankan masuk ke perpustakaan
- f. Pemustaka dan petugas perpustakaan masuk dan keluar gedung melalui jalur yang berbeda (terpisah)
- g. Pemustaka dan petugas membawa alat pribadi yang diperlukan.
- h. Pemustaka dan petugas wajib mematuhi protokol kesehatan.

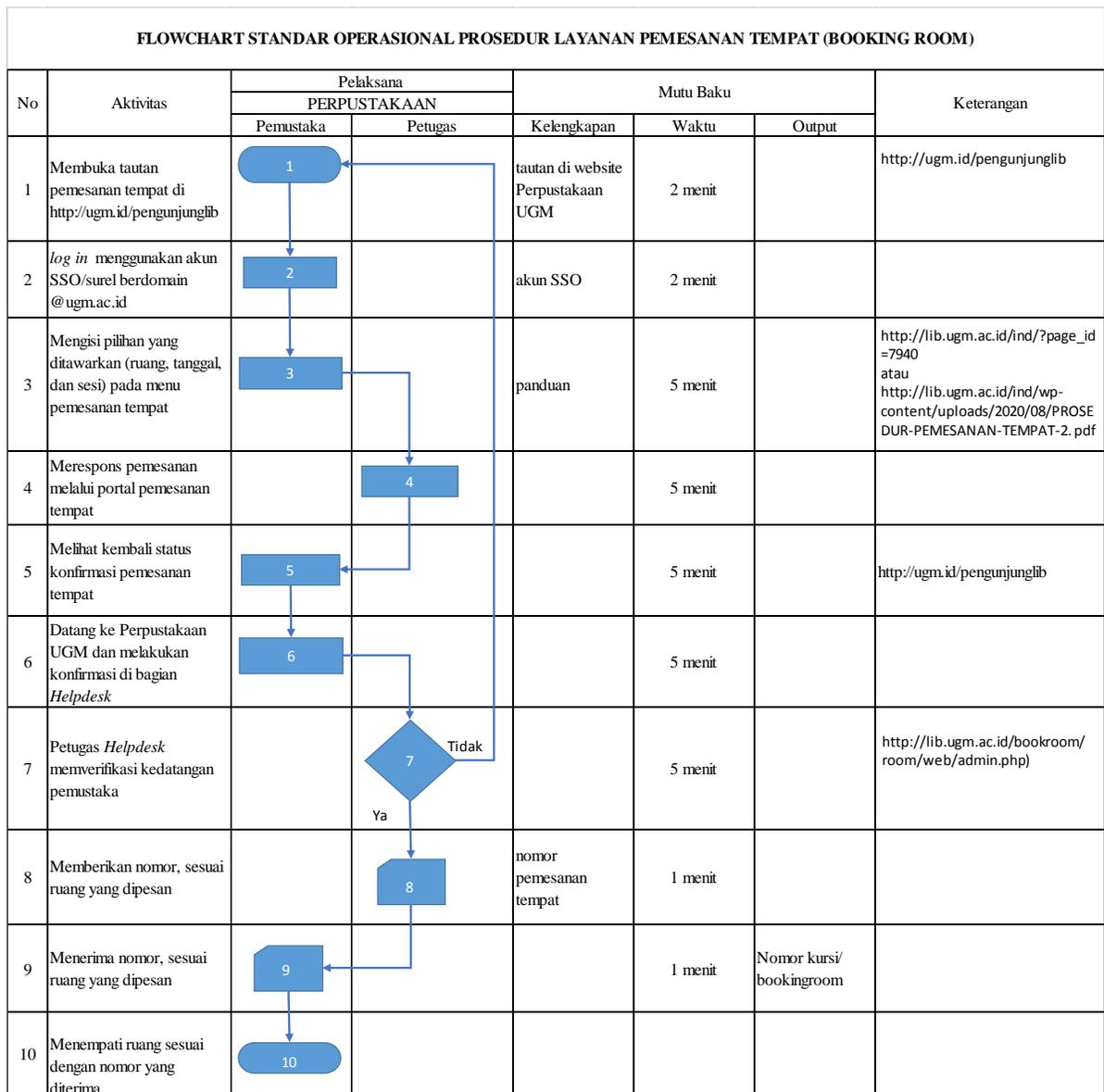
2.2. Layanan Pemesanan Tempat (*Room Booking*)

Layanan pemesanan tempat adalah bagian dari layanan kunjungan fisik secara terbatas bagi civitas Universitas Gadjah Mada selama pandemi COVID-19, yakni pemustaka harus melakukan proses registrasi sebelum memanfaatkan area ruangan yang tersedia di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, antara lain layanan sirkulasi, lobi dan selasar, ruang belajar L-1 di lantai 3, ruang akses *Electronic Theses & Dissertations* (ETD), ruang baca koleksi langka, ruang belajar Koleksi Karya Ilmiah (KKI), ruang referensi dan terbitan berkala, dan ruang WOW.

Prosedur Kerja:

- a. Pemustaka melakukan pemesanan tempat melalui <http://ugm.id/pengunjunglib>. Tautan dapat dilihat pada laman Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (*pop up* dan/atau *banner*).
- b. Pemustaka harus *log in* menggunakan akun SSO/surel berdomain Universitas Gadjah Mada;
- c. Pemustaka mengisi pilihan yang ditawarkan (ruang, tanggal, dan sesi) pada menu pemesanan tempat. Panduan pemesanan tempat dapat dibaca pada menu panduan layanan pada laman Perpustakaan Universitas Gadjah Mada;
- d. Petugas akan merespons pemesanan melalui portal laman pemesanan tempat;

- e. Pemustaka melihat kembali status konfirmasi pemesanan tempat;
- f. Pemustaka datang ke Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dan melakukan konfirmasi di bagian *Helpdesk*;
- g. Petugas *Helpdesk* memverifikasi kedatangan pemesan;
- h. Petugas memberi nomor, sesuai ruang yang dipesan;
- i. Pemustaka menerima nomor, sesuai ruang yang dipesan dan;
- j. Pemustaka menempati ruang sesuai dengan nomor yang diterima



2.3. Layanan *Helpdesk*

Layanan *helpdesk* memberikan layanan informasi umum kepada sivitas akademika UGM dan publik yang akan mengakses perpustakaan UGM, terkait keanggotaan, akses ke sumber daya informasi perpustakaan, dan pemesanan tempat di ruang layanan selama pandemi.

Syarat utama layanan *Helpdesk* selama pandemi COVID-19 adalah pemustaka merupakan sivitas akademika UGM dan memiliki SSO UGM.

Layanan *Helpdesk* di masa pandemi secara *onsite/luring*

- a. Pemustaka datang ke *helpdesk* untuk konfirmasi sesuai dengan tujuan berkunjung ke perpustakaan
- b. Petugas melakukan verifikasi pemesanan tempat pada laman ugm.id/pengunjunglib sesuai dengan hari dan sesi pemesanan tempat
- c. Petugas melakukan identifikasi terkait kepentingan pemustaka
- d. Petugas melakukan pengecekan apabila 1 (satu) jam dari waktu yang dipesan pemustaka tidak datang atau melakukan konfirmasi, maka kesempatan akan diberikan kepada pemustaka lain
- e. Petugas memberikan kartu nomor *booking* sesuai pesanan ke pemustaka
- f. Petugas mengarahkan pemustaka untuk menuju ruang layanan sesuai dengan nomor *booking*
- g. Pemustaka menuju ruang sesuai yang dipesan dan menempati kursi sesuai dengan nomor yang diberikan petugas
- h. Pemustaka mengembalikan kartu nomor *booking* ke bagian *helpdesk* apabila sudah selesai

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN HELP DESK ONSITE (LURING)							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Datang ke helpdesk	1			1 menit		
2	Konfirmasi tujuan berkunjung ke perpustakaan		2	Kartu Mahasiswa	3 menit		
3	Identifikasi sesuai tujuan berkunjung		3	http://ugm.id/pengunjunglib	2 menit	no kursi	Wifi, Petugas IT, kartu mahasiswa, sesuai ketentuan baru pemesanan ruang kunjungan onsite No:381/UN1/PERPUS/PR/2020
4	Menerima informasi yang dibutuhkan	4		room booking	3 menit		
5	Memberikan nomor kursi		5	Nomor kursi ruang layanan	2 menit	kartu antrian	
6	Menerima nomor kursi	6		Nomor kursi ruang layanan	2 menit	kartu antrian	
7	Menuju ruang dan menempati kursi	7		komputer, http://etd.ugm.ac.id	2 menit	file etd	
8	Mengembalikan nomor kursi	8			2 menit	no kursi	

2.4. Bantuan Layanan

Bantuan Layanan memberikan layanan kepada pemustaka yang mengalami permasalahan dalam mencari referensi/literatur di Perpustakaan UGM. Syarat utama bantuan layanan selama Pandemi COVID-19 adalah pemustaka merupakan sivitas akademika UGM dan menggunakan *email* UGM (contoh : @mail.ugm.ac.id)

Bantuan Layanan di masa pandemi COVID-19 secara online/daring

- Pemustaka mengirimkan permintaan bantuan layanan dengan mengakses laman ugm.id/libhelp
- Pemustaka mengirimkan permintaan bantuan layanan dengan mengakses laman
- Pemustaka mengisi form yang telah tersedia dengan memilih layanan yang dibutuhkan
- Petugas melakukan identifikasi permintaan bantuan layanan
- Petugas memverifikasi dan mengarahkan permintaan layanan sesuai dengan jenis bantuan layanan
- Petugas memberikan respon bantuan layanan sesuai permintaan pemustaka
- Pemustaka menerima respon berupa layanan sesuai permintaan

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN ONLINE (DARING)							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Mengirimkan permintaan bantuan layanan dengan mengakses laman:	1		tautan di website Perpustakaan UGM	1 menit		http://ugm.id/libhelp atau https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScXPYb8xdukaBv4d9cDADqyMWYYMsda5FuU83Vfq63Mpp8HA/viewform/
2	Mengisi form yang telah tersedia dengan memilih layanan yang dibutuhkan	2		Kartu Mahasiswa UGM dan Surat Pernyataan	1 menit		Jenis layanan yang tersedia: akses repositori tugas akhir, skripsi, tesis & disertasi, akses e-databases, e-journal & e-books, unggah mandiri & bebas pustaka, aktivasi keanggotaan, bantuan penelusuran informasi, cek plagiarisim dengan Turnitin
3	Melakukan identifikasi permintaan bantuan layanan		3	email Layanan Pustaka	5 menit	Jenis layanan sesuai kebutuhan	<i>email: layanan.lib@ugm.ac.id</i>
4	Memverifikasi dan mengarahkan permintaan layanan sesuai dengan jenis bantuan layanan		4	email Layanan Pustaka	5 menit		<i>email: layanan.lib@ugm.ac.id</i>
5	Memberikan respon bantuan layanan sesuai permintaan pemustaka		5	email Layanan Pustaka	5 menit		<i>email: layanan.lib@ugm.ac.id</i>
6	Menerima respon berupa layanan sesuai permintaan	6		email Pemustaka	2 menit	respon sesuai kebutuhan pemustaka	

2.5. Layanan Keanggotaan Perpustakaan UGM

Keanggotaan Perpustakaan UGM dibagi menjadi dua yaitu keanggotaan UGM dan keanggotaan Non UGM. Keanggotaan Perpustakaan UGM bisa diperoleh dengan cara melakukan aktivasi keanggotaan. Layanan aktivasi keanggotaan Perpustakaan UGM di masa pandemi COVID-19 bisa dilakukan secara *onsite* dan *online*.

2.5.1. Layanan Keanggotaan UGM

2.5.1.1. Aktivasi keanggotaan UGM secara *onsite* dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

- Pemustaka memesan ruang melalui : ugm.id/pengunjunglib
- Pemustaka datang langsung ke perpustakaan UGM dan melakukan konfirmasi kepada petugas *helpdesk* terkait keperluannya
- Pemustaka menyerahkan KTM kepada Petugas
- Petugas menerima KTM dan melakukan aktivasi keanggotaan atas nama pemustaka yang bersangkutan. melalui SIPUS keanggotaan
- Petugas menyerahkan kembali KTM kepada pemustaka

- f. Pemustaka menerima kembali KTM yang sudah diaktivasi sebagai keanggotaan perpustakaan UGM

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN AKTIVASI KEANGGOTAAN PERPUSTAKAAN UGM							
PADA MASA PANDEMI (ONSITE)							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Memesan ruang secara online	1		Tautan di website Perpustakaan UGM	5 menit		http://ugm.id/pengunjunglib atau http://lib.ugm.ac.id/bookroom/room/web/
2	Melakukan konfirmasi ke Petugas Helpdesk	2		Bukti pesanan ruang di HP	2 menit		keperluan : Aktivasi keanggotaan
3	Menyerahkan KTM	3		KTM	2 menit		
4	Menerima KTM dan melakukan aktivasi keanggotaan		4	komputer, aplikasi SIPUS	5 menit	Status Keanggotaan 'AKTIF'	http://sipus.simaster.ugm.ac.id
5	Menyerahkan kembali KTM kepada pemustaka		5		2 menit		
6	Menerima kembali KTM yang sudah diaktivasi sebagai Kartu anggota perpustakaan	6				KTM sudah teraktivasi sebagai Kartu Anggota Perpustakaan	

1.5.1.2. Aktivasi keanggotaan UGM secara *online* dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Pemustaka menghubungi kontak *WhatsApp* layanan keanggotaan atau WA layanan peminjaman pustaka
- b. Petugas merespon dengan meminta NIU, akun *email* UGM dan nomor kontak (HP/WA) pemustaka
- c. Petugas melakukan aktivasi keanggotaan Perpustakaan UGM melalui SIPUS keanggotaan
- d. Petugas menginfokan hasil proses aktivasi keanggotaan kepada pemustaka berupa *screenshot* Laporan Pendaftaran Anggota
- e. Pemustaka menerima bukti aktivasi

