

PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) LAYANAN PERPUSTAKAAN PT SEMEN PADANG

Feggy Fristika Windu T¹, Malta Nelisa²

Program Studi Informasi Perpustakaan dan Kearsipan

FBS Universitas Negeri Padang

Email: feggy.fristika@yahoo.com

Abstract

This paper discuss about the process of making Standard Operating Procedure (SOP) library serves in PT Semen. The aims of this study are to describe (1) the preparation of making Standard Operating Procedure (SOP) library serves in PT Semen; (2) making Standard Operating Procedure (SOP) library serves in PT Semen. The method used is the desscriptive method. The data collected through direct observation and asking some questions to the librarian in the library of PT Semen Padang. Based on the making Standard Operating Procedure (SOP), it can be concluded that making SOP as follows: (1) the preparation of making Standard Operating Procedure (SOP) library serves in PT Semen Padang; first, knowing the requirements, second, evaluating and assessing the requirements, third, choosing the requirements, fourth, choosing the alternative action; (2) making Standard Operating Procedure (SOP) library serves in PT Semen Padang; first, collected the informations, by discussing and interviewing with the head of department; second, making draft, experiments the instrument and asking the approval from the leader, experiments the instrument that exists with the draft of the SOP who have had discussion process; third, making and including the supporting document of SOP, including the supporting documents SOP are UU No. 43 tahun 2007 about library; fourth, includes the officer in making SOP and the persong who legalized it; fifth, includes the date of making, revision, and implementation of that.

Keywords: *Standard Operating Procedure (SOP), library of PT Semen Padang*

¹Mahasiswa penulis Makalah Prodi Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan untuk wisuda periode September 2017.
² Pembimbing, dosen FBS Universitas Negeri Padang.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah berdampak pada perubahan yang lebih baik pada perpustakaan maupun perilaku pemustakanya. Seiring dengan perubahan tersebut, maka dalam kegiatannya perpustakaan perlu membuat dan menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) secara baik. Inti dari adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) di perpustakaan dapat dijadikan sebagai alat untuk mengendalikan segala kegiatan di perpustakaan agar sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pengolahan bahan pustaka perpustakaan merupakan proses kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, dinyatakan bahwa, perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain.

Menurut Sutarno (2006: 52-53) perpustakaan khusus memiliki beberapa tujuan, yaitu: a) menciptakan dan memantapkan kebiasaan membaca masyarakat, b) memberikan layanan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, c) mengusahakan agar semua anggota masyarakat dapat mengakses segala macam informasi yang tersedia, d) memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan.

menurut Pawit (2010: 386), *pertama*, Fungsi edukatif perpustakaan khusus menyediakan buku-buku yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, sehingga membantu pemustaka dalam meningkatkan minat baca. Semua informasi yang dimiliki perpustakaan khusus, dimaksudkan agar pemustaka aktif memanfaatkan koleksi secara optimal; *kedua*, Fungsi informatif perpustakaan tidak hanya menyediakan koleksi yang berupa buku-buku saja, tetapi juga menyediakan koleksi lain, seperti majalah, surat kabar, bahkan koleksi berupa non buku seperti VCD. Tersedianya koleksi-koleksi itu akan memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Segala informasi yang dimiliki perpustakaan khusus diharapkan dapat menjawab pertanyaan pemustaka akan pentingnya informasi; *ketiga*, Fungsi rekreatif fungsi rekreasi yang dimaksud adalah rekreasi secara psikologis. Pemustaka dapat berimajinasi dengan memanfaatkan koleksi perpustakaan. Selain itu, pemustaka juga dapat mengisi waktu luang mereka dengan membaca novel, surat kabar ataupun majalah yang ada di perpustakaan.

Menurut Rahayuningsih (2007: 85), pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar: (1) pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum, (2) pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola, (3) menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan, (4) sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.

Menurut Darmono (2001: 141) layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka adalah Satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Menurut Darmono (2001: 141) layanan referensi atau layanan rujukan adalah : Layanan yang diberikan oleh

perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat”.

