



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA
Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <https://library.untag-smd.ac.id>

No. Dokumen:
UNTAG-PM-09/07

**SOP PENAGIHAN KETERLAMBATAN
PENGEMBALIAN KOLEKSI**

DOKUMEN
ISO 9001:2008/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT

Tgl Berlaku:
05-06-2023

Revisi :
02

Hal :
1 dari 5

PENGESAHAN

Nama Dokumen :

SOP PENAGIHAN KETERLAMBATAN
PENGEMBALIAN KOLEKSI

No Dokumen :
UNTAG-PM-09/07

No Revisi :
02

Disiapkan oleh

YULIANA ROSTA, S.I.Pust
Direktur Upt Perpustakaan

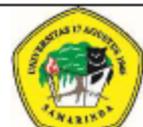
Diperiksa oleh

Dr. Ir. AKAS PINARINGAN SUJALU, M.P
Ketua LPM

Disahkan oleh

Dr. MARJONI RACHMAN, M.Si
Rektor

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Ketua Lembaga Penjaminan Mutu UNTAG 1945 Samarinda



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA
Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <https://library.untag-smd.ac.id>

No. Dokumen:
UNTAG-PM-09/07

SOP PENAGIHAN KETERLAMBATAN PENGEMBALIAN KOLEKSI

DOKUMEN
ISO 9001:2008/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT

Tgl Berlaku:
05-06-2023

Revisi :
02

Hal :
2 dari 5

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

SOP ini bertujuan untuk mengetahui koleksi yang terlambat dikembalikan oleh pemustaka perpustakaan dan menghindari terjadinya kehilangan koleksi Perpustakaan. Prosedur ini mencakup pengecekan status keterlambatan pengembalian buku yang dalam keadaan rusak atau hilang, pembayaran denda (bila ada) oleh pemustaka, hingga penggantian buku hilang dengan judul yang sama atau penggantian berupa dana sesuai harga buku yang dihilangkan.

1.2. Referensi

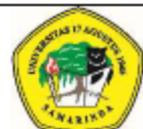
- Buku Panduan Perpustakaan Perguruan Tinggi
- Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
- Manual Mutu "UNTAG" Samarinda

1.3. Definisi

- Petugas Pelayanan setiap bulan mengecek keterlambatan pengembalian koleksi di Aplikasi dan kartu peminjaman perpustakaan
- Petugas pelayanan mendata no anggota, nama, npm, fakultas, judul koleksi yang dipinjam, tgl Kembali, dan berapa lama waktu belum mengembalikan (terhitung denda)
- Petugas pelayanan pemustaka menyerakan data ke petugas Teknologi Informasi dan Komunikasi
- Petugas IT mendata nama-nama tersebut, untuk selanjutnya menghubungi via wa, email dan telepon pemustaka untuk segera melakukan pengembalian peminjaman koleksi

1.4. Tanggung Jawab

- Subbag Pelayanan Pemustaka untuk (a) mengecek daftar anggota yang belum mengembalikan koleksi yang dipinjam, (b) mengecek ke kartu buku dan kartu pinjam,
- Subbag IT mengirim notifikasi peringatan untuk pengembalian buku
- Pemustaka bertanggung jawab untuk mengembalikan buku yang dipinjam dan membayar denda keterlambatan.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA
Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <https://library.untag-smd.ac.id>

No. Dokumen:
UNTAG-PM-09/07

**SOP PENAGIHAN KETERLAMBATAN
PENGEMBALIAN KOLEKSI**

DOKUMEN
ISO 9001:2008/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT

Tgl Berlaku:
05-06-2023

Revisi :
02

Hal :
3 dari 5

1.5. Uraian Prosedur

Prosedur layanan ini meliputi:

1. Petugas Pelayanan pemustaka mengecek Aplikasi dan kartu peminjaman pemustaka
2. Petugas Pelayanan Pemustaka mendata koleksi yang belum dikembalikan
3. Petugas pelayanan pemustaka menghitung keterlambatan koleksi yang belum dikembalikan
4. Petugas pelayanan pemustaka menyerahkan data nama yang belum mengembalikan koleksi ke petugas IT
5. Petugas IT mendata nama-nama pemustaka yang belum mengembalikan koleksi dan menghubungi pemustaka tersebut
6. Pemustaka mengunjungi pelayanan pemustaka untuk menyelesaikan tunggakan, menunjukkan kartu anggota perpustakaan dan menunjukan koleksi yang tertunggak
7. Petugas pelayanan pemustaka mengecek kondisi dan jangka waktu kembali dan menunjukan bukti kartu peminjaman koleksi perpustakaan
8. Pemustaka mengembalikan koleksi, jika kondisi rusak/hilang disarankan mengganti atau dikenakan biaya penggantian buku dengan harga yang sama dengan buku tersebut. Dan pemustaka wajib menyelesaikan pembayaran denda koleksi
9. Pemustaka menyerahkan koleksi dan pembayaran tersebut
10. Petugas mencabut kartu buku dikartu peminjaman dan menandatangani tanggal pengembalian koleksi
11. Petugas IT menghapus data pemustaka yang bersangkutan dari aplikasi penagihan koleksi
12. Pemustaka menghadap bagian administrasi pembayaran penggantian tunggakan buku dan denda
13. Petugas administrasi menyelesaikan dengan memberikan kuitansi penggantian koleksi dan pembayaran denda



No. Dokumen:
 UNTAG-PM-09/07

**SOP PENAGIHAN KETERLAMBATAN
 PENGEMBALIAN KOLEKSI**

DOKUMEN
 ISO 9001:2008/IWA 2
 TERINTEGRASI DENGAN
 AIPT BAN PT

Tgl Berlaku:
 05-06-2023

Revisi :
 02

Hal :
 4 dari 5

**BAGAN ALUR/FLOWCHART
 SOP PENAGIHAN KETERLAMBATAN
 PENGEMBALIAN KOLEKSI**

NO	URAIAN	PELAKSANA			DOKUMEN	WAKTU
		Pemustaka	Petugas	Petugas IT		
	MULAI					
1.	Petugas Pelayanan pemustaka mengecek Aplikasi dan kartu peminjaman pemustaka				Kartu peminjaman buku dan file Excel	15 detik/ anggota
2.	Petugas Pelayanan Pemustaka mendata koleksi yang belum dikembalikan				File Excel	30 detik/ anggota
3.	Petugas pelayanan pemustaka menghitung keterlambatan koleksi yang belum dikembalikan					30 detik/ anggota
4.	Petugas pelayanan pemustaka menyerahkan data nama yang belum mengembalikan koleksi ke petugas IT				File Excel	5 detik/ anggota
5.	Petugas IT mendata ulang nama-nama pemustaka yang belum mengembalikan koleksi dan menghubungi pemustaka tersebut				File excel	1 menit/ anggota
6.	Pemustaka mengunjungi pelayanan pemustaka untuk menyelesaikan tunggakan, menunjukkan kartu anggota perpustakaan dan menunjukan koleksi yang tertunggak				Kartu Anggota Perpustakaan	2 menit/ anggota
7.	Petugas pelayanan pemustaka mengecek kondisi dan jangka waktu kembali dan menunjukan bukti kartu peminjaman koleksi perpustakaan				Kartu peminjaman buku	15 detik/ anggota
8.	Pemustaka mengembalikan koleksi, jika kondisi rusak/hilang disarankan mengganti atau				Buku Agenda	5 menit/ anggota



No. Dokumen:
UNTAG-PM-09/07

Tgl Berlaku:
05-06-2023

**SOP PENAGIHAN KETERLAMBATAN
PENGEMBALIAN KOLEKSI**

DOKUMEN
ISO 9001:2008/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT

Revisi : 02 Hal : 5 dari 5

	dikenakan biaya penggantian buku dengan harga yang sama dengan buku tersebut. Dan pemustaka wajib menyelesaikan pembayaran denda koleksi					
9.	Pemustaka menyerahkan koleksi dan pembayaran tersebut				Tanda Terima	1 menit/ anggota
10.	Petugas mencabut kartu buku dikartu peminjaman dan menandatangani tanggal pengembalian koleksi				Kartu buku Perpustakaan	15 detik/ anggota
11.	Petugas IT menghapus data pemustaka yang bersangkutan dari aplikasi penagihan koleksi				File excel	15 detik/ anggota
12.	Pemustaka menghadap bagian administrasi pembayaran penggantian tunggakan buku dan denda				Buku denda	10 detik/ anggota
13.	Petugas administrasi menyelesaikan dengan memberikan kuitansi penggantian koleksi dan pembayaran denda				Kuitansi	1 menit/ anggota
	SELESAI					