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN AKTIVASI KEANGGOTAAN SECARA ONLINE							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Menghubungi nomor WA layanan peminjaman pustaka	1		HP, no. WA layanan pemustaka dan WA Keanggotaan	2 menit	Permintaan aktivasi keanggotaan	WA Layanan Peminjaman Pustaka: 1. 0813 2870 7290 2. 0812 2823 6256
2	Merespon dengan meminta NIU, akun email, dan no WA pemustaka		2	Hp/ whatsapp	1 menit	NIU, akun email, nomor WA	
3	Melakukan aktivasi keanggotaan Perpustakaan melalui SIPUS		3	Komputer, Aplikasi SIPUS, http://sipus.simaster.ugm.ac.id	3 menit	Status keanggotaan "Aktif"	
4	Menyampaikan informasi terkait aktivasi keanggotaan berupa screenshot Laporan pendaftaran anggota		4	PC/ HP, jaringan	3 menit		Ada juga informasi tentang pengiriman akun OPAC melalui email UGM mahasiswa yang bersangkutan, yang berguna untuk perpanjangan online
5	Pemustaka menerima bukti aktivasi	5		komputer, jaringan internet	3 menit	Keanggotaan di Perpustakaan 'Aktif'	

1.5.2. Layanan Keanggotaan Non UGM

Selama masa pandemi COVID-19, layanan keanggotaan Perpustakaan bagi pemustaka Non UGM ditiadakan

2.6. Layanan Peminjaman dan Pengembalian (*Book Loan*)

Layanan peminjaman pustaka atau sirkulasi di masa pandemi dilakukan dengan dua cara, yaitu *onsite* terbatas/luring dan pinjam terbatas dengan perjanjian. Layanan sirkulasi selama pandemi meliputi kegiatan sebagai berikut :

2.6.1. Layanan Peminjaman buku

Peminjaman buku di masa pandemi bisa dilakukan dengan 3 cara:

2.6.1.1. *Onsite*/luring, layanan peminjaman buku pada masa penerapan WFO dan WFH dengan prosedur sbb:

- a. Pemustaka melakukan pemesanan ruang sirkulasi melalui [bookingroom lib.ugm.ac.id/bookroom](http://bookingroom.lib.ugm.ac.id/bookroom) atau link ugm.id/pengunjunglib
- b. Pemustaka melakukan konfirmasi kepada Petugas Helpdesk
- c. Pemustaka datang langsung ke Ruang Sirkulasi Perpustakaan UGM

- d. Pemustaka melakukan penelusuran melalui OPAC integrasi
- e. Pemustaka buku yang dibutuhkan
- f. Petugas membantu mencari buku yang akan dipinjam, apabila diperlukan
- g. Petugas merujuk ke unit lain yang memiliki buku yang dicari, apabila buku tersebut tidak ditemukan di ruang sirkulasi
- h. Pemustaka memproses peminjaman dan cetak bukti pinjam secara mandiri di SIPUS peminjaman mandiri
- i. Pemustaka menyerahkan buku yang sudah diproses pinjam untuk diverifikasi oleh petugas (*checker*)
- j. Petugas melakukan verifikasi antara buku pinjaman dengan data di SIPUS
- k. Petugas menyesuaikan proses di SIPUS
- l. Petugas menyerahkan buku yang sudah terverifikasi kepada pemustaka
- m. Pemustaka menerima buku yang dipinjam untuk dibawa pulang

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PEMINJAMAN BUKU CETAK

PADA MASA PANDEMI (ONSITE)

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Melakukan pemesanan tempat secara daring	1		tautan di website Perpustakaan UGM	2 menit		http://ugm.id/pengunjunglib atau http://lib.ugm.ac.id/bookroom/room/web/
2	Melakukan konfirmasi ke Petugas Helpdesk	2		Bukti pesanan ruang di HP	2 menit	Kartu nomor kursi/ no. Bookingroom	
3	Menuju Ruang Sirkulasi	3		Kartu/ nomor kursi sesuai yang dipesan	3 menit		
4	Melakukan penelusuran melalui OPAC dan memilih buku yang akan dipinjam	4		komputer, aplikasi OPAC		Judul buku sesuai kebutuhan	http://opac.lib.ugm.ac.id
5	Mencari buku yang akan dipinjam	5		Daftar/ catatan berisi judul buku		Buku yang akan dipinjam	waktu sesuai keperluan
6	Membantu mencari buku yang akan dipinjam		6	OPAC	10 menit		http://sipus.simaster.ugm.ac.id
7	Merujuk ke unit lain yang memiliki buku yang dicari		7		3 menit		
8	Melakukan proses peminjaman buku dan cetak bukti pinjam	8		Komputer peminjaman mandiri, Printer, ATK	5 menit	Status buku terpinjam, slip bukti pinjam	
9	Menyerahkan buku kepada checker untuk diverifikasi	9		Buku pinjaman, Slip Bukti pinjam & KTM	1 menit		
10	Melakukan verifikasi buku pinjaman		10	Komputer/ SIPUS peminjaman, card reader	3 menit	Buku pinjaman terverifikasi	http://sipus.simaster.ugm.ac.id
11	Menyesuaikan proses di SIPUS		11		3 menit	Jumlah buku pinjaman sesuai dengan daftar pinjaman di SIPUS	
12	Menyerahkan buku kepada pemustaka		12		2 menit		
13	Menerima buku pinjaman	13				Buku Pinjaman siap dibawa pulang	

2.6.1.2. Peminjaman terbatas dengan perjanjian, yaitu layanan peminjaman buku pada masa penerapan WFH semua pegawai/PPKM darurat dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Pemustaka mengajukan judul buku yang diperlukan melalui:
Bantuan layanan pengguna pada laman *lib.ugm.ac.id* Perpustakaan UGM atau WA layanan peminjaman pustaka, yang ada di *pop-up website* perpustakaan UGM
- b. Petugas menerima permintaan buku
- c. Petugas menelusur judul buku yang akan dipinjam melalui OPAC dan melakukan cek fisik buku di rak
- d. Petugas sirkulasi menginfokan ketersediaan fisik buku di rak
- e. Petugas memproses peminjaman buku pada komputer peminjaman mandiri
- f. Petugas mencetak bukti peminjaman buku
- g. Petugas menginfokan teknis pengambilan buku kepada peminjam
- h. Pemustaka datang ke perpustakaan sesuai waktu yang disepakati
- i. Petugas menyerahkan buku, sesuai perjanjian
- j. Pemustaka menerima buku yang dipinjam

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PEMINJAMAN BUKU CETAK							
SECARA TERBATAS DENGAN PERJANJIAN							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pemustaka	Petugas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan judul buku yang akan dipinjam	1		tautan di website Perpustakaan UGM	2 menit		http://ugm.id/libhelp atau WA Layanan Peminjaman Pustaka: 0813 2870 7290
2	Menerima permintaan peminjaman buku		2	HP	2 menit	Daftar judul buku	maks pengajuan 10 buku
3	Menelusur judul buku melalui OPAC dan melakukan cek fisik buku di rak		3	komputer aplikasi	5 menit	Fisik buku	http://opac.lib.ugm.ac.id
4	Menginfokan bahwa buku tidak tersedia		4		3 menit		
5	Memproses peminjaman pada SIPUS		5		5 menit		
6	Mencetak bukti peminjaman buku		6	komputer peminjaman mandiri, printer, card reader .atk	2 menit	slip bukti pinjam	http://sipus.simaster.ugm.ac.id
7	Menginfokan teknis pengambilan buku		7	HP, internet	2 menit		kesepakatan terkait tempat dan waktu pengambilan buku
8	Datang ke perpustakaan sesuai waktu yang disepakati	8		Transportasi	2 menit		
9	Menyerahkan buku yang dipinjam beserta slip bukti pinjam		9		2 menit		
10	Menerima buku pinjaman/informasi ketersediaan buku	10				Buku, slip bukti peminjaman/informasi	Buku pinjaman sesuai daftar yang diajukan

2.6.1.3. Peminjaman Buku secara Online

Unit Sirkulasi Perpustakaan UGM memiliki satu layanan baru yang diterapkan pada masa pandemi COVID-19 yaitu peminjaman buku secara *online*. Layanan ini ada sebagai wujud kepedulian Perpustakaan UGM kepada civitas akademika UGM yang selama masa pandemi tidak berkesempatan datang langsung untuk meminjam buku yang diperlukannya. Layanan peminjaman buku *online* difasilitasi dengan syarat sebagai berikut:

- Pemustaka adalah civitas akademika UGM
- Sudah melakukan aktivasi keanggotaan di Perpustakaan UGM
- Masa pinjam buku maksimal 10 hari kerja dan bisa diperpanjang 1 (satu) kali masa pinjam.

- Tanggal peminjaman dihitung mulai tanggal proses peminjaman di SIPUS
- Waktu selama pengiriman dihitung masa pinjam
- Perpanjangan masa pinjam bisa dilakukan secara mandiri melalui OPAC atau dengan cara kontak petugas melalui WA layanan peminjaman pustaka
- Perpanjangan masa pinjam buku secara mandiri bisa dilakukan maksimal H-1 dari tanggal jatuh tempo pengembalian
- Buku sudah harus sampai di perpustakaan UGM pada hari dan tanggal jatuh tempo
- Semua biaya yang muncul sebagai akibat dari layanan pinjaman online menjadi tanggungan peminjam (biaya pengiriman, denda keterlambatan, penggantian biaya buku rusak atau hilang)

Prosedur peminjaman buku secara *online*:

- a. Pemustaka melakukan penelusuran buku melalui OPAC dan memastikan status buku tersedia di perpustakaan UGM
- b. Pemustaka mengajukan buku yang diperlukan melalui nomor WA layanan peminjaman pustaka
- c. Petugas menerima permintaan buku yang akan dipinjam dan melakukan pengecekan ketersediaan
- d. Petugas menyiapkan buku yang akan dipinjam
- e. Petugas menentukan biaya pengiriman berdasarkan estimasi dari jasa pengiriman paket
- f. Petugas menyampaikan informasi kepada peminjam terkait besarnya biaya pengiriman buku
- g. Pemustaka membayar biaya pengiriman buku dengan cara transfer ke *Virtual Account (VA)* Perpustakaan UGM
- h. Pemustaka mengirimkan bukti transfer kepada petugas melalui *Whatsapp* layanan peminjaman pustaka
- i. Petugas menerima bukti transfer dan memproses peminjaman buku melalui SIPUS peminjaman mandiri

- j. Petugas mencetak bukti peminjaman
- k. Petugas mengemas buku yang akan dikirim beserta slip bukti peminjaman
- l. Petugas mengirimkan buku kepada pemustaka melalui jasa pengiriman paket
- m. Pemustaka melakukan konfirmasi penerimaan buku yang dipinjam

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PEMINJAMAN BUKU CETAK SECARA ONLINE

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Melakukan penelusuran judul buku melalui OPAC	1		tautan katalog online Perpustakaan UGM	5 menit	Judul buku yang akan dipinjam	http://opac.lib.ugm.ac.id
2	Mengajukan judul buku yang akan dipinjam	2		HP, WA Layanan peminjaman pustaka	5 menit		http://ugm.id/libhelp atau WA Layanan Peminjaman Pustaka: 0813 2870 7290
3	Menerima permintaan berupa judul buku dan cek ketersediaan di rak		3	Hp, internet	2 menit	info ketersediaan buku dan unit perpustakaan lain yg memiliki buku dimaksud	
4	Menginfokan bahwa buku tidak tersedia		4	Hp, internet	3 menit		
5	Mengambil buku di rak penjurangan		5	Daftar call number buku yang akan dipinjam	3 menit	Buku sesuai judul yang diajukan pemustaka	
6	Estimasi biaya pengiriman buku		6	komputer, jaringan internet	5 menit	tarif jasa pengiriman barang	JNE, Pos Indonesia, dll.
7	Menyampaikan informasi biaya pengiriman kepada pemustaka dan VA Perpus UGM		7	HP, jaringan internet	2 menit	Nominal biaya yang akan ditransfer	Bank BNI No Rek 9888 8000 6108 1606 An. UGM PUS PUS Denda buku
7	Transfer biaya pengiriman	7		HP, jaringan internet, no rek tabungan	2 menit	Bukti transfer	
8	Mengirimkan bukti transfer	8		HP, jaringan internet	3 menit		
9	Menerima bukti transfer dan memproses peminjaman buku an. Pemustaka		9	Hp, jaringan, SIPUS	3 menit	Status buku terpinjam	http://sipus.simaster.ugm.ac.id
10	Mencetak bukti pinjam an. Pemustaka		10	Komputer, printer, ATK	2 menit	Slip bukti pinjam	
11	Packing buku dan slip bukti pinjam		11	ATK	10 menit	Paket siap kirim	
12	Mengirimkan paket buku pinjaman		12	biaya pengiriman	5 menit	Bukti pengiriman barang/ resi	Jasa pengiriman barang/ paket
13	Menerima paket buku pinjaman/ informasi keberadaan buku	13				Paket Buku pinjaman	

2.7. Perpanjangan masa pinjam buku

Perpanjangan masa pinjam buku di masa pandemi dilakukan dengan cara:

2.7.1. Perpanjangan secara *onsite*, layanan perpanjangan pada saat penerapan WFH dan WFO, dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Pemustaka melakukan pemesanan tempat secara daring melalui ugm.id/pengunjunglib dengan pilihan Ruang Sirkulasi
- b. Pemustaka melakukan konfirmasi ke Petugas Helpdesk
- c. Pemustaka menuju Ruang Sirkulasi/ petugas perpanjangan
- d. Pemustaka menyerahkan KTM dan buku yang akan diperpanjang masa pinjamnya
- e. Petugas menerima KTM/ ID UGM dan buku yang akan diperpanjang
- f. Petugas melakukan pengecekan terkait jatuh tempo pengembalian, apabila terjadi keterlambatan maka pemustaka harus melakukan pelunasan denda terlebih dahulu sesuai aturan yang berlaku
- g. Pemustaka membayar denda
- h. Petugas melakukan proses perpanjangan masa pinjam buku di SIPUS
- i. Petugas mencetak bukti perpanjangan/pelunasan denda
- j. Petugas menyerahkan slip bukti perpanjangan dan atau slip pelunasan denda
- k. Pemustaka menerima slip bukti perpanjangan

