

PERLUNYA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DI SEBUAH PERPUSTAKAAN

Oleh: Endang Fatmawati *

Pendahuluan

Seringkali perpustakaan mendapat keluhan maupun komplain dari pemustaka tentang ketidakpuasan dalam layanan. Dalam hal ini siapa yang salah? Pustakawannya atau pemustakanya? Nah inilah kenapa perlu dibuatkan SOP. Melalui SOP dapat dilihat apakah pustakawan sudah melakukan pelayanan menurut prosedur standar yang berlaku dan sesuai pedoman yang sudah ditetapkan oleh perpustakaan atau belum. Jadi tidak selamanya pustakawan salah, tetapi bisa jadi malah pemustakanya sendiri yang melanggar prosedur.

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah berdampak pada perubahan baik pada perpustakaan maupun perilaku pemustakanya. Seiring dengan perubahan tersebut, maka dalam kegiatannya perpustakaan perlu membuat dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara baik. Lalu kenapa SOP penting bagi perpustakaan? Latar belakang yang mendasarinya adalah agar segala operasional kegiatan dapat dilakukan dengan konsisten dan berkesinambungan informasinya antara mekanisme kegiatan yang satu dengan yang lainnya. Inti dari adanya SOP di perpustakaan dapat dijadikan sebagai alat untuk mengendalikan segala kegiatan di perpustakaan agar sesuai dengan prosedur yang berlaku.

SOP Perpustakaan

Setahu saya sampai saat ini perpustakaan apapun jenisnya baik itu perpustakaan umum, khusus, sekolah, perguruan tinggi dan berbagai jenis perpustakaan yang lainnya belum memiliki SOP yang baku. Kalaupun ada hanyalah semacam tata tertib dan sebatas Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang menekankan pada pencapaian sasaran, tujuan, dan indikator keberhasilan kerjanya saja. Padahal justru proses pencapaian keberhasilan itulah yang seharusnya memiliki kekuatan yang mengikat, transparan, terstruktur, dan akuntabel dalam bentuk penerapan SOP. Istilah lain yang kadang sering dipakai untuk prosedur standar tersebut disebut 'Prosedur Tetap (Protap)'.¹

Sebenarnya pada Tahun 2006 telah disusun SOP Perpustakaan oleh Kelompok Kerja (Pokja) yang terdiri dari beberapa Kepala UPT Perpustakaan PTN dan PTS yang telah dikoordinir oleh Direktorat Akademik cq Subdit Standar Kualitas Akademik Dirjen Dikti. Bahkan di bawah pengawasan Dirjen Dikti saat itu juga sudah dibentuk tim yang bertugas menyusun dokumen "Prosedur Standar Operasi" yang mengatur mekanisme kerja bagi perpustakaan perguruan tinggi. Judul yang dibuat waktu itu adalah "Pedoman Prosedur Operasional Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi". Namun dalam pelaksanaannya ternyata sampai sekarang masih mengambang dan tidak maksimal bisa diterapkan secara merata oleh semua perpustakaan PTN dan PTS di Indonesia.

SOP itu sebenarnya istilah bahasa Inggris yang singkatannya adalah *Standard Operating Procedures*, dan diterjemahkan sebagai 'Prosedur Operasional Standar', sehingga seharusnya dalam bahasa Indonesia disebutnya dengan nama 'POS' bukan 'SOP'. Namun dalam keseharian masyarakat lebih familiar menyebutnya dengan sebutan 'SOP' (*baca Es O Pe*). Jika dilihat

*Endang Fatmawati, S.S., S.Sos., M.Si adalah Kepala Perpustakaan FE UNDIP & Dosen LB Program (D3 MP-FE, D3 APS-FISIP, dan S1 Ilmu Perpustakaan FIB UNDIP)

pembentuk katanya, maka SOP terdiri dari 3 (tiga) kata, yaitu: standar, operasional, dan prosedur. Standar bisa diartikan suatu aturan yang seharusnya harus dilakukan. Prosedur merupakan serangkaian dari beberapa acuan kerja untuk mencapai suatu tujuan, diterapkan pada suatu pekerjaan yang terjadi berulang-ulang, sehingga perlu batas waktu dalam setiap langkah agar prosedur dapat berjalan sesuai batas waktu yang sudah ditetapkan. Sementara, operasional berarti penjabaran kegiatannya.