Menurut Atmoko (dalam Fatimah, 2015:48) SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah.

Menurut Fatimah (2015:52-53) manfaat SOP adalah: a) meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan, b) mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program *training* karyawan, c) sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan, d) menjadi acuan dalam melakukan penelitian terhadap proses layanan, e) memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen, f) pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, g) mengurangi beban kerja serta dapat meningkatkan *comparability*, *credibility* dan *defensibility*, h) menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pengawas, serta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten, i) membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan, j) membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan, k) mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis, l) menjadi dokumen aktivitas proses bisnis perusahaan.

Menurut Ekotama (2015:118) fungsi SOP adalah memudahkan kita mengurus usaha-usaha kita. Dengan SOP, usaha kita bias berjalan tanpa kehadiran kita. Bahkan kita biasmembangankan usaha lain yang biasmengantarkan kita menjadi konglomerat.

Menurut Sailendra (2015:55) tahap-tahap penyusunan SOP yaitu:

- a) dapatkan informasi sebanyak mungkin mengenai proses kerja. Hal ini bisa dilakukan dengan cara berdiskusi dan melakukan *interview* dengan Kepala Departemen yang sedang menjabat pada posisi yang akan dibuat SOP, b) catat efisiensi waktu, biaya, dan hal penting lainnya untuk kemungkinan sistem yang akan digunakan, c) lakukan *brainstorming* terlebih dahulu untuk menerima pendapat dan masukan. *Brainstorming* bisa melibatkan *staff*, *customer*, dan pihak-pihak lain yang terlibat, d) buat terlebih dahulu draf baku untuk dilakukan pembahasan dengan tim, e) uji coba instrument yang ada dengan draf SOP yang telah menjalani proses pembahasan, f) jika SOP dirasa sudah cukup efektif dan efisien, minta persetujuan pimpinan, setelah sebelumnya dibuat draf revisi final atas SOP tersebut, g) gunakan bahasa yang mudah dibaca, dipahami, dan dilaksanakan, h) tuliskan langkah demi langkah secara bertahap, i) gunakan kata kerja dalam kalimat aktif karena diharapkan pembaca melakukan sesuatu, j) gunakan kalimat positif dan hindari kata *tidak* dan *jangan*, k) buat bagan alurnya (*flowchart*), l) buat penjelasan yang dibutuhkan, m) buat dan cantumkan dokumen pendukung

SOP, n) cantumkan tanggal pembuatan SOP serta tanggal revisi, o) cantumkan petugas pembuat SOP dan siapa yang mengesahkan, p) cantumkan tanggal waktu pelaksanaan.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam makalah ini adalah metode deskriptif. Menurut Nazir (2011:54) metode penelitian deskriptif adalah metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Data sesuai dengan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan PT Semen Padang dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan. Data yang diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara dengan tenaga pustakawan di perpustakaan PT Semen Padang.

C. Pembahasan

1. Pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelaksanaan Pelayanan pada Perpustakaan di PT Semen Padang

Dari hasil penelitian yang dilakukan di PT Semen Padang, terlihat bahwa pelayanan yang ada di Perpustakaan PT Semen Padang belum memiliki *Standart Operating Procedure* (SOP). Pelayanan masih kurang efektif, karyawan atau pekerja disana tidak begitu memahami ilmu perpustakaan dan perlu memiliki panduan atau arahan sebagai landasan dalam pelayanan. Agar karyawan yang bekerja di Perpustakaan PT Semen Padang bisa bekerja sesuai dengan prosedurnya. Pentingnya SOP dalam pelayanan terlihat dalam keefektifan layanan yang akan diberikan kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Hal itu akan menjadi pedoman bagi karyawan karena merupakan peraturan tertulis. Apabila karyawan perpustakaan PT Semen Padang sudah memiliki SOP layanan maka akan lebih mudah untuk mengarahkan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Menurut Sailendra (2015:57) dalam pembuatan SOP prosedur yang harus dilakukan sebagai berikut:

a. Mengumpulkan Informasi

Hal ini bisa dilakukan dengan cara berdiskusi dan melakukan interview dengan kepala departemen yang sedang menjabat pada posisi yang akan dibuatkan *Standard Operating Procedure* (SOP). Jadi dilakukan wawancara langsung dengan salah satu karyawan atau pustakawan yang ada di PT Semen Padang seperti bagaimana proses layanan sirkulasi dari peminjaman, pengembalian, perpanjangan pinjaman, layanan denda dan layanan referensi. Untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang ada di perpustakaan tersebut.