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PEERPANJANGAN MASA PINJAM BUKU CETAK							
PADA MASA PANDEMI (ONSITE)							
No.	Aktivitas	PERPUSTAKAAN		Mutu Baku			Keterangan
		Pemustaka	Petugas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan pemesanan tempat secara daring	1		Tautan di website Perpustakaan UGM	5 menit		http://ugm.id/pengunjunglib atau http://lib.ugm.ac.id/bookroom/room/web/
2	Melakukan konfirmasi ke Petugas Helpdesk	2		Bukti pesanan ruang di HP	5 menit	Kartu nomor kursi/ no. Bookingroom	
3	Menjuju Ruang Sirkulasi/ petugas perpanjangan	3		Kartu/ nomor kursi sesuai yang dipesan	3 menit		Petugas pengembalian sekaligus bertugas memperpanjang masa pinjam buku
4	Menyerahkan KTM dan buku yang akan diperpanjang masa pinjamnya	4		Buku dan KTM/ID UGM	2 menit		
5	Menerima KTM/ ID UGM dan buku yang akan diperpanjang		5		2 menit		
6	Melakukan pengecekan terkait jatuh tempo pengembalian		6	SIPUS	5 menit	Status buku terlambat/ tidak	apabila terlambat : bayar denda, dan apabila tidak terlambat: langsung proses pengembalian
7	Membayar denda	7			2 menit		
8	Melakukan proses perpanjangan masa pinjam buku di Sipus		8	Komputer, SIPUS, Card reader, ATK	3 menit	Masa pinjam buku sudah diperpanjang	http://sipus.simaster.ugm.ac.id
9	Mencetak bukti perpanjangan/ pelunasan denda		9	Komputer Sipus, printer, ATK	2 menit	Slip bukti perpanjangan dan slip pelunasan denda apabila terjadi keterlambatan	
10	Menyerahkan kembali buku yang sudah diperpanjang masa pinjamnya beserta Slip bukti perpanjangan dan atau slip pelunasan denda		10		1 menit		Slip pelunasan denda khusus bagi pemustaka yang terlambat memperpanjang terhitung sejak jatuh tempo pengembalian buku
11	Menerima buku dan slip bukti perpanjangannya	11			1 menit		Buku bisa dibawa pulang untuk dipinjam kembali selama 1 kali masa pinjam

2.7.2. Perpanjangan secara *online* melalui petugas, yaitu layanan perpanjangan yang diterapkan pada saat pemberlakuan WFH maupun WFO, dengan prosedur sebagai berikut:

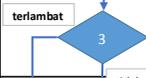
- a. Pemustaka mengirimkan permintaan perpanjangan buku
- b. Petugas menerima permintaan dan melakukan konfirmasi terkait ID pemustaka
- c. Petugas melakukan pengecekan terkait daftar pinjaman buku dan tanggal jatuh tempo pengembalian buku
- d. Petugas melakukan proses pengembalian buku dan pembayaran denda di SIPUS
- e. Petugas melakukan proses perpanjangan buku
- f. Petugas menyampaikan hasil proses perpanjangan, berupa foto slip bukti perpanjangan

g. Pemustaka menerima bukti perpanjangan buku/slip pengembalian buku.

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PERPANJANGAN MASA PINJAM							
PADA MASA PANDEMI (ONLINE MELALUI PETUGAS)							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pemustaka	Petugas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan permintaan perpanjangan buku	1		NIU, kontak WA layanan dan email layanan	2 menit		no WA layanan :081328707290 atau http://ugm.id/libhelp
2	Menerima permintaan dan melakukan konfirmasi terkait ID pemustaka		2	HP/ Laptop/pc, SIPUS	2 menit	Daftar judul buku yg akan diperpanjang	ID berupa NIU mhs yang bersangkutan
3	Melakukan pengecekan terkait daftar pinjaman buku dan tanggal jatuh tempo pengembalian buku		3	PC, internet, SIPUS	5 menit	info terkait terlambat atau tidaknya masa pengembalian buku	
4	Melakukan proses pengembalian buku dan pembayaran denda di SIPUS		4	PC, internet, SIPUS	10 menit	Status buku dikembalikan dan denda lunas	Teknis pengembalian buku bisa secara onsite atau dengan jasa pengirimana paket
5	Melakukan proses perpanjangan buku dengan SIPUS		5	HP/ Laptop/pc, sipus	3 menit	Perpanjangan Masa pinjam buku	http://sipus.simaster.ugm.ac.id
6	Menyampaikan hasil proses perpanjangan, berupa foto Slip bukti perpanjangan		6	HP/ Laptop/pc, sipus	2 menit	Print out bukti perpanjangan/ slip bukti perpanjangan	
7	Menerima bukti perpanjangan buku/ slip pengembalian buku	7		HP/ Laptop/pc	2 menit	Foto Slip bukti perpanjangan/ slip bukti pengembalian buku	Slip bukti perpanjangan/ slip bukti pengembalian buku juga sekaligus bukti pelunasan denda jika ada

2.7.3. Perpanjangan *online* melalui OPAC, adalah perpanjangan masa pinjam buku yang bisa dilakukan secara mandiri oleh peminjam/pemustaka dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Pemustaka melakukan login di OPAC integrasi dengan menggunakan akun OPAC, yang diperoleh ketika melakukan aktivasi keanggotaan Perpustakaan
- b. Pemustaka memilih menu Peminjaman buku di OPAC
- c. Pemustaka mengecek tanggal jatuh tempo pengembalian buku
- d. Pemustaka melakukan proses perpanjangan melalui menu peminjaman di OPAC
- e. Pemustaka mengembalikan buku ke Perpustakaan UGM
- f. Pemustaka memperoleh buku yang sudah diperpanjang masa pinjamnya/ status buku dikembalikan

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PERPANJANGAN MASA PINJAM							
PADA MASA PANDEMI (ONLINE MELALUI OPAC INTEGRASI)							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu (Menit)	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Log in di OPAC integrasi dengan menggunakan akun OPAC			Hp/ PC, Internet, Akunt OPAC dan tautan di website Perpustakaan UGM	5 menit		http://opac.lib.ugm.ac.id Akun OPAC diperoleh ketika melakukan aktivasi keanggotaan perpustakaan, dikirim ke email UGM mahasiswa yang bersangkutan
2	Memilih menu Peminjaman buku di OPAC			Hp/ PC, Internet, Menu peminjaman	5 menit	Daftar peminjaman	
3	Mengecek tanggal jatuh tempo pengembalian buku			Hp/ Laptop/pc, internet	5 menit	Info : terlambat/ tidak	Syarat perpanjangan melalui OPAC dilakukan maks H-1 tanggal jatuh tempo, setelah itu tidak bisa diperpanjang dan harus dikembalikan dulu
4	Melakukan proses perpanjangan melalui menu peminjaman di OPAC			HP/ Laptop/pc, internet	10 menit	Masa pinjam buku sudah diperpanjang	
5	Mengembalikan buku ke Perpustakaan UGM					Buku kembali	Teknis pengembalian bisa secara onsite, atau menggunakan jasa pengiriman
6	Memperoleh buku yang sudah diperpanjang masa pinjamnya/ status buku dikembalikan					Buku dengan masa pinjam yang sudah diperpanjang sesuai peraturan yang	

2.8. Layanan pengembalian buku

Perpustakaan UGM menerima pengembalian buku di masa pandemi dengan cara:

2.8.1. *Onsite*, yaitu layanan pengembalian buku yang dijalankan pada saat sebagian pegawai terjadwal WFH dan WFO, dengan prosedur sebagai berikut

- Pemustaka memesan ruang melalui ugm.id/pengunjunglib dengan memilih ruang sirkulasi
- Pemustaka melakukan konfirmasi kunjungan ke bagian layanan *helpdesk*
- Pemustaka menuju ke ruang sirkulasi
- Pemustaka menyerahkan KTM/ ID UGM dan buku yang akan dikembalikan kepada petugas pengembalian di ruang sirkulasi
- Petugas menerima KTM/ ID UGM dan buku yang akan dikembalikan
- Petugas melakukan pengecekan pada SIPUS pengembalian, apabila terjadi keterlambatan pengembalian, maka pemustaka harus membayar denda sesuai ketentuan yang berlaku
- Pemustaka membayar denda keterlambatan sesuai tarif yang berlaku
- Petugas memproses pengembalian buku melalui SIPUS peminjaman

- i. Petugas mencetak slip bukti pengembalian
- j. Petugas menyerahkan slip bukti pengembalian kepada pemustaka
- k. Pemustaka menerima slip bukti pengembalian

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGEMBALIAN BUKU CETAK							
PADA MASA PANDEMI (ONSITE)							
No	Aktivitas	PERPUSTAKAAN		Mutu Baku			Keterangan
		Pemustaka	Petugas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan pemesanan tempat secara daring			Tautan di website Perpustakaan UGM	5 menit		http://ugm.id/pengunjunglib atau http://lib.ugm.ac.id/bookroom/room/web/
2	Melakukan konfirmasi ke Petugas Helpdesk			Bukti pesanan ruang di HP	5 menit	Kartu nomor kursi/ no. Bookingroom	
3	Menuju Ruang Sirkulasi/ petugas pengembalian			Kartu/ nomor kursi sesuai yang dipesan	3 menit		
4	Menyerahkan KTM dan buku yang akan dikembalikan			Buku dan KTM/ID UGM	2 menit		
5	Menerima KTM/ ID UGM dan buku yang akan dikembalikan				2 menit		
6	Melakukan pengecekan terkait keterlambatan pengembalian/ tidak			SIPUS	5 menit	Status buku terlambat/ tidak	apabila terlambat : bayar denda, dan apabila tidak terlambat: langsung proses pengembalian
7	Membayar denda				2 menit		
8	Melakukan proses pengembalian buku di Sipus			Komputer, SIPUS, Card reader, ATK	3 menit	Status buku menjadi tersedia	http://sipus.simaster.ugm.ac.id
9	Mencetak bukti pengembalian/ pelunasan denda			Komputer Sipus, printer, ATK	2 menit	Slip bukti pengembalian	
10	Menyerahkan Slip bukti pengembalian				1 menit		
11	Menerima slip bukti pengembalian				1 menit		

2.8.2. Menggunakan jasa paket pengiriman, yaitu layanan pengembalian buku yang dijalankan pada saat seluruh pegawai terjadwal WFH yaitu pada masa PPKM darurat, dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Pemustaka menghubungi nomor *WhatsApp* layanan peminjaman pustaka yang ada di *pop-up website* Perpustakaan UGM
- b. Petugas merespon dengan menginformasikan teknis pengembalian buku

- c. Pemustaka menerima informasi terkait teknis pengembalian buku dan mengirimkan buku yang dipinjam melalui jasa pengantaran *online*
- d. Petugas menerima buku melalui jasa pengantaran *online*
- e. Petugas memproses pengembalian buku di SIPUS
- f. Petugas mengirimkan *screenshot* hasil proses di SIPUS kepada pemustaka sebagai bukti bahwa pengembalian buku sudah selesai dilakukan
- g. Pemustaka menerima *screenshot* hasil proses pengembalian

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGEMBALIAN BUKU CETAK							
PADA MASA PANDEMI (MELALUI JASA PENGIRIMAN BARANG)							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Menghubungi nomor WA Layanan peminjaman pustaka	1		HP, Nomor Layanan Peminjaman pustaka	3 menit	NIU, Judul buku yang akan dikembalikan	WA Layanan Peminjaman Pustaka: 0813 2870 7290
2	Mengirimkan respon berupa informasi teknis pengembalian buku		2	HP, alamat pengiriman/ pengembalian buku	3 menit		
3	Menerima informasi terkait teknis pengembalian buku dan mengirim buku via jasa pengantaran online	3		HP, jaringan internet	2 menit	Teknis pengembalian buku, buku terkirim	gosend, grabsend, dll.
4	Menerima buku yang dikembalikan		4	HP, jaringan internet	2 menit	Buku yang dikembalikan	
5	Memproses pengembalian buku pada SIPUS		5	HP/ PC, jaringan internet	3 menit	Status buku menjadi tersedia	http://sipus.simaster.ugm.ac.id
6	Mengirim screenshot proses pengembalian di SIPUS sebagai bukti proses pengembalian		6	PC, jaringan internet	3 menit	Bukti pengembalian terkirim kepada pemustaka	Bukti dikirim melalui no WA pemustaka
7	Menerima screenshot bukti proses pengembalian di SIPUS	7		Komputer, SIPUS, jaringan internet	1 menit		

2.9. Layanan Referensi Dan Terbitan Berkala

Pelayanan Referensi dan Terbitan Berkala bertujuan untuk membantu pemustaka menelusur informasi/literature dalam berbagai subyek, memberikan rujukan cepat, memberikan bimbingan pemakai, memberikan bimbingan pemakaian sumber referensi, dan penyediaan dokumen.

2.9.1. Prosedur kerja Pelayanan Referensi dan Terbitan Berkala pada saat *onsite* selama masa pademi Covid-19 adalah sebagai:

- a. Pemustaka melakukan pemesanan ruang Referensi dan Terbitan Berkala melalui bookingroom lib.ugm.ac.id/bookroom atau link ugm.id/pengunjunglib
- b. Pemustaka datang ke ruang Referensi dan Terbitan Berkala
- c. Pemustaka mengambil kunci locker dan menyimpan tas dan barang bawaan lainnya ke dalam locker
- d. Pemustaka menyampaikan perihal keperluannya kepada petugas
- e. Petugas menindaklanjuti permintaan pemustaka.

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR: LAYANAN RUANG REFERENSI DAN TERBITA BERKALA (TB) ONSITE							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Melakukan pemesanan tempat secara daring	1		Tautan di website Perpustakaan UGM	3 menit	Mendapatkan booking tempat	http://ugm.id/pengunjunglib atau http://lib.ugm.ac.id/bookroom/room/web/
2	Datang ke ruang Referensi dan TB	2		Nomor room booking	3 menit		
3	Menyampaikan perihal keperluannya kepada petugas	3			5 menit		
4	Merespon permintaan pemustaka		4		5 menit	Informasi kebutuhan layanan	
5	Menerima informasi sesuai permintaan	5			3 menit		

2.9.2. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan Penelusuran Informasi dapat dilakukan secara langsung (*onsite*) maupun *online*. Layanan secara *onsite* dilakukan ketika datang ke Ruang Referensi dan Terbitan Berkala, sedangkan layanan *online* dilakukan melalui *email*, aplikasi di website perpustakaan atau WhatsApp .