Menurut Loudan & Loudan (2000: 11) mengemukakan bahwa “*Standard Operating Procedures (SOPs) is formal rules for accomplishing tasks that have been developed to cope with expected situations*”. Artinya bahwa SOP adalah aturan formal yang dipergunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang berkembang sesuai dengan situasi yang diharapkan.

Namun demikian, penerapan SOP di sebuah perpustakaan tergantung pada pengaturan internal perpustakaan dan isinya bisa berbeda-beda sesuai masing-masing perpustakaan dan jenis SOP apa yang diperlukan. SOP akan sangat tergantung pada kondisi prosedur kerja yang sedang berlangsung di perpustakaan tersebut. Bahkan jika suatu kegiatan perpustakaan terdiri dari beberapa prosedur kerja, maka judul dari SOP dapat dipecah menjadi beberapa modul. Oleh karena itu, setiap perpustakaan SOPnya belum tentu sama walaupun jenis perpustakaannya sama. Contoh: perpustakaan X yang tidak memberi pelayanan CD-ROM, maka SOP pelayanan CD ROM di perpustakaan X tersebut tidak perlu dibuat.

SOP dapat mencerminkan sistem organisasi dan perpustakaan melalui prosedur dan metode yang diungkapkan dan dilaksanakan dalam setiap kegiatan kerja pustakawan. SOP perpustakaan merupakan salah satu bentuk dari pedoman dan petunjuk sebuah perpustakaan, berfungsi untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kerja dan pekerjaan untuk setiap pengelola perpustakaan/pustakawan dalam melakukan pekerjaannya. Melalui penyusunan rencana operasional yang benar dapat dijadikan salah satu parameter untuk mengukur kinerja pustakawannya.

SOP sangat diperlukan bagi setiap pelaksana di lapangan sebagai pedoman untuk mengerjakan tugasnya dengan benar menurut aturan yang berlaku. Sementara bagi pimpinan, SOP digunakan untuk memudahkan pengontrolan atau pengawasan apakah pelaksana di lapangan telah melakukan tugasnya menurut prosedur yang berlaku. Jadi SOP perpustakaan bisa diartikan sebagai dokumen atau tulisan di perpustakaan yang dibuat dan disepakati, serta berisi petunjuk aktifitas yang harus dilakukan pada situasi tertentu.

Cara membuat SOP harus ditulis secara ringkas, akurat, konsisten dengan kebijakan, langkah demi langkah, meliputi semua aktifitas, komprehensif tetapi sederhana, mudah diakses, maupun mudah dibaca. Jadi SOP harus hitam di atas putih, artinya benar-benar dengan dokumen tertulis. Informasi yang diperkenalkanpun harus jelas dan tidak rumit. Dokumen harus tidak terlalu panjang lebar ataupun berlebih-lebihan, tapi harus singkat dan sederhana. Hal ini dimaksudkan agar lebih mudah dilaksanakan dan apabila terjadi permasalahan sudah bisa langsung mengacu pada prosedur yang ada.

Adanya SOP akan memudahkan pustakawan dalam menyelesaikan masalah, karena ada prosedur standar yang seharusnya dilakukannya. Jadi saya kira SOP perpustakaan memang perlu dan harus dibuat setiap kegiatan secara tertulis, agar mampu menjelaskan secara singkat langkah demi langkah (*step by step*) sehingga mudah untuk dipahami serta dilaksanakan.

Apapun pekerjaan di perpustakaan pasti memerlukan suatu pedoman kerja yang perlu ditaati dalam pelaksanaannya. Cuma permasalahannya adakah pedoman kerjanya? Sudahkah dalam bentuk tertulis seperti manual SOP? Dalam penyusunan SOP biasanya terdiri dari 4 (empat) tahapan, yaitu:

1. Analisis kebutuhan SOP.
2. Pengembangan SOP.
3. Penerapan SOP.
4. Monitoring dan evaluasi (monev) pelaksanaan SOP.

SOP merupakan bagian dari sebuah sistem informasi manajemen perpustakaan. Cakupannya banyak sekali, misalnya bisa prosedur kerja yang menentukan bagaimana melaksanakan fungsi, menggerakkan orang, maupun mengukur efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan perpustakaan dalam layanan. Idealnya pada sistem informasi manajemen perpustakaan akan menjadikan semua komponen terintegrasi dalam upaya untuk menyediakan fungsi-fungsi operasionalnya. Oleh karena itu, agar dapat menghasilkan SOP yang sesuai dengan kebutuhan lapangan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dan kinerja di perpustakaan, maka keempat tahap tersebut harus dilakukan secara berurutan.