Kemudian catat efisiensi waktu, efisiensi waktu yaitu mulai dari tanggal pembuatan, tanggal disahkan SOP layanan perpustakaan tersebut. Efisiensi waktu harus dijelaskan dan dicantumkan dalam pembuatan SOP. kemudian untuk biaya pembuatan SOP ini membutuhkan biaya yang tidak begitu besar, juga hal penting

lainnya dicatat untuk kemungkinan sistem yang akan digunakan dalam pembuatan SOP.

Selanjutnya lakukan *brainstorming* terlebih dahulu untuk menerima pendapat dan masukan. *Brainstorming* adalah teknik kreativitas yang mengupayakan pencarian penyelesaian dari suatu masalah tertentu dengan mengumpulkan gagasan secara spontan dari anggota kelompok. *Brainstorming* melibatkan staff, *customer*, yaitu pelanggan yang menerima layanan oleh karyawan yang bekerja di perpustakaan. Jadi dilakukan *brainstorming* dengan kepala perpustakaan dan karyawan yang ada di perpustakaan tersebut untuk mendiskusikan bentuk SOP yang akan dibuat.

b. Membuat Draft Baku, Uji Coba Instrumen dan Meminta Persetujuan dari Pimpinan

Untuk melakukan uji coba instrumen yang ada dengan draft SOP yang telah menjalani proses pembahasan, untuk contoh header SOP akan diperlihatkan kepada pihak Perpustakaan PT Semen Padang. Kemudian pihak perpustakaan memberikan arahan untuk membuat header SOP sesuai dengan permintaan kepala Perpustakaan PT Semen Padang. Jadi disini, dilakukan uji coba instrumen yang telah dibahas dan sesuai dengan permintaan dari pihak perpustakaan PT Semen Padang.

Jika SOP sudah cukup efektif dan efisien, langkah selanjutnya meminta persetujuan dari kepala instansi dan kepala perpustakaan tersebut. Persetujuan sebelumnya dibuat draf revisi final atas SOP tersebut. Dalam pembuatan SOP menggunakan bahasa yang sesuai dengan EBI (Ejaan Bahasa Indonesia) agar mudah dibaca, dipahami, dan dilaksanakan. Selain itu juga menggunakan bahasa yang singkat, padat, dan jelas sehingga tidak membuat pembaca kebingungan.

Kemudian tulislah langkah demi langkah secara bertahap untuk melanjutkan pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP). Langkah-langkah dalam penyusunan SOP: (1) Pembuatan header (2) Pembuatan dasar-dasar hukum, disini untuk menjadi dokumen pendukung pembuatan SOP layanan Perpustakaan PT Semen Padang; (3) Pembuatan jenis pelayanan yang terdiri dari layanan pembuatan kartu tanda anggota, layanan peminjaman koleksi pustaka; (4) Pembuatan definisi yang digunakan dalam SOP; (5) Sistem, mekanisme, dan prosedur.

Selanjutnya, gunakan kata kerja dalam kalimat aktif, maksudnya kalimat yang subjeknya melakukan pekerjaan, contohnya “karyawan mengisi biodata”. karena diharapkan kepada pembaca melakukan sesuatu, pengguna kata kerja dalam kalimat aktif dapat menuntun pembaca dalam melakukan pembuatan dan memahami SOP, dan gunakan kalimat positif dan hindari kata *tidak* dan *jangan*. Penggunaan kalimat positif merupakan salah satu syarat dalam pembuatan SOP. Dalam pembuatan SOP menggunakan kata “tidak” atau “jangan” tidak boleh, sebaiknya diganti dengan kata yang lain yang menyerupai maknanya.