2.9.2.1. Layanan Penelusuran Informasi secara *onsite* sebagai berikut:

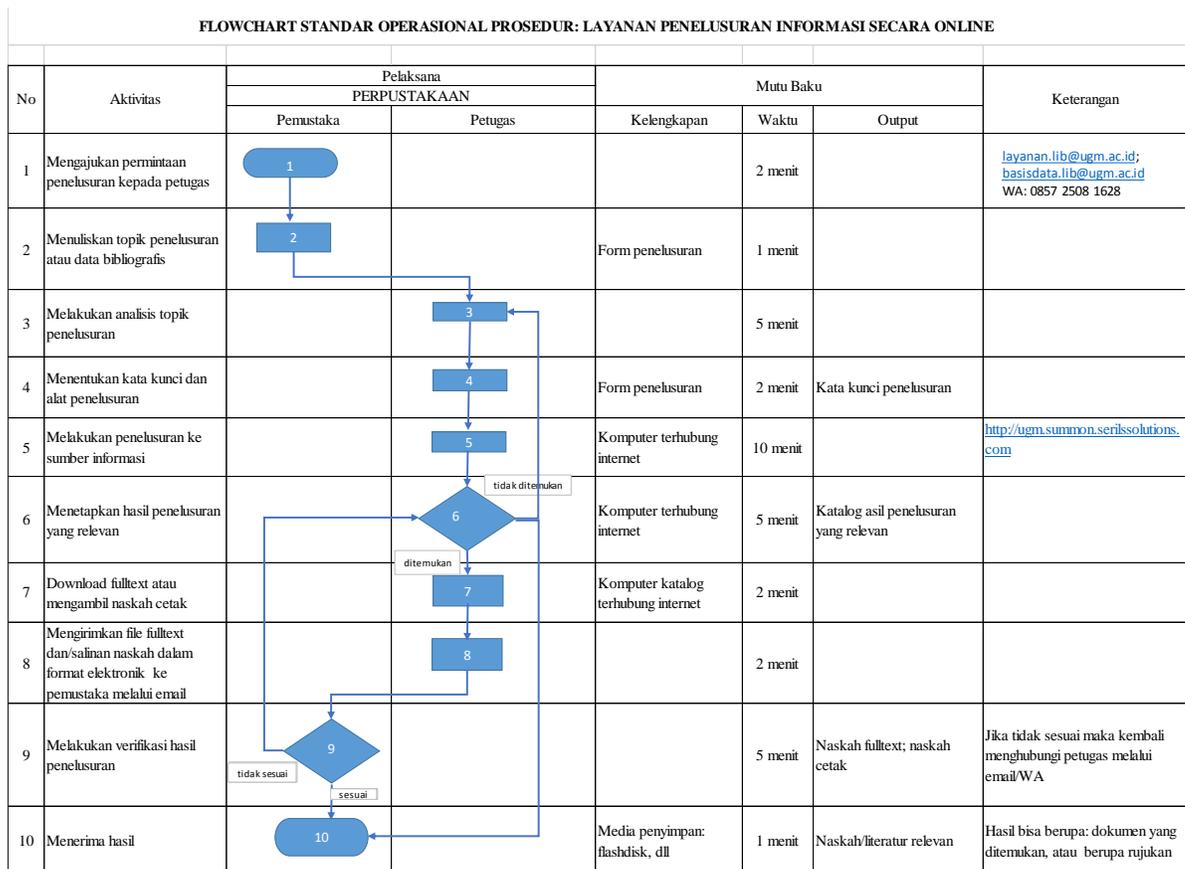
- a. Pemustaka mengajukan permintaan penelusuran kepada petugas
- b. Pemustaka mengisi form berisi topik penelusuran yang disiapkan petugas
- c. Petugas melakukan analisis topic
- d. Petugas menentukan kata kunci dan alat penelusuran
- e. Petugas melakukan penelusuran ke sumber informasi
- f. Petugas menetapkan hasil penelusuran yang relevan
- g. Petugas memberitahukan hasil penelusuran kepada pemustaka
- h. Pemustaka melakukan verifikasi hasil penelusuran yang relevan
- i. Petugas mendownload *full text* atau mengambil naskah cetak
- j. Pemustaka menerima naskah hasil download dan cetak

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR: LAYANAN PENELUSURAN INFORMASI SECARA ONSITE

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Mengajukan permintaan penelusuran kepada petugas				2 menit		
2	Mengisi form berisi topik penelusuran yang disediakan petugas			Form penelusuran	1 menit		
3	Melakukan analisis topik				5 menit		
4	Menentukan kata kunci dan alat penelusuran			Form penelusuran	2 menit	Kata kunci penelusuran	
5	Melakukan penelusuran ke sumber informasi			Komputer terhubung internet	10 menit		http://ugm.summon.serialsolutions.com ; sumber informasi alternatif
6	Menetapkan hasil penelusuran yang relevan			Komputer terhubung internet	5 menit	Katalog asil penelusuran yang relevan	
7	Memberitahukan hasil penelusuran			Komputer katalog terhubung internet	2 menit	Katalog asil penelusuran yang relevan	
8	Melakukan verifikasi hasil penelusuran				2 menit	Katalog hasil penelusuran yang relevan	
9	Download fulltext atau mengambil naskah cetak				5 menit	Naskah fulltext; naskah cetak	
10	Menerima hasil			Media penyimpanan: flashdisk, dll	1 menit	Naskah/literatur relevan	Hasil bisa berupa: dokumen yang ditemukan, atau berupa rujukan

2.9.2.2. Pelayanan Penelusuran Informasi secara online sebagai berikut:

- a. Pemustaka mengajukan permintaan penelusuran melalui *email*, aplikasi *website* perpustakaan atau *WhatsApp*
- b. Pemustaka menuliskan topik penelusuran / data bibliografis
- c. Petugas melakukan analisis topik
- d. Petugas menentukan kata kunci dan alat penelusuran
- e. Petugas melakukan penelusuran ke sumber informasi yang ada di UGM maupun sumber alternatif yang berada di luar UGM
- f. Petugas menetapkan hasil penelusuran yang relevan
- g. Petugas mendownload *full text* atau mengambil naskah cetak
- h. Petugas mengirimkan file *fulltext* dan/salinan naskah dalam format elektronik ke pemustaka melalui surel
- i. Pemustaka melakukan verifikasi hasil penelusuran
- j. Pemustaka menerima naskah/dokumen lengkap atau rujukan.



2.9.3. Layanan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi

Pelayanan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi dapat dilakukan secara langsung (*onsite*) maupun *online*. Pelayanan secara *onsite* dilakukan ketika datang ke Ruang Referensi dan Terbitan Berkala, sedangkan layanan online dilakukan melalui email, aplikasi di *website* perpustakaan atau *WhatsApp*.

2.9.3.1. Pelayanan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi secara *Onsite* sebagai berikut:

- a. Pemustaka mengajukan permintaan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi secara langsung kepada petugas
- b. Pemustaka mengisi form Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi
- c. Petugas melakukan analisis kebutuhan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi
- d. Petugas memilih dan menetapkan alternatif sumber referensi yang tersedia
- e. Petugas membimbing cara penggunaan sumber referensi yang tersedia
- f. Pemustaka menggunakan sumber referensi yang tersedia atau dirujuk.

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL: LAYANAN BIMBINGAN PENGGUNAAN SUMBER REFERENSI (BPSR) SECARA ONSITE							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pemustaka	Petugas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan permintaan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi secara langsung kepada petugas	1			2 menit	Form permintaan layanan BPSR	
2	Mengisi form Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi	2				Form Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi tersisi	
3	Melakukan analisis kebutuhan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi		3		2 menit		
4	Memilih dan Menetapkan alternative sumber referensi yang tersedia		4		2 menit	Sumber referensi terpilih	Sumber Referensi yang tersedia misalnya: Ebsco, Osiris, dll.
5	Membimbing cara penggunaan sumber referensi yang tersedia		5	Komputer yang terhubung jaringan internet	10 menit	Paham menggunakan Sumber Referensi	
6	Menggunakan sumber referensi yang tersedia atau dirujuk	6			5 menit	Aktivitas menggunakan Sumber Referensi	Hasil akhir berupa sumber referensi yang tersedia di perpustakaan atau dirujuk ke tempat lain.

2.9.3.2. Pelayanan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi secara *Online* sebagai berikut:

- a. Pemustaka mengajukan permintaan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi melalui email, website, atau *WhatsApp*
- b. Petugas melakukan analisis kebutuhan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi
- c. Petugas menetapkan alternatif sumber referensi yang tersedia
- d. Petugas menjelaskan cara penggunaan sumber referensi yang tersedia melalui email, atau *WhatsApp*
- e. Pemustaka menerima informasi cara menggunakan sumber referensi melalui email atau *WhatsApp*

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR: LAYANAN BIMBINGAN PENGGUNAAN SUMBER REFERENSI (BPSR) SECARA ONLINE							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pemustaka	Petugas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan permintaan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi melalui email, website, WA	1			2 menit	Email atau Chat permintaan BPR	layanan.lib@ugm.ac.id ; ugm.id/libhelp basiddata.lib@ugm.ac.id WA: 085725081628
2	Melakukan analisis kebutuhan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi		2		2 menit		
3	Menetapkan alternative sumber referensi yang tersedia		3		2 menit	Sumber Referensi	
4	Menjelaskan cara penggunaan sumber referensi yang tersedia melalui email, atau WA		4		2 menit	Aktivitas menggunakan Sumber Referensi	
5	Menerima informasi cara menggunakan sumber referensi melalui email/WA	5		Komputer yang terhubung jaringan internet	10 menit	Informasi cara penggunaan sumber informasi	Hasil akhir berupa sumber referensi yang tersedia di perpustakaan atau dirujuk ke tempat lain.

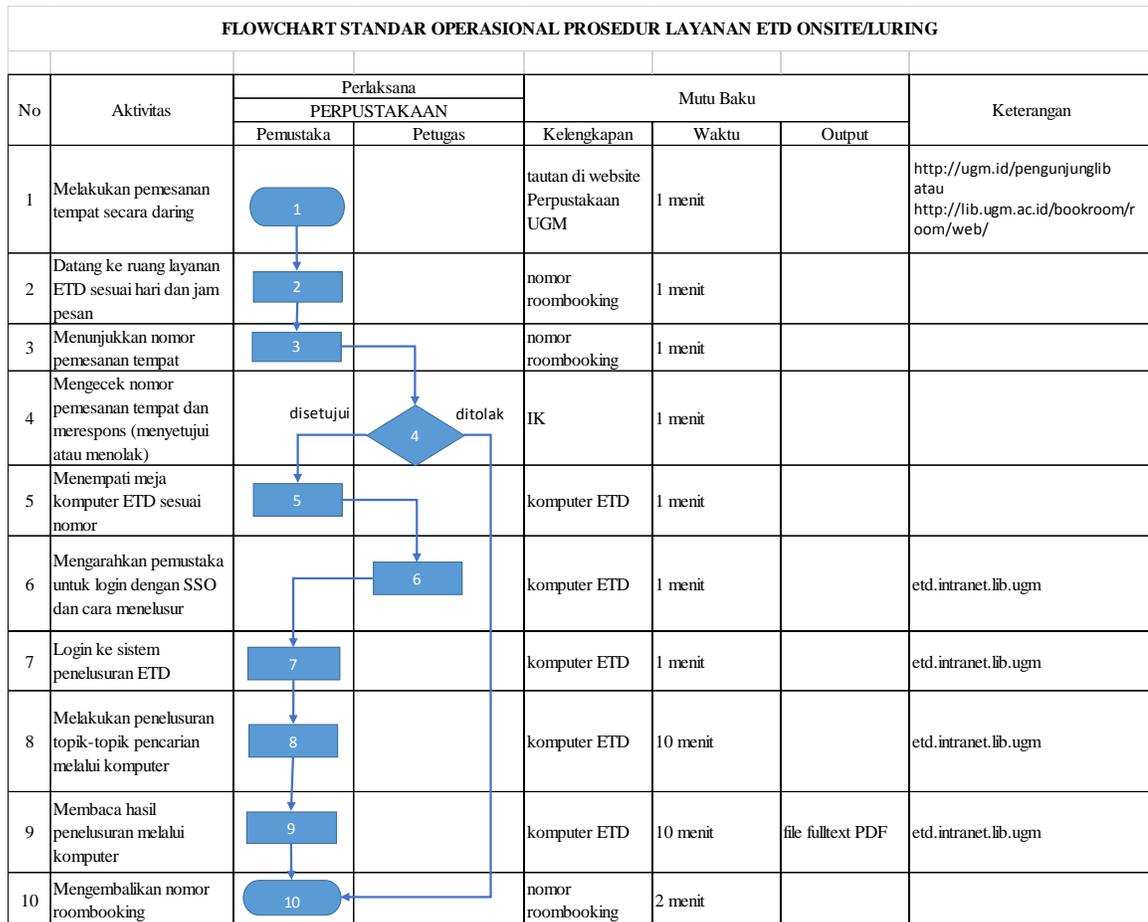
2.10. Layanan Electronic Theses Dissertation (ETD)

Layanan *Electronic Theses and Dissertation* (ETD) memberikan layanan kepada pemustaka untuk mengakses koleksi Tugas Akhir, Skripsi, Tesis atau Disertasi dalam bentuk *softfile*. Syarat utama layanan ETD selama pandemi COVID-19 adalah pemustaka merupakan civitas akademika UGM.

2.10.1. Layanan *Electronic Theses and Dissertation* (ETD) di masa pandemi secara *onsite/luring*

- a. Pemustaka melakukan pemesanan tempat secara daring ke ruang ETD melalui <http://ugm.id/pengunjunglib>
- b. Pemustaka datang ke ruang layanan ETD sesuai dengan hari dan jam pemesanan tempat
- c. Pemustaka menunjukkan nomor pemesanan tempat ke petugas
- d. Petugas memeriksa kesesuaian nomor pemesanan tempat dengan ruang layanan
- e. Pemustaka menempati meja komputer ETD sesuai nomor pemesanan tempat
- f. Petugas menginformasikan pemustaka untuk log in dengan SSO dan cara menelusuri laman etd.intranet.lib.ugm
- g. Pemustaka log in ke sistem penelusuran ETD

- h. Pemustaka melakukan penelusuran topik-topik yang dibutuhkan melalui komputer
- i. Pemustaka membaca hasil penelusuran melalui komputer
- j. Pemustaka mengembalikan nomor pemesanan tempat



2.10.2. Layanan Electronic Theses Dissertation (ETD) di masa pandemi secara *online/daring* untuk sivitas akademika UGM

Selama pandemi Covid19, perpustakaan UGM menyediakan layanan permintaan naskah ETD (*Electronic Theses and Dissertations*) berupa koleksi tugas akhir, skripsi, tesis dan disertasi secara daring dengan persyaratan tertentu bagi sivitas akademika. Syarat utama layanan ETD selama pandemi COVID-19 adalah pemustaka merupakan civitas akademika UGM dan menggunakan *e-mail* UGM (contoh: nama@mail.ugm.ac.id).