Kenapa Perpustakaan Perlu SOP?

Kegunaan SOP di perpustakaan sangat banyak sekali tentunya. Keuntungan adanya SOP di perpustakaan adalah adanya keseragaman dalam hal penyelesaian suatu pekerjaan tentang penentuan suatu keputusan. Tujuan utamanya adalah bahwa SOP yang dihasilkan oleh sebuah perpustakaan tiada lain untuk mendapatkan aturan operasional layanan perpustakaan, sehingga keteraturan operasional dapat tercapai.

Selain itu SOP juga bisa memberikan petunjuk yang baku/standar dalam melakukan suatu kegiatan, sehingga kegiatan yang dilakukan tersebut dapat berhasil dengan baik sesuai tujuan. Berikut berbagai manfaat dibuatnya SOP di perpustakaan, antara lain:

1. Untuk mengidentifikasi setiap tugas dalam suatu desain pekerjaan di perpustakaan.
2. Agar tugas-tugas dapat diatur sedemikian rupa untuk meminimumkan waktu dan tenaga pustakawannya agar menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Memberikan petunjuk tentang prosedur pekerjaan perpustakaan yang harus dilakukan, sehingga memudahkan pengontrolan apabila terjadi keluhan dari pemustaka.
4. Menyediakan pedoman bagi semua pustakawan dalam melaksanakan pekerjaan rutin perpustakaan.
5. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan pekerjaan perpustakaan.
6. Dapat membantu penelusuran terhadap kesalahan prosedural dalam memberikan layanan perpustakaan.
7. Menjamin proses pekerjaan tetap berjalan dalam berbagai situasi dan kondisi.
8. Untuk monitoring dan evaluasi, yaitu melihat sejauh mana penerapan SOP dan bagaimana SOP memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja perpustakaan.
9. Sebagai acuan dalam penilaian terhadap proses pekerjaan di perpustakaan, dan sebagai patokan untuk merekonstruksi aktivitas kerja ketika tidak ada acuan lain yang tersedia.
10. Untuk mengatur proses pekerjaan di perpustakaan yang diselenggarakan atau diikuti agar tercapai keseragaman hasil dari suatu fungsi.
11. Sarana pelatihan bagi tenaga perpustakaan yang baru bekerja, sehingga dapat mengurangi tenaga pimpinan dalam memberikan pengarahan.
12. Untuk memudahkan pemustaka dalam mengakses berbagai informasi di perpustakaan.
13. Sebagai sarana petunjuk ketika prosedur audit sistem informasi perpustakaan dilakukan, seperti: katalog penelusuran, pendaftaran kartu anggota, denda keterlambatan buku, dan lain sebagainya.
14. Dapat mengurangi kesalahan pekerjaan, meningkatkan kredibilitas, dan menjaga mutu pelayanan perpustakaan.

Menurut Roesma (2005) bahwa SOP perpustakaan mempunyai manfaat, yaitu: sebagai pedoman kerja bagi pustakawan, sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan pekerjaan, sarana acuan untuk melakukan evaluasi terhadap setiap kegiatan, sarana pelatihan bagi pustakawan baru, dan sarana dokumentasi sistem informasi perpustakaan.

Agar SOP yang dibuat berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan sebaiknya dikerjakan atau dibuat oleh suatu tim yang terdiri dari tenaga profesional perpustakaan. Apalagi di bagian layanan akan banyak keluhan/komplain, karena langsung berhubungan dengan pemustaka, sehingga dipastikan akan banyak hal yang memerlukan SOP. Pustakawan di bagian layanan perlu menerapkan SOP yang tujuannya agar dapat mengerjakan tugasnya dengan benar menurut aturan yang berlaku.

Menurut Dirjen Dikti Tahun 2007 dalam Suprpto (2008), bahwa manfaat Pedoman Prosedur Operasional Standar (POS) perpustakaan perguruan tinggi, antara lain:

1. Agar semua staf dapat menghasilkan kinerja yang baik.
2. Semua staf dapat melakukan seluruh aktifitas pekerjaan yang ada di perpustakaan.
3. Semua staf dapat melakukan evaluasi diri terhadap aktifitas pekerjaan yang ada di perpustakaan.
4. Terciptanya sarana dokumentasi sistem informasi perpustakaan.
5. Perpustakaan mampu melakukan audit sistem informasi perpustakaan.