Selanjutnya membuat penjelasan yang dibutuhkan, tahapan layanan perpustakaan dimulai dari pelayanan dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan. Setelah mendapatkan layanan tersebut, pemustaka yang sudah menjadi anggota akan diberikan layanan dalam peminjaman dan pengembalian buku. Melalui peminjaman dan pengembalian buku, anggota perpustakaan juga

akan mendapatkan layanan dalam perpanjangan peminjaman dan layanan denda untuk keterlambatan dalam pengembalian buku. Kemudian, layanan Referensi di Perpustakaan PT Semen Padang. Perbedaan layanan sirkulasi dengan layanan referensi adalah pelayanannya. Layanan sirkulasi memiliki banyak pelayanan sedangkan pada layanan referensi hanya memiliki satu layanan yaitu pelayanan koleksi khusus.

Setelah itu pada layanan referensi anggota perpustakaan akan diberikan pelayanan khusus oleh pustakawan atau karyawan yang bekerja di perpustakaan tersebut.

c. Membuat dan Cantumkan Dokumen Pendukung SOP

Disini penulis mencantumkan UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan dan standarisasi peraturan PT Semen Padang sebagai dokumen pendukung SOP. Alasan kenapa memakai UU No. 43 tahun 2007 dan standarisasi peraturan PT Semen Padang sebagai dokumen pendukung SOP karena didalam UU tersebut membahas tentang perpustakaan, jadi dokumen tersebut bisa menjadi alasan penguat dalam Pembuatan SOP Layanan Perpustakaan PT Semen Padang.

d. Mencantumkan Petugas Pembuat Sop dan Siapa yang Mengesahkan

SOP ini dibuat oleh penulis sendiri dan yang mengesahkan SOP tersebut adalah Kepala Perpustakaan PT Semen Padang. Dalam proses pengesahan ini membutuhkan waktu yang lumayan lama, karena kepala perpustakaan PT Semen Padang jarang berada di ruangnya. Akibatnya, proses pengesahan bisa terjadi selama satu minggu setelah kepala perpustakaan sudah berada diruangannya. Setelah SOP sudah disahkan oleh kepala perpustakaan, proses yang akan dilanjutkan adalah mencantumkan tanggal pembuatan SOP, tanggal revisi dan waktu pelaksanaan SOP.

e. Mencantumkan Tanggal Pembuatan, Tanggal Revisi dan Waktu Pelaksanaannya

Dalam pembuatan SOP tanggal pembuatan harus dicantumkan karena hal tersebut merupakan bukti tertulis dan tanggal revisi juga harus dicantumkan. sebab untuk mengetahui perbaikan terhadap SOP tersebut, pencantuman waktu pelaksanaan SOP dibuat pada saat SOP tersebut mulai diterapkan di perpustakaan tersebut.

Hasil Pembuatan *Standard Operating Procedure (SOP)* Layanan Perpustakaan
PT Semen Padang.

		
PERPUSTAKAAN PT SEMEN PADANG		
STANDAR OPERATING PROCEDURE (SOP)		
PT SEMEN PADANG		
No. Dok. :	Rev : 00	Page

**Gambar 1. Header SOP PT Semen Padang
PEMINJAMAN BUKU**

1. Tujuan

Sebagai pedoman peminjaman bahan pustaka perpustakaan PT Semen Padang

2. Ruang lingkup

- Proses ini dimulai dari awal karyawan bekerja di PT Semen Padang sampai akhir bekerja di perpustakaan PT Semen Padang.
- Prosedur ini dilakukan selama karyawan masih bekerja di PT Semen Padang.

3. Referensi

- UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan.
- Standarisasi peraturan PT Semen Padang

4. Definisi

Peminjaman bahan pustaka adalah proses memilih bahan pustaka untuk dibaca di luar perpustakaan.