Prosedur layanan ETD secara *online*/daring selama pandemi adalah sebagai berikut:

- a. Pemustaka membuka tautan katalog koleksi ETD pada laman <http://etd.repository.ugm.ac.id/>
- b. Pemustaka melakukan penelusuran karya ilmiah yang dibutuhkan pada laman <http://etd.repository.ugm.ac.id/> untuk memastikan ketersediaannya
- c. Pemustaka mengunduh surat pernyataan tidak melakukan redistribusi karya ilmiah yang diterima ke pihak lain melalui <http://ugm.id/formetd>
- d. Pemustaka mengisi secara lengkap dan menandatangani surat pernyataan tidak melakukan redistribusi karya ilmiah yang diterima ke pihak lain
- e. Pemustaka mengirimkan permintaan karya ilmiah melalui bantuan layanan pengguna melalui link <http://ugm.id/libhelp> dengan melampirkan scan/foto surat pengantar dari instansi terkait serta melampirkan surat pernyataan yang sudah diisi lengkap dan ditandatangani.
- f. Petugas membuka surel layanan
- g. Petugas memeriksa kelengkapan syarat permintaan *file* layanan ETD
- h. Petugas melakukan penelusuran judul karya ilmiah sesuai permintaan pemustaka melalui database di laman <http://10.13.243.197/etd2017/public>
- i. Petugas memeriksa kesesuaian judul karya tulis dengan isi *file*
- j. Petugas melaporkan ke bagian IT jika isi *file* tidak sesuai atau *file* tidak bisa dibuka
- k. Petugas mengunduh *file* naskah lengkap sesuai permintaan pemustaka
- l. Petugas memberikan *watermark* pada *file* naskah lengkap PDF
- m. Petugas mengirimkan *file* naskah lengkap PDF yang sudah di *watermark* sesuai dengan permintaan pemustaka melalui surel
- n. Pemustaka menerima file naskah lengkap/*full text* dalam format PDF melalui surel

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN ETD ONLINE/DARING

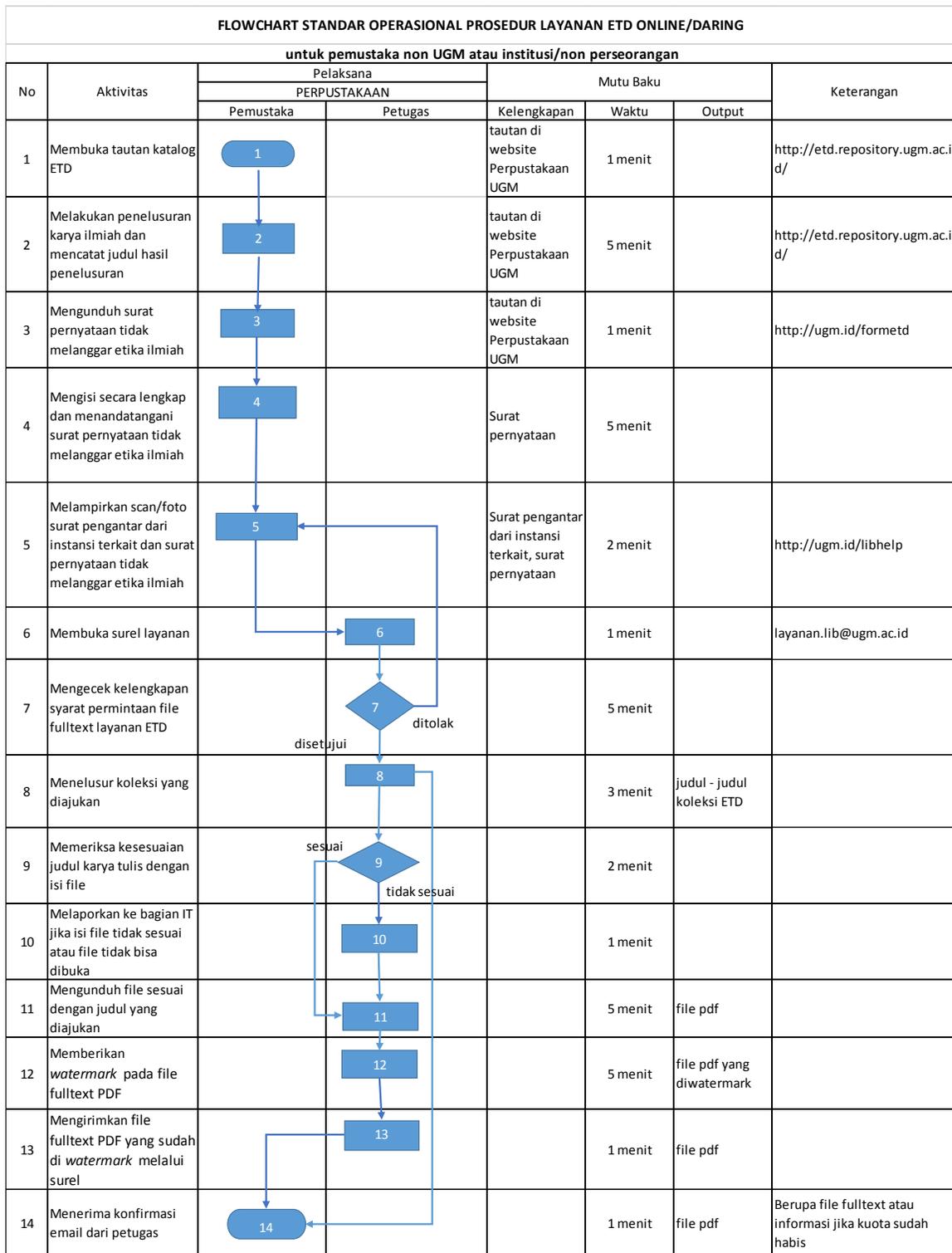
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Membuka tautan katalog ETD	1		tautan di website Perpustakaan UGM	2 menit		http://etd.repository.ugm.ac.id/
2	Melakukan penelusuran karya ilmiah dan mencatat judul hasil penelusuran	2		tautan di website Perpustakaan UGM	5 menit		http://etd.repository.ugm.ac.id/
3	Mengunduh surat pernyataan tidak melakukan redistribusi karya ilmiah kepada pihak lain	3		tautan di website Perpustakaan UGM	1 menit		http://lib.ugm.ac.id/ind/?file=surat-pernyataan-permintaan-tugas-akhir
4	Mengisi secara lengkap dan menandatangani surat pernyataan	4			5 menit		
5	Mengisi dan mengirimkan data form bantuan layanan pengguna dan melampirkan scan/foto KTM UGM serta surat pernyataan	5		KTM UGM, surat pernyataan	2 menit		http://ugm.id/libhelp
6	Membuka surell layanan		6		1 menit		layanan.lib@ugm.ac.id
7	Mengecek jumlah file fulltext yang sudah dikirim ke mahasiswa yang bersangkutan apakah masih ada kuota		7		5 menit		KTM UGM, surat pernyataan yang sudah diisi lengkap dan ditandatangani
8	Mengecek kelengkapan syarat permintaan file fulltext layanan ETD		8		5 menit		
9	Menelusur judul - judul koleksi yang diajukan		9		5 menit		http://10.13.243.197/etd2017
10	Memeriksa kesesuaian judul karya tulis dengan isi file		10		4 menit		
11	Melaporkan ke bagian IT jika isi file tidak sesuai atau file tidak bisa dibuka		11		1 menit		
12	Mengunduh file sesuai dengan judul yang diajukan		12		5 menit	file pdf	http://10.13.243.197/etd2017
13	Mengirimkan file fulltext melalui surel		13		1 menit	file pdf	
14	Menerima file PDF / Menerima konfirmasi melalui surel dari petugas	14			1 menit	file pdf	Berupa file fulltext atau informasi jika kuota sudah habis

2.10.3. Layanan *Electronic Theses and Dissertation* (ETD) di masa pandemi secara *online/daring* untuk pemustaka non UGM (institusi/non perseorangan)

Selama pandemi COVID-19, perpustakaan UGM menyediakan layanan permintaan naskah ETD berupa koleksi tugas akhir, skripsi, tesis dan disertasi secara daring dengan persyaratan tertentu bagi pemustaka non UGM dengan syarat tertentu. Prosedur layanan ETD secara *online/daring* selama pandemi bagi pemustaka non UGM adalah sebagai berikut:

- a. Pemustaka membuka tautan katalog koleksi ETD pada laman <http://etd.repository.ugm.ac.id/>
- b. Pemustaka melakukan penelusuran karya ilmiah yang dibutuhkan pada laman <http://etd.repository.ugm.ac.id> untuk memastikan ketersediaannya
- c. Pemustaka mengunduh surat pernyataan tidak melakukan redistribusi karya ilmiah yang diterima ke pihak lain melalui <http://ugm.id/formetd>
- d. Pemustaka mengisi secara lengkap dan menandatangani surat pernyataan tidak melakukan redistribusi karya ilmiah yang diterima ke pihak lain
- e. Pemustaka mengirimkan permintaan karya ilmiah melalui bantuan layanan pengguna melalui link <http://ugm.id/libhelp> dengan melampirkan scan/foto surat pengantar dari instansi terkait serta melampirkan surat pernyataan yang sudah diisi lengkap dan ditandatangani.
- f. Petugas membuka surel layanan
- g. Petugas memeriksa kelengkapan syarat permintaan *file* layanan ETD
- h. Petugas melakukan penelusuran judul karya ilmiah sesuai permintaan pemustaka melalui database di laman <http://10.13.243.197/etd2017/public>
- i. Petugas memeriksa kesesuaian judul karya tulis dengan isi *file*
- j. Petugas melaporkan ke bagian IT jika isi *file* tidak sesuai atau *file* tidak bisa dibuka

- k. Petugas mengunduh *file* naskah lengkap sesuai permintaan pemustaka
- l. Petugas memberikan *watermark* pada *file* naskah lengkap PDF
- m. Petugas mengirimkan *file* naskah lengkap PDF yang sudah di *watermark* sesuai dengan permintaan pemustaka melalui surel
- n. Pemustaka menerima file naskah lengkap/*full text* dalam format PDF melalui surel



2.11. Layanan Koleksi Karya Ilmiah/Laporan Penelitian

Layanan Koleksi Karya Ilmiah (KKI) bertujuan untuk mendiseminasikan informasi hasil karya ilmiah akademika ke pemustaka agar informasi yang ada dapat dipergunakan untuk kepentingan akademika. Layanan KKI dilaksanakan secara *online*/daring dan *onsite*/luring terbatas.

2.11.1. Layanan KKI secara *online*/daring dilaksanakan dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Pemustaka melakukan penelusuran dan pada menu obyek cari memilih jenis laporan penelitian yang diperlukan
- b. Pemustaka mengirimkan permintaan karya ilmiah melalui email atau *WhatsApp*
- c. Petugas membuka email/pesan *WhatsApp*
- d. Melakukan penelusuran karya ilmiah sesuai permintaan
- e. Mengunduh *file* naskah lengkap sesuai permintaan pemustaka
- f. Mengirimkan file naskah lengkap karya ilmiah melalui surel atau *WhatsApp*
- g. Pemustaka menerima dokumen / konfirmasi ketidaktersediaan dokumen

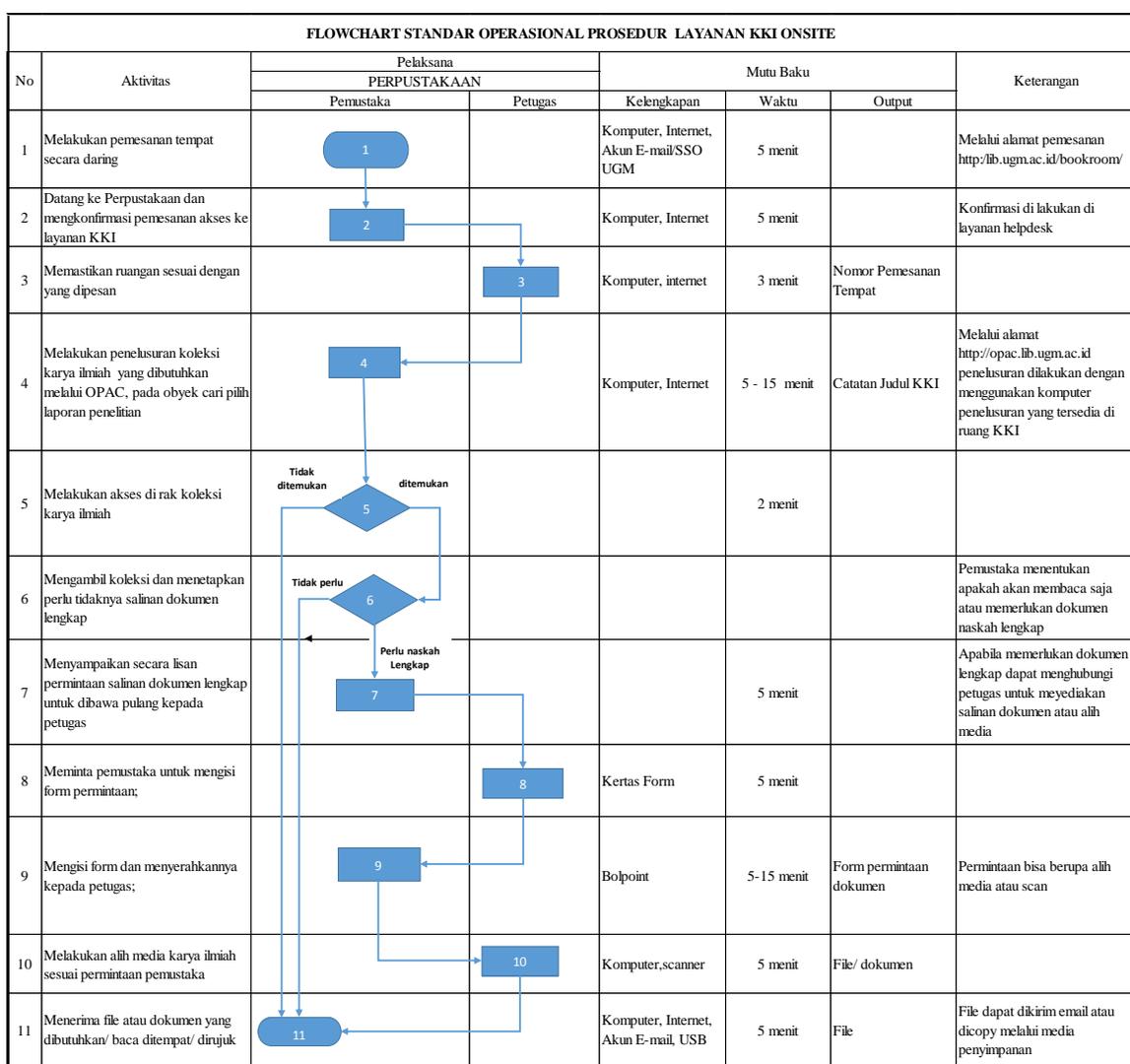
FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN KOLEKSI KARYA ILMIAH CETAK SECARA ONLINE (DARING)