Penerapan SOP

Saya rasa setiap perpustakaan perlu mempunyai SOP. Penerapan SOP di perpustakaan secara baik jelas akan dapat meningkatkan produktifitas, efektifitas, pengawasan, dan profesionalisme kerja. Namun terkadang realita di lapangan, SOP belum dilaksanakan secara maksimal apalagi untuk dievaluasi secara periodik. Seolah-olah jika ada SOP malah jadi 'angker', 'horor', bahkan 'kaku', dan terkesan birokratis. Oleh karena itu, dalam pembuatan dan penerapan SOP di perpustakaan perlu kesadaran semua pihak yang terkait di perpustakaan. Baik stakeholders dari unsur internal perpustakaan (pimpinan, pustakawan, pengelola perpustakaan, staf administrasi) maupun pihak eksternal (pemustaka).

SOP perpustakaan berfokus pada proses penyelesaian suatu tugas atau aktivitas dengan suatu urutan atau tahapan kerja yang jelas, sehingga mudah untuk diikuti dan dilaksanakan. Pemberlakuan SOP perpustakaan hendaknya berlaku secara periodik/berkala dengan sistem monitor, peninjauan ulang (*review*) evaluasi, pembaharuan (*update*), sampai pada penyempurnaan secara berkesinambungan. Hal ini dimaksudkan agar SOP yang telah ditetapkan bisa diubah sesuai dengan kondisi yang ada. Apakah kebijakan dan prosedur masih berlaku, masih relevan atau bahkan SOP sudah tidak diperlukan lagi. Jadi secara periodik SOP perlu dikaji agar tetap mutakhir, karena apabila sewaktu-waktu ada perubahan kebijakan maka harus terlihat juga pada SOP. Selain itu, SOP yang dibuat harus mengantisipasi perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang menjadi trend perubahan paradigma perpustakaan saat ini. Alangkah lebih baik jika SOP ditinjau setiap tahun, hal ini mengingat perpustakaan saat ini sangat pesat dalam perkembangannya.

SOP di perpustakaan bisa dijabarkan dalam bentuk misi, budaya organisasi, pengembangan koleksi, pengolahan bahan perpustakaan, pelestarian dan perawatan koleksi, sampai pada pelayanan kepada pemustakanya. Hal terpenting dari SOP tersebut harus mengandung semua informasi yang dibutuhkan untuk melakukan suatu prosedur kerja. Misalnya: SOP pengadaan buku, SOP pengkatalogan buku, SOP bebas pinjam pustaka, dan lain sebagainya.

Bagaimana merancang SOP? Tidak ada format yang baku untuk merancang SOP. Namun format dari SOP di perpustakaan biasanya dalam bentuk dokumen tertulis yang menyatakan rincian pekerjaan dari masing-masing bagian di sebuah perpustakaan dan diagram atau alur kerja (flowcharts). Secara umum berbagai contoh bagian dari SOP tersebut, antara lain: modul, judul/bagian, definisi, tujuan, ruang lingkup, dasar hukum/dokumen terkait, standar, ketentuan, pedoman/referensi, sarana, prosedur kerja, tanggungjawab dan wewenang, penanggung jawab, tanggal terbit/tanggal revisi, flowcharts, sampai pada lampiran. Pada lampiran dapat berisi formulir-formulir yang diperlukan untuk kelancaran kerja. Hal ini seperti diungkapkan oleh Kamaludin (2009) bahwa untuk melengkapi suatu prosedur kerja, SOP sering dilengkapi dengan referensi, lampiran, dan diagram/alur kerja (flowcharts).

Namun yang perlu dicermati bahwa komponen-komponen tersebut tidak harus semuanya dicantumkan, tapi disesuaikan dengan jenis dan bentuk SOPnya tentang apa. Misalnya: prosedur peminjaman buku dengan layanan terbuka, dapat ditulis sebagai berikut:

- Modul : Sirkulasi.
 Judul : Peminjaman buku layanan terbuka.
 Tujuan : Melaksanakan prosedur peminjaman sesuai dengan aturan yang berlaku.
 Ruang lingkup: Buku-buku yang bisa dipinjam keluar perpustakaan.
 Pedoman : Tata tertib dan peraturan yang berlaku.
 Prosedur kerja:
1. Menerima kartu anggota dan buku yang dipinjam.
 2. Melakukan *scanning* pada kartu anggota.
 3. Melakukan *scanning* pada buku yang akan dipinjam.
 4. Membubuhkan cap tanggal kembali pada slip tanggal kembali kartu buku.
 5. Memberikan buku yang dipinjam dan kartu anggota kepada peminjam.
 6. Menjajarkan kartu buku yang dipinjam berdasarkan tanggal kembali.