5. Prosedur

Tabel 1. Kegiatan Pelayanan Perpustakaan

Kegiatan	Karyawan	Petugas Perpustakaan
1. Menyebutkan identitas diri peminjam bahan pustaka	Menunjukkan Kartu Anggota	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 80%; margin: auto;"> Input data bahan pustaka kesistem otomasi perpustakaan dan memberi stempel tanggal pengembalian bahan pustaka yang dipinjam </div>
2. Menulis BahanPustaka yang dipinjam dalam Kartu Peminjaman	Menyebutkan asal biro dan nama lengkap	
	Isi kartu peminjaman dan menandatangani	

Tabel 2. Kegiatan Pengesahan

Padang, Disiapkan Oleh	Disahkan Oleh
Feggy Penulis	Basyirudin Kepala Perpustakaan

jadi, inilah hasil dari pembuatan *Standad Operating Procedure* (SOP) layanan perpustakaan PT Semen Padang. Terdiri dari SOP layanan pembuatan kartu anggota, layanan peminjaman, layanan pengembalian, layanan perpanjangan bahan pustaka, layanan denda dan layanan referensi yang ada di perpustakaan tersebut.

D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa Pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) Layanan Perpustakaan PT Semen Padang sebagai berikut: (1) mengumpulkan informasi, dengan cara berdiskusi dan melakukan interview dengan kepala departemen; (2) Membuat draft baku, uji coba instrumen dan meminta persetujuan kepada pimpinan; (3) Membuat dan mencantumkan dokumen pendukung SOP, cantuman dokumen pendukung SOP adalah UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan; (4) Mencantumkan petugas pembuatan SOP dan yang mengesahkan, petugas pembuatan SOP ini adalah penulis sendiri dan yang mengesahkan SOP ini adalah kepala perpustakaan PT Semen Padang; (5) Mencantumkan tanggal pembuatan, revisi dan waktu pelaksanaannya, yaitu membuat waktu pembuatan SOP, waktu revisi SOP dan kapan SOP itu akan dilaksanakan. Setelah melihat hasil penelitian yang penulis lakukan penulis ingin memberikan saran kepada Perpustakaan PT Semen Padang agar benar-benar menerapkan SOP tersebut karena dengan adanya SOP maka pelayanan perpustakaan akan lebih efektif dan memiliki standar pelayanan yang sebagaimana mestinya.

Catatan: Artikel ini disusun berdasarkan makalah tugas akhir penulis dengan Pembimbing Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum.

Daftar Rujukan

- Darmono. (2014, desember 26). *akbar library*. Retrieved agustus 9, 2017, from layanan perpustakaan khusus: <http://akbarlibrary.blogspot.co.id/2014/12/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html>. diunduh 9 agustus 2017
- Fatimah, E. N. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ningsih, r. (2014, oktober 8). *Pustaka Arsip Kampar*. Retrieved agustus 9, 2017, from Pengertian Pelayanan perpustakaan: <http://pustaka->

arsip.kamparkab.go.id/berita-pengertian-pelayanan-perpustakaan.html.
diunduh 9 agustus 2017

Sailendra, A. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Jogjakarta: Media Publishing.

Sutarno. (2013). *S Putri*. Retrieved Agustus 9, 2017, from Perpustakaan Khusus:
<https://www.google.com/search?q=perpustakaan+khusus&ie=utf-8&oe=utf-8>.diunduh 9 agustus 2017

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2007. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab I pasal 1. HYPERLINK "<http://pustaka.litbang.pertanian.go.id/publikasi/pp181092.pdf>"
<http://pustaka.litbang.pertanian.go.id/publikasi/pp181092.pdf> .diunduh 9 agustus 2017

Yusuf, Pawit. M. (2013). *S Putri*. Retrieved Agustus 9, 2017, from Perpustakaan Khusus: <https://www.google.com/search?q=perpustakaan+khusus&ie=utf-8&oe=utf-8>. diunduh 9 agustus 2017