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Melakukan penelusuran dan pada menu obyek cari memilih jenis laporan penelitian yang diperlukan	1		tautan http://opac.lib.ugm.ac.id atau http://repository.ugm.ac.id		Judul/topik karya ilmiah	http://opac.lib.ugm.ac.id ; http://repository.ugm.ac.id
2	Mengirimkan permintaan karya ilmiah melalui email / WhatsApp	2		Email library@ugm.ac.id , WhatsApp Layanan (no HP), http://ugm.id/libhelp			Email library@ugm.ac.id , WhatsApp Layanan (no HP), http://ugm.id/libhelp
3	Membuka email / pesan WhatsApp		3	http://lib.ugm.ac.id atau link http://ugm.id/libhelp	5 Menit		Wifi, Petugas IT, kartu mahasiswa, foto Kartu Mahasiswa (KTM)/Kartu Dosen/Kartu Pegawai
4	Melakukan penelusuran karya ilmiah sesuai permintaan		4	tautan http://opac.lib.ugm.ac.id atau http://repository.ugm.ac.id	5 Menit	Daftar hasil penelusuran informasi	
5	Mengunduh file naskah lengkap sesuai permintaan pemustaka	tidak ditemukan	ditemukan	5	5 Menit	file naskah	
6	Mengirimkan file naskah lengkap karya ilmiah melalui e-mail atau WhatsApp		6	Email, WhatsApp	5 Menit	file naskah	Nomor WA atau Email petugas KKI, cc ke layanan.lib.ugm.ac.id ; library@ugm.ac.id
7	Menerima dokumen / konfirmasi ketidakterediaan dokumen	7				file naskah	Diberikan alternatif judul/topik Karya ilmiah sejenis

2.11.2. Layanan KKI secara onsite terbatas dilaksanakan dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Pemustaka melakukan pemesanan tempat secara daring, melalui tautan <http://lib.ugm.ac.id/bookroom/>
- b. Pemustaka datang ke Perpustakaan dan melakukan konfirmasi pemesanan akses ke layanan KKI
- c. Petugas memastikan ruangan sesuai dengan yang dipesan
- d. Pemustaka melakukan penelusuran koleksi karya ilmiah yang dibutuhkan melalui OPAC, pada obyek cari pilih laporan penelitian
- e. Pemustaka melakukan akses di rak koleksi karya ilmiah
- f. Pemustaka mengambil koleksi dan menetapkan perlu tidaknya salinan dokumen lengkap

- g. Pemustaka menyampaikan secara lisan permintaan salinan dokumen lengkap untuk dibawa pulang kepada petugas
- h. Petugas meminta pemustaka untuk mengisi form permintaan;
- i. Pemustaka mengisi form permintaan dokumen lengkap dan menyerahkannya kepada petugas;
- j. Petugas melakukan alih media karya ilmiah sesuai permintaan pemustaka
- k. Pemustaka menerima *file* atau dokumen yang dibutuhkan/ baca ditempat/ dirujuk



2.12 Bantuan Layanan Teknis Akses Sumber Daya Informasi Elektronik/*e-resources*

Pelayanan bantuan akses sumber daya elektronik atau *e-resources* merupakan layanan bagi sivitas akademika yang membutuhkan akses ke dalam sumber daya elektronik yang dimiliki oleh Universitas Gadjah Mada. Bantuan akses dapat berupa bantuan masalah gangguan atau gagal akses, permintaan akun akses ke database tertentu, maupun masalah kesulitan unduh sumber daya elektronik.

2.12.1 Prosedur Bantuan Layanan Teknis Akses Sumber Daya Elektronik/*e-resources* secara daring

- a. Pemustaka akses ke dalam laman web perpustakaan UGM yakni lib.ugm.ac.id dan memilih link ke dalam bantuan layanan pengguna perpustakaan (<http://ugm.id/libhelp>)
- b. Pemustaka mengisi form layanan bantuan sesuai kebutuhannya, yakni bantuan akses ke *e-journal*, *e-books* dan *e-databases*
- c. Pemustaka mengirim/submit form permintaan
- d. Petugas melakukan pengecekan e-mail basisdata.lib@ugm.ac.id untuk melihat permintaan bantuan dari pemustaka
- e. Petugas melakukan pengecekan dan analisis terhadap permasalahan yang disampaikan pemustaka. Apabila ada hal yang perlu dikonfirmasi, petugas akan melakukan konfirmasi kepada pemustaka.
- f. Pemustaka melakukan respon atau konfirmasi dan menambahkan berkas pendukung (*screenshot/capture/tangkapan layar*) yang diminta petugas apabila diperlukan.
- g. Petugas melakukan tindakan bantuan ke pemustaka dari hasil konfirmasi.
- h. Apabila diperlukan maka, petugas akan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait jika permasalahan membutuhkan bantuan dari pihak eksternal. Bila perlu bantuan maka petugas akan menghubungi petugas unit lain (item 9), jika tidak perlu bantuan maka petugas melakukan tindakan bantuan dan menyerahkan hasil ke pemustaka (item 13).
- i. Petugas unit lain menerima permintaan bantuan dari petugas perpustakaan

- j. Petugas unit lain melakukan tindakan bantuan sesuai permintaan dari staf perpustakaan
- k. Petugas unit lain mengirimkan hasil bantuan kepada staf perpustakaan
- l. Petugas menerima hasil bantuan dari staf eksternal
- m. Petugas menyampaikan hasil kegiatan yang dilakukan kepada pemustaka
- n. Pemustaka menerima dan melakukan pengecekan kembali hasil kegiatan yang disampaikan oleh petugas. Apabila masih terdapat permasalahan atau tidak sesuai, maka pemustaka kembali melakukan konfirmasi kepada petugas (item 6). Apabila hasil sesuai, maka pemustaka menerima hasil dari pelayanan bantuan akses oleh petugas (item 15).
- o. Pemustaka menerima hasil final.

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PEMUSTAKA - BANTUAN AKSES E-RESOURCES (DARING)

No	AKTIVITAS	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemustaka	PERPUSTAKAAN	UNIT TERKAIT (DSSDI, PENYEDIA LAYANAN)	Kelengkapan	Waktu	Output	
			Petugas	Petugas				
1	Membuka laman bantuan pengguna perpustakaan UGM	1			Komputer, Internet, Akun E-mail/SSO UGM	5 menit		Alamat http://ugm.id/libhelp
2	Mengisi formulir dan memilih bantuan akses e-journal, e-books, dan e-databases	2			Komputer, Internet, Akun E-mail/SSO UGM, File KTM UGM	5 menit	Isian formulir	Menjelaskan permasalahan yang ada
3	Mengajukan bantuan ke petugas (submit form yg diisi)	3			Komputer, Internet	2 menit	E-mail respon ke basisdata.lib@ugm.ac.id	E-mail secara otomatis terkirim dari form yang disubmit
4	Melakukan pengecekan e-mail bantuan yang masuk		4		Komputer, Internet, Akun E-mail/SSO	5 menit	E-mail pesan dari pemustaka	Pengecekan email masuk ke basisdata.lib@ugm.ac.id
5	Melakukan analisis kebutuhan bantuan pemustaka dan melakukan konfirmasi/respon ke pemustaka			Tidak	Komputer, Internet	10 menit	Hasil analisis	Pengecekan ke masalah apakah langsung dapat direspon atau perlu konfirmasi tambahan
6	Melengkapi dokumen yang diperlukan atau mengkonfirmasi ulang	6			Komputer, Internet, Akun E-mail, File pendukung	20 menit	File/berkas pendukung untuk mitigasi /evaluasi masalah	Kasus tertentu kadang membutuhkan informasi lebih detail untuk tindakan selanjutnya
7	Melakukan tindakan bantuan ke pemustaka seperti pengecekan akses ezproxy, pengecekan akses fulltext, bantuan unduh artikel/ebooks			Tidak Perlu Bantuan	Komputer, Internet, Akun SSO, Akun Database	15 menit	File/berkas yang diminta, informasi solusi akses	Melakukan pengecekan apakah dapat dilakukan sendiri atau perlu bantuan pihak eksternal
8	Melakukan koordinasi dengan pihak terkait, apabila permasalahan menyangkut teknis		8		Komputer, Internet	15-30 menit	Hasil/Informasi dari pihak terkait	Berkoordinasi dengan pihak eksternal untuk penyelesaian masalah
9	Menerima permintaan bantuan dari Perpustakaan			9	Komputer, Internet, Akun Email	1 x 24 jam	E-mail permintaan bantuan	Waktu maksimal untuk merespon permintaan (pada hari dan jam kerja)
10	Melakukan tindakan bantuan sesuai permintaan dari staf perpustakaan			10	Komputer, Internet, Akun Email	15- 30 menit		
11	Mengirimkan hasil bantuan kepada staf perpustakaan			11	Komputer, Internet, Akun Email	5 menit	Informasi/ Email	
12	Menerima hasil bantuan dari staf eksternal		12		Komputer, Internet, Akun Email	5 menit	Informasi/ Email	
13	Menyampaikan hasil bantuan kepada pemustaka		13		Komputer, Internet	5 menit	Informasi/File/Ber kas diminta	
14	Melakukan pengecekan hasil bantuan dari petugas	tidak sesuai			Komputer, Internet, File Revisi	15 menit		Pemustaka mengecek kembali apakah bantuan sudah sesuai atau masih ada hal lain
15	Menerima hasil final	sesuai			Komputer, Internet	1 menit	E-mail ucapan terima kasih, dll	

2.12.2 Prosedur Bantuan Layanan Teknis Akses Sumber Daya Informasi Elektronik/*e-resources Onsite*

- a. Pemustaka menyampaikan permasalahan akses sumber daya informasi elektronik ke petugas;
- b. Petugas melakukan pengecekan dan analisis terhadap permasalahan yang disampaikan pemustaka;
- c. Petugas melakukan tindakan bantuan ke pemustaka dan koordinasi apabila diperlukan. Apabila memerlukan bantuan maka ke petugas akan meminta bantuan ke unit lain (item 4), apabila tidak maka ke petugas akan melakukan Tindakan dan menyampaikan hasil bantuan ke pemustaka (item 8)
- d. Petugas unit lain menerima permintaan bantuan dari staf perpustakaan
- e. Petugas unit lain melakukan tindakan bantuan sesuai permintaan dari staf perpustakaan.
- f. Petugas unit lain mengirimkan hasil bantuan kepada staf perpustakaan
- g. Petugas menerima hasil bantuan dari unit eksternal
- h. Petugas menyampaikan hasil bantuan kepada pemustaka
- i. Pemustaka melakukan pengecekan hasil bantuan dari petugas. Apabila sesuai maka ke menerima hasil (item 10), apabila tidak sesuai maka kembali meminta bantuan petugas (item 1)
- j. Pemustaka menerima hasil bantuan.

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PEMUSTAKA - BANTUAN AKSES E-RESOURCES (ONSITE)

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemustaka	Perpustakaan Petugas	Unit terkait (DSSDI, Penyedia) Petugas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mendatangi dan menyampaikan permasalahan akses ke Petugas	1			ID Card, Komputer, Catatan Informasi	5 menit		
2	Melakukan pengecekan, analisis permasalahan dan konfirmasi ke pemustaka		2		Komputer, Internet	10 menit	Hasil analisis untuk tindakan lebih lanjut	Pengecekan ke masalah apakah langsung dapat direspon atau perlu konfirmasi tambahan
3	Melakukan tindakan bantuan ke pemustaka dan koordinasi apabila diperlukan		3		Komputer, Internet, Akun SSO, Akun Database	15 menit	File/berkas yang diminta, informasi solusi akses	Melakukan pengecekan apakah dapat dilakukan sendiri atau perlu bantuan pihak eksternal
4	Menerima permintaan bantuan dari staf perpustakaan			4	Komputer, Internet, Akun Email	1 X 24 jam	Email permintan bantuan	
5	Melakukan tindakan bantuan sesuai permintaan dari staf perpustakaan			5	Komputer, Internet, Akun Email	15-30 menit		
6	Mengirimkan hasil bantuan kepada staf perpustakaan			6	Komputer, Internet, Akun Email	5 menit	Pesan email	
7	Menerima hasil bantuan dari staf eksternal			7	Komputer, Internet	15-30 menit	Hasil/Informasi dari pihak terkait	
8	Menyampaikan hasil bantuan kepada pemustaka		8		Komputer, Internet	5 menit	Informasi/File/Berkas diminta / Solusi	
9	Melakukan pengecekan hasil bantuan dari petugas	9			Komputer, Catatan Informasi	15 menit	Informasi tambahan untuk keperluan bantuan lanjutan	Pemustaka mengecek kembali apakah bantuan sudah sesuai atau masih ada hal lain, apabila belum sesuai pemustaka dapat meminta kembali bantuan ke petugas
10	Menerima hasil bantuan	10			Komputer, Internet	5 menit	Informasi, file, bentuk produk jasa lainnya	

2.13. Layanan *Individual Academic Consultation (IAC)*

Layanan *Individual Academic Consultation (IAC)* adalah layanan personal khusus untuk mahasiswa UGM yang terjamin kerahasiaannya. Layanan IAC, dengan durasi 30-60 menit, baik secara *online* maupun *offline*, bertujuan untuk mendukung mahasiswa UGM secara personal dan akademis. Layanan IAC akan menyelesaikan tantangan yang dihadapi karena setiap individu memiliki cerita, latar belakang, kemampuan, konteks yang tidak sama, yang kadang tidak bisa diselesaikan di kelas/sesi dalam skala besar.

Jenis layanan **pribadi** dalam IAC

1. Strategi belajar dan manajemen waktu
2. Strategi mencatat dan membaca
3. Strategi menghindari kebiasaan menunda pekerjaan
4. Strategi mengelola stres dan kecemasan

Jenis layanan **akademik** dalam IAC

1. Memilih tujuan jurnal/konferensi bereputasi?
2. Strategi menulis ilmiah
3. Diskusi topik skripsi/tesis/disertasi
4. Strategi menulis skripsi/tesis/disertasi
5. Latihan pra ujian proposal skripsi/tesis/disertasi
6. Latihan presentasi dalam konferensi

Jenis layanan yang **TIDAK** termasuk dalam IAC

1. Menerjemahkan artikel/abstrak dari jurnal atau prosiding konferensi
2. Mengerjakan tugas mahasiswa
3. Menuliskan makalah/skripsi/tesis/disertasi untuk mahasiswa
4. Memeriksa tata bahasa dan ejaan

2.13.1 Prosedur Layanan IAC secara *onsite/luring*

- a. Pemustaka melakukan pemesanan waktu konsultasi secara daring, melalui ugm.id/IAC
- b. Petugas merespon permintaan pemustaka melalui email dengan tawaran waktu dan metode konsultasi (*online* atau *offline*)
- c. Pemustaka merespon email dengan memilih tawaran waktu dan metode yang tersedia
- d. Pemustaka datang ke perpustakaan
- e. Petugas memberikan layanan konsultasi, maksimal 55 menit
- f. Pemustaka memperoleh hasil konsultasi, bisa berupa solusi terkait permasalahan yang dihadapi mahasiswa

2.13.2 Prosedur Layanan IAC secara *online/daring*

- a. Pemustaka melakukan pemesanan waktu konsultasi secara daring , melalui ugm.id/IAC
- b. Petugas merespon permintaan pemustaka melalui email dengan tawaran waktu dan metode konsultasi (*online* atau *offline*)
- c. Pemustaka merespon email dengan memilih tawaran waktu dan metode yang tersedia
- d. Pemustaka datang ke link yang tersedia, yaitu ugm.id/IAC
- e. Petugas memberikan layanan konsultasi, maksimal 55 menit
- f. Pemustaka memperoleh hasil konsultasi, bisa berupa solusi terkait permasalahan yang dihadapi mahasiswa

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN INDIVIDUAL ACADEMIC CONSULTATION (IAC)							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Melakukan pemesanan waktu konsultasi secara daring			tautan di website Perpustakaan UGM dan IG Perpustakaan UGM	2 menit		ugm.id/IAC
2	Merespon permintaan pemustaka melalui email dengan tawaran waktu dan metode konsultasi (online atau offline)			Hp, pc, internet	2 menit		
3	Merespon email dengan memilih tawaran waktu dan metode yang tersedia			Hp, internet	2 menit	Kesepakatan waktu dan metode konsultasi	
4	Jika online, datang ke link yang tersedia			Hp, internet, ugm.id/IAC			
5	Jika onsite, datang ke perpustakaan				1 menit		
6	Memberikan layanan konsultasi				55 menit	Solusi dari permasalahan yang dihadapi mahasiswa	
7	Memperoleh hasil konsultasi						Hasil konsultasi bisa berupa solusi untuk masalah yang dihadapi pemustaka

2.14. Layanan Pengecekan Kemiripan Karya Ilmiah

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada menyediakan layanan pengecekan kemiripan karya tulis berupa tugas kuliah, naskah proposal penelitian, tugas akhir, skripsi, tesis, dan disertasi menggunakan aplikasi **Turnitin** dan **AIMoS**.

Prosedur Layanan Pengecekan Kemiripan Karya Ilmiah

- Pemustaka membuka dan mengisi tautan cek kemiripan karya melalui bantuan layanan perpustakaan di <http://ugm.id/libhelp>
- Pemustaka mengirimkan naskah lengkap karya akhir dalam format WORD lengkap dengan judul, penulis, dan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) melalui bantuan layanan pengguna di <http://ugm.id/libhelp>
- Petugas membuka surel dan mengecek permintaan plagiasi
- Petugas melakukan pemeriksaan dokumen dan memastikan tidak ada karakter tersembunyi dalam naskah karya akhir
- Petugas membuka *website* untuk pengecekan kemiripan karya tulis

- f. Petugas memasukkan data dokumen dan mengunggah naskah karya akhir ke dalam program pengecekan kemiripan untuk proses pengecekan.
- g. Petugas memeriksa hasil pengecekan dan mengunduh hasil pengecekan berupa *file* PDF
- h. Petugas mengirimkan hasil pengecekan ke pemustaka melalui surel
- i. Pemustaka menerima hasil pengecekan berupa *file* PDF melalui surel

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN <i>ONLINE</i> /DARING CEK KEMIRIPAN KARYA TULIS							
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pemustaka	Petugas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuka dan mengisi tautan cek kemiripan karya melalui bantuan layanan Perpustakaan	1		tautan di website Perpustakaan UGM	5 menit		http://uqm.id/libhelp
2	Mengirimkan permintaan cek plagiasi melalui bantuan layanan dengan dilampiri file word	2		naskah karya tulis	2 menit		file word lengkap dengan judul , jenis karya tulis, nama mahasiswa dan NIM
3	Membuka surel dan mengecek permintaan layanan plagiarisme		3	komputer yang terhubung internet	2 menit		
4	Melakukan verifikasi file		4	komputer yang terhubung internet	5 menit		Pengecekan file yang dikirim apakah sudah sesuai persyaratan yang meliputi : file word, tidak ada karakter tersembunyi, alinea/paragraf tidak berupa image dan bersih dari teks komentar
5	Membuka website untuk pengecekan kemiripan karya		5	komputer yang terhubung internet	1 menit		
6	Memasukkan data nama penulis, judul dan mengunggah dokumen		6	komputer yang terhubung internet	5 menit	file	
7	Memeriksa hasil pengecekan dan mengunduh file		7	komputer yang terhubung internet	5 menit	file pdf	
8	Mengirimkan hasil pengecekan melalui surel		8	komputer yang terhubung internet	2 menit	dokumen hasil pengecekan dalam bentuk pdf	
9	Menerima hasil pengecekan melalui surel	9		komputer yang terhubung internet	1 menit	dokumen hasil pengecekan dalam bentuk pdf	etd.intranet.lib.ugm

2.15. Layanan International Student Support (ISS)

Layanan *International Student Support* (ISS) adalah layanan personal khusus untuk mahasiswa internasional UGM yang terjamin kerahasiaannya. Layanan ISS, dengan durasi 30-60 menit, baik secara *online* maupun *offline*,

bertujuan untuk mendukung Mahasiswa Internasional UGM secara personal dan akademis. Layanan ISS akan menyelesaikan tantangan yang dihadapi karena setiap mahasiswa internasional memiliki cerita, latar belakang, kemampuan, konteks yang tidak sama, yang kadang tidak bisa diselesaikan di kelas/sesi dalam skala besar. Lebih khusus, mahasiswa internasional memerlukan perhatian lebih selama masa adaptasi di tempat yang baru.

Jenis layanan **pribadi** dalam ISS

1. Strategi beradaptasi di tempat baru dan perbedaan budaya
2. Strategi belajar dan manajemen waktu
3. Strategi mencatat dan membaca
4. Strategi menghindari kebiasaan menunda pekerjaan
5. Strategi mengelola stres dan kecemasan

Jenis layanan **akademis** dalam ISS

1. Memilih tujuan jurnal/konferensi bereputasi
2. Strategi menulis ilmiah
3. Diskusi topik skripsi/tesis/disertasi
4. Strategi menulis skripsi/tesis/disertasi
5. Latihan pra ujian proposal skripsi/tesis/disertasi
6. Latihan presentasi dalam konferensi

Jenis layanan yang **TIDAK** termasuk dalam ISS

1. Menerjemahkan artikel/abstrak dari jurnal atau prosiding konferensi
2. Mengerjakan tugas mahasiswa internasional
3. Menuliskan makalah/skripsi/tesis/disertasi untuk mahasiswa internasional
4. Memeriksa tata bahasa dan ejaan

2.15.1. Prosedur Layanan ISS secara *onsite/luring*

- a. Pemustaka melakukan pemesanan waktu konsultasi secara daring, melalui ugm.id/ISS
- b. Petugas merespon permintaan pemustaka melalui email dengan tawaran waktu dan metode konsultasi (*online* atau *offline*)
- c. Pemustaka merespon email dengan memilih tawaran waktu dan metode yang tersedia
- d. Pemustaka datang ke perpustakaan
- e. Petugas memberikan layanan konsultasi, maksimal 55 menit
- f. Pemustaka memperoleh hasil konsultasi, bisa berupa solusi terkait permasalahan yang dihadapi mahasiswa

2.15.2. Prosedur Layanan ISS secara *online/daring*

- a. Pemustaka melakukan pemesanan waktu konsultasi secara daring , melalui ugm.id/ISS
- b. Petugas merespon permintaan pemustaka melalui email dengan tawaran waktu dan metode konsultasi (*online* atau *offline*)
- c. Pemustaka merespon email dengan memilih tawaran waktu dan metode yang tersedia
- d. Pemustaka datang ke link yang tersedia, yaitu ugm.id/ISS
- e. Petugas memberikan layanan konsultasi, maksimal 55 menit
- f. Pemustaka memperoleh hasil konsultasi, bisa berupa solusi terkait permasalahan yang dihadapi mahasiswa

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN INTERNATIONAL STUDENT SUPPORT (ISS)

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Pemustaka	Petugas				
1	Melakukan pemesanan waktu konsultasi secara daring			tautan di website Perpustakaan UGM dan IG Perpustakaan UGM	2 menit	pesan tempat	ugm.id/ISS
2	Merespon permintaan pemustaka melalui email dengan tawaran waktu dan metode konsultasi (online atau offline)			Hp/ kompter, jaringan internet	2 menit	metode konsultasi yang disepakati	
3	Merespon email dengan memilih tawaran waktu dan metode yang tersedia			Hp/ kompter, jaringan internet	2 menit	waktu dan metode yang disepakati	
4	Jika online, datang ke link yang tersedia			link layanan ISS			ugm.id/ISS
5	Jika onsite, datang ke perpustakaan				1 menit		
6	Memberikan layanan konsultasi				55 menit		
7	Memperoleh hasil konsultasi					Solusi	bisa berupa solusi terkait permasalahan yang dihadapi mahasiswa

2.16. Layanan Unggah Mandiri dan Bebas Pinjam Pustaka

Mahasiswa Universitas Gadjah Mada (UGM) yang akan yudisium dan wisuda, disyaratkan untuk melakukan unggah karya tulis akhir, dan status tidak memiliki tanggungan yang berhubungan dengan keanggotaan di Perpustakaan UGM, yaitu dengan bukti form **Penyerahan Karya Tulis Akhir dan Bebas Pinjam Pustaka**.

Adapun untuk kelengkapan persyaratan tersebut, mahasiswa melakukan prosedur sebagai berikut:

- a. Mahasiswa melakukan unggah mandiri karya tulis akhir dan bebas pinjam pustaka dengan log in di portal <https://unggah.etd.ugm.ac.id> menggunakan akun email UGM aktif.
- b. Mahasiswa melakukan validasi data pada portal Unggah Mandiri dengan menggunakan Nomor Induk Universitas (NIU).

- c. Mahasiswa memverifikasi BEBAS PUSTAKA, dan melanjutkan proses selanjutnya
- d. Mahasiswa melakukan konfirmasi dan penyelesaian masalah tanggungan pinjaman pustaka
- e. Mahasiswa melengkapi data email alternatif non UGM, nomor telepon, dan periode wisuda yang akan diikuti serta pilihan tahun wisuda.
- f. Mahasiswa mengisi metadata karya akhir yang terdiri dari Judul; *Abstract-Intisari*; Pembimbing/Promotor; kata kunci/*keyword*; dan tahun lulus.
- g. Mahasiswa melakukan unggah *file* dalam format pdf sesuai ketentuan yang ada dalam Panduan Unggah Mandiri yaitu:
 - 1. File Complete
 - 2. File Title
 - 3. File Abstract
 - 4. File Table of Content
 - 5. File Introduction
 - 6. File Conclusion
 - 7. File Bibliography
 - 8. File Summary_en (untuk tesis & disertasi)
- h. Mahasiswa melanjutkan proses unggah pada tahapan Izin Publikasi Mahasiswa
- i. Mahasiswa mengajukan dan Permohonan Verifikasi Unggah Mandiri
- j. Mahasiswa melakukan *log out* dari Portal Unggah Mandiri
- k. Staf/Petugas melakukan pengecekan data pengajuan Unggah Mandiri
- l. Staf/Petugas melakukan verifikasi dan persetujuan Unggah Mandiri
- m. Staf/Petugas memberikan catatan perbaikan untuk mahasiswa apabila dokumen/naskah/*file* yang diunggah belum sesuai dengan panduan/ketentuan, dan disarankan untuk memperbaiki dan unggah kembali
- n. Mahasiswa menerima bukti Unggah Mandiri dan Bebas Pustaka

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PEMUSTAKA-UNGGAH MANDIRI

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Mahasiswa	PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu	Output	
			Staf	Kabid				
1	Login ke portal Unggah Mandiri	1			Komputer, Internet, Akun E-mail/SSO UGM	5 menit		alamat akses di http://unggah.etsd.ugm.ac.id
2	Melakukan Validasi Akun	2			Komputer, Internet, NIU	5 menit	Verifikasi Data	Verifikasi untuk melanjutkan proses
3	Melakukan Verifikasi Bebas Pustaka	3			Komputer, Internet	5 menit	Surat Bebas Pustaka	Proses pengecekan pinjaman dan denda perpustakaan
4	Melakukan konfirmasi dan penyelesaian masalah pinjaman	4			Komputer, Internet, Akun E-mail/SSO	30 menit	Bebas Administasi	1-2 hari kerja
5	Melengkapi data e-mail non UGM, nomer telpon, periode dan tahun wisuda	5			Komputer, Internet	3 menit	Isian data diri	
6	Mengisikan metadata bibliografis: judul, abstract, pembimbing, kata kunci, tahun lulus	6			Komputer, Internet, Akun E-mail, File pendukung	5 menit	Isian Data Bibliografis	
7	Melakukan unggah file PDF sesuai ketentuan	7			Komputer, Internet, Akun SSO, Akun Database	10 menit	File Unggah	File Complete, Title, Abstract, Tableofcontent, Introduction, Conclusion, Bibliography, dan Summary_en (untuk tesis dan disertasi)
8	Mengkonfirmasi Ijin Publikasi	8			Komputer, Internet, Akun E-mail, File pendukung	5 menit		
9	Mengirimkan dan Mengajukan Permohonan Verifikasi	9			Komputer, Internet, Akun E-mail	3 menit	Informasi permintaan verifikasi	Mahasiswa dapat menambahkan informasi pada bagian <i>Dialog Box</i> , apabila diperlukan mahasiswa dapat melakukan pembatalan pengajuan
10	Keluar dari Portal Unggah (Logout)	10			Komputer, Internet, File Revisi	2 menit		Pemustaka perlu melakukan login ulang untuk melihat proses persetujuan/verifikasi (Diajukan, Diverifikasi, Ditolak, Draft, Disetujui)
11	Melakukan pengecekan data pengajuan unggah		11		Komputer, Internet	15 menit		Verifikasi data mahasiswa, Verifikasi Metadata
12	Melakukan verifikasi dan persetujuan unggah		12		Komputer, Internet	5 menit	Informasi Persetujuan	Verifikasi file terunggah, verifikasi ijin publikasi, verifikasi unggah
13	Memberikan catatan perbaikan untuk mahasiswa		13		Komputer, Internet	5 menit	Catatan Revisi	Apabila diperlukan perbaikan, maka pemustaka akan melihat pesan perbaikan di akun
14	Menerima Bukti Unggah Mandiri dan Bebas Pinjam Pustaka	14						Mahasiswa perlu login ulang untuk melihat status pengajuan dan melakukan perbaikan

Pemberitahuan/notifikasi status unggah mandiri dapat diketahui mahasiswa dengan *log in* kembali di unggah mandiri dan dari akun *e-mail* UGM.

Status unggah mandiri yang perlu diketahui oleh mahasiswa, yaitu:

- a. **DIAJUKAN**, artinya permohonan pada proses unggah mandiri sedang diajukan.
- b. **DIVERIFIKASI**, artinya sedang dalam proses diverifikasi oleh petugas.
- c. **DITOLAK**, artinya dokumen revisi kembali.
- d. **DRAFT**, artinya dokumen dalam perbaikan, namun belum diajukan kembali.

- e. **DISETUJUI**, artinya sudah memenuhi ketentuan dan persyaratan Unggah Mandiri Karya Akhir.

Apabila diperlukan SBPP & Bukti Penyerahan Karya Tulis, mahasiswa dapat mencetak melalui portal unggah mandiri pada *icon* printer.

2.17. Layanan Surat Bebas Pinjam Pustaka Profesi

Layanan ini diberikan khusus untuk program studi **KKMK, Kedokteran Gigi, kedokteran Hewan, Farmasi, dan Peternakan**. Pembuatan Surat Bukti Bebas Pinjam Pustaka profesi tidak dilakukan melalui portal Unggah Mandiri karena mahasiswa tidak perlu melakukan proses unggah naskah/*file*/dokumen karya akhir. Petugas dapat memberikan layanan bebas pinjam pustaka profesi apabila data mahasiswa telah didaftarkan pada simaster oleh petugas fakultas/admin program studi. Berikut adalah prosedur pengajuan bebas pustaka, yaitu:

- a. Mahasiswa dapat mengajukan permohonan Surat Bebas Pinjam Pustaka melalui beberapa *platform* layanan yaitu *WhatsApp* 0813 2870 7290, email layanan.lib@ugm.ac.id, maupun melalui telegram.
- b. Ketentuan format pesan yang dikirimkan oleh mahasiswa kepada petugas mencakup data-data sebagai berikut:
 1. Subjek : Bebas Pinjam Profesi
 2. Nama : Nama lengkap
 3. Nim Profesi : NIM Profesi
 4. Email : Email UGM sebagai mahasiswa
 5. Fakultas : Fakultas mahasiswa
 6. Prodi : Prodi Mahasiswa
- c. Petugas memproses Bebas Pinjam Pustaka Profesi melalui <https://sipus.simaster.ugm.ac.id>.
- d. Petugas melakukan pengecekan data mahasiswa pada menu utama Keanggotaan, fitur Bebas Pinjam. Apabila masih memiliki transaksi di perpustakaan maka petugas memberikan konfirmasi terkait layanan

perpustakaan, dan apabila tidak maka petugas dapat mencetak format pdf surat Bebas Pinjam Pustaka Profesi.

- e. Petugas melakukan proses *bypass* data mahasiswa pada portal <https://student.simaster.ugm.ac.id/>, kemudian memberikan *checklist* (√) pada bagian Unggah ETD agar persyaratan di sistem terpenuhi.

2.18. Penanganan Keluhan Unggah Unggah Mandiri

Pemustaka dapat menghubungi petugas *IT & Digital Resources* di nomor telepon 0857 2508 1628 (*WhatsApp chat*); Telegram https://t.me/LibraryUGM_um; dan surel ke basisdata.lib@ugm.ac.id. Layanan diberikan pada jam dan hari kerja.

2.19. Layanan Koleksi Langka

Layanan Koleksi Langka adalah salah satu layanan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada yang memberikan akses kepada koleksi khusus berupa koleksi langka dan dianggap kuno. Koleksi ini dilayankan secara terbatas kepada sivitas akademika maupun masyarakat umum. Akses dapat dilakukan secara fisik (khusus koleksi yang masih memungkinkan akses fisik) dan secara daring atau elektronik (berupa *file* digital hasil alih media). Pada saat pandemi, layanan koleksi langka dikhususkan dilakukan secara daring/*online*.

2.19.1. Prosedur Layanan Koleksi Langka secara Daring

- a. Pemustaka melakukan penelusuran koleksi langka yang dibutuhkan melalui portal pencarian yang tersedia yakni di URL <http://langka.lib.ugm.ac.id>;
- b. Pemustaka mencatat judul koleksi langka yang diinginkan;
- c. Pemustaka mengajukan permohonan bantuan akses layanan melalui form yang terdapat pada <http://ugm.id/libhelp>;
- d. Petugas menerima email dari form permintaan pemustaka;
- e. Petugas meneruskan e-mail permintaan pemustaka kepada petugas bagian koleksi langka untuk ditindaklanjuti;

- f. Petugas koleksi langka mencari dan mengunduh file naskah lengkap koleksi langka dan mengkonfirmasi kepada pemustaka mengenai keberadaan koleksi langka;
- g. Petugas meminta kepada pemustaka untuk mengisi form khusus yang disediakan oleh bagian koleksi langka terkait pemanfaatan koleksi;
- h. Pemustaka menyerahkan form pernyataan permintaan koleksi langka kepada petugas melalui email;
- i. Petugas menerima form pernyataan permintaan koleksi langka dari pemustaka;
- j. Petugas mengirimkan *file* yang dibutuhkan kepada pemustaka;
- k. Pemustaka menerima dan mengecek *file* yang dibutuhkan. Apabila sesuai maka pemustaka menerima *file* hasil akhir (item 12), apabila tidak sesuai maka kembali mengajukan permintaan ke petugas (item 3);
- l. Pemustaka menerima *file* yang diminta.

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR AKSES KOLEKSI LANGKA SECARA DARING

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan	
		Pemustaka	PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu		Output
			Petugas	Kabid				
1	Melakukan penelusuran koleksi langka yang dibutuhkan melalui portal pencarian yang tersedia	1			Komputer, Internet, Akun E-mail/SSO UGM	15-20 menit	Hasil penelusuran berupa judul	Melalui alamat http://langka.lib.ugm.ac.id
2	Mencatat judul koleksi langka yang diinginkan.	2			Komputer, Internet	5 menit	Catatan Judul Koleksi Langka	
3	Mengajukan permohonan bantuan akses koleksi melalui form yang terdapat pada web bantuan	3			Komputer, Internet, Akun E-mail/SSO	5 menit	E-mail ke petugas	melalui alamat http://ugm.id/libhelp
4	Menerima e-mail dari form permintaan pemustaka		4		Komputer, Internet	10 menit	E-mail dari Pemustaka	layanan.lib@ugm.ac.id atau basisdata.lib@ugm.ac.id
5	Meneruskan e-mail permintaan pemustaka kepada petugas bagian koleksi langka untuk ditindaklanjuti		5		Komputer, Internet, Akun E-mail, File pendukung	10 menit	E-mail dari pemustaka	Petugas koleksi langka menerima e-mail dari petugas layanan
6	Mencari dan mengunduh file naskah lengkap koleksi langka dan mengkonfirmasi kepada pemustaka mengenai keberadaan koleksi langka.		6		Komputer, Internet, Akun SSO, Akun Database	10 menit	File/berkas yang diminta	
7	Meminta kepada pemustaka untuk mengisi form khusus yang disediakan oleh bagian koleksi langka terkait pemanfaatan koleksi.		7		Komputer, Internet, Akun E-mail	15-30 menit	Formulir permintaan koleksi langka	Terdapat formulir khusus untuk permintaan kholeksi langka
8	Menyerahkan form pernyataan permintaan koleksi langka kepada petugas melalui email	8			Komputer, Internet, Akun E-mail	5 menit	Formulir permintaan koleksi langka	Form yang sudah diisi dan ditandatangani
9	Menerima form pernyataan permintaan koleksi langka		9		Komputer, Internet, Akun E-mail	5 menit	Formulir permintaan koleksi langka	Form yang sudah diisi dan ditandatangani
10	Mengirimkan file yang dibutuhkan kepada pemustaka		10		Komputer, Internet, Akun E-mail	5 menit	File/berkas yang diminta	
11	Menerima dan mengecek file yang dibutuhkan	11		tidak sesuai		10 menit	File/berkas yang diminta	Apabila masih belum sesuai maka akan mengirim email kembali ke petugas
12	Menerima hasil akhir file yang diminta	12			Komputer, Internet	1 menit	File/berkas yang diminta	

2.19.2. Prosedur Layanan Koleksi Langka secara Luring/*Onsite*

- a. Pemustaka melakukan pemesanan tempat melalui laman *Room Booking* (<http://lib.ugm.ac.id/bookroom/>)
- b. Pemustaka datang ke Perpustakaan dan mengkonfirmasi pemesanan akses ke koleksi langka.
- c. Petugas melakukan pengecekan pemesanan ruang dan mempersilahkan pemustaka untuk mengakses koleksi langka;
- d. Pemustaka melakukan penelusuran koleksi langka yang dibutuhkan melalui portal pencarian yang tersedia (<http://langka.lib.ugm.ac.id>).
- e. Pemustaka mengakses ke naskah lengkap. Apabila memerlukan file lengkap maka pemustaka menyampaikan kepada petugas (item 7), apabila tidak (cukup membaca) maka pemustaka dapat membaca melalui komputer khusus yang tersedia (item 6);
- f. Pemustaka membaca *file* naskah lengkap koleksi langka;
- g. Pemustaka menyampaikan permintaan *file* naskah lengkap untuk dibawa pulang kepada petugas
- h. Petugas meminta pemustaka untuk mengisi form permintaan;
- i. Pemustaka mengisi form dan menyerahkan form pernyataan permintaan koleksi langka kepada petugas
- j. Petugas mengunduh *file* naskah lengkap dan menyerahkan kepada pemustaka;
- k. Pemustaka menerima *file* yang dibutuhkan.

FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR AKSES KOLEKSI LANGKA SECARA ONSITE

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan	
		Pemustaka	PERPUSTAKAAN		Kelengkapan	Waktu		Output
			Petugas	Kabid				
1	Melakukan pemesanan tempat secara daring	1			Komputer, Internet, Akun E-mail/S SO UGM	5 menit		Melalui alamat pemesanan http://lib.ugm.ac.id/bookroom/
2	Datang ke Perpustakaan dan mengkonfirmasi pemesanan akses ke koleksi langka	2			Komputer, Internet	5 menit	Bukti pemesanan ruang	
3	Melakukan pengecekan pemesanan ruang		3		Komputer, internet	3 menit	Nomor Pemesanan Tempat	
4	Melakukan penelusuran koleksi langka yang dibutuhkan melalui portal pencarian yang tersedia.	4			Komputer, Internet	5 - 15 menit	Catatan Judul Koleksi Langka	Melalui alamat http://langka.lib.ugm.ac.id
5	Melakukan Akses ke file naskah lengkap koleksi langka	5		Perlu naskah Lengkap?	Komputer	2 menit		Pemustaka menentukan apakah akan membaca saja atau meminta file naskah lengkap untuk dibawa pulang
6	Membaca naskah file naskah lengkap melalui komputer khusus	6		Tidak perlu	Komputer	30-45 menit	File/Berkas Koleksi Langka	Apabila memerlukan file naskah lengkap maka dapat menghubungi petugas sesuai prosedur yang ada
7	Menyampaikan permintaan file naskah lengkap untuk dibawa pulang kepada petugas	7			Komputer	5 menit		
8	Meminta pemustaka untuk mengisi form permintaan		8		Kertas Form	5 menit	Form permintaan kosong	
9	Mengisi form dan menyerahkan form pernyataan permintaan koleksi langka kepada petugas	9			Bolpoint, Kertas, Materai	5-15 menit	Form permintaan yang sudah diisi	
10	Mengunduh file naskah lengkap dan menyerahkan kepada pemustaka		10		Komputer, Internet, USB	5 menit	File naskah lengkap	
11	Menerima file yang dibutuhkan	11			Komputer, Internet, Akun E-mail, USB	5 menit	File naskah lengkap	File dapat dikirim email atau dicopy melalui media penyimpanan

III. PENUTUP

Standard Operating Procedure (SOP) Perpustakaan UGM selama pandemi COVID-19 tahun 2021 disusun sebagai suplemen SOP Perpustakaan UGM yang diterbitkan tahun 2017. Diharapkan ketersediaan suplemen dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Perpustakaan UGM ini dapat memperlancar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Layanan Perpustakaan UGM selama masa pandemi COVID-19. Dokumen ini, secara berkala, akan ditinjau ulang sesuai dengan situasi dan kondisi layanan perpustakaan maupun Universitas Gadjah Mada, dengan berpegang pada prinsip layanan prima perpustakaan.