Agar lebih jelas, maka dari SOP peminjaman buku layanan terbuka di atas bisa dibuat alur kerjanya dengan menggunakan flowcharts. Lalu pembuatan SOP di perpustakaan sebaiknya diberi nomor identitas atau label. Label identifikasi tersebut bisa diletakkan di sudut kanan atas. Gunanya adalah untuk melakukan kontrol dokumen dan referensi. Seperti jika suatu saat SOP perlu dirubah atau mungkin tidak digunakan lagi, maka identifikasi tersebut dapat digunakan sebagai referensi bagi yang membuat SOP agar tidak bingung.

Satu hal pokok yang menjadi kunci keberhasilan penerapan SOP di perpustakaan adalah bahwa dalam kegiatan operasional perpustakaan perlu menerapkan apa yang disebut “tata kelola perpustakaan secara baik (*good library governance*)”. Hal ini disebabkan karena salah satu parameter penilaian dari kualitas kinerja perpustakaan adalah adanya tata kelola yang baik dan transparan. Alasan lainnya karena dalam tata kelola perpustakaan perlu mekanisme kontrol terhadap semua kualitas pekerjaan yang sudah menjadi kebutuhan mendasar.

Tata kelola perpustakaan yang baik akan menjamin adanya proses kohesivitas dan peran saling mengendalikan oleh segenap komponen perpustakaan yang terkait. Darmono (2007) mengemukakan bahwa tata kelola perpustakaan dapat diartikan sebagai cara atau metode yang digunakan oleh suatu perpustakaan untuk mendayagunakan seluruh potensi dan unsur-unsur yang dimiliki secara optimal dalam upaya mencapai visi, misi perpustakaan yang telah ditetapkan.

Jenis SOP

Menurut Mahmudin (2009) bahwa ada berbagai jenis SOP yang bisa diterapkan di perpustakaan, yaitu:

1. Sederhana, yaitu langkah-langkah yang ringkas/singkat, berulang-ulang dan hanya memerlukan sedikit keputusan. Prosedur sederhana ini hanya melibatkan sedikit kegiatan oleh sedikit orang. Misalnya: prosedur pembuatan kartu anggota perpustakaan, prosedur fotokopi terbitan berkala.
2. Hirarki, biasanya dengan langkah-langkah yang rinci, panjang, namun tetap konsisten. Langkah-langkah dalam hirarki bisa berisi sub-sub langkah untuk lebih memperjelas prosedur. Misalnya: prosedur pengadaan koleksi, prosedur langganan majalah, prosedur pengolahan buku, prosedur perawatan dan pelestarian buku.
3. Flowcharts, yaitu beberapa bagan (*charts*) yang menunjukkan alir (*flow*) di dalam program atau prosedur sistem logika. Macam alir bisa bagan alir sistem, dokumen, arus dari laporan dan formulir, skematik, maupun program. Jadi flowcharts bisa merupakan penggambaran secara grafik/representasi grafis yang menggambarkan secara rinci suatu proses, menghubungkan langkah demi langkah secara fisik dan logis, dan urutan prosedur dari suatu kegiatan yang didasarkan analisis agar kegiatan tersebut dilaksanakan dengan efisien dan efektif.

Flowcharts ini biasanya berisi banyak keputusan-keputusan atau pertimbangan-pertimbangan antara 'ya' dan 'tidak'. Adanya flowcharts jelas akan mempermudah penyelesaian suatu masalah, khususnya jika harus memerlukan untuk dipelajari dan dievaluasi lebih lanjut. Jenis flowcharts bisa berupa sistem, dokumen (*paperwork*), skematik, program, maupun proses. Perangkat lunak dalam membuat flowcharts bisa menggunakan Visio Profesional, Smart Draw, Ms Word, maupun Power Point. Misalnya: prosedur alur kerja peminjaman buku dan pengembalian buku.

Cara membuat flowcharts dimulai dari sudut kiri atas dengan aliran proses "mulai" dari atas ke bawah, lalu menggunakan tanda panah untuk menunjukkan aliran, dan menggunakan simbol konektor untuk menghubungkan, lalu berakhir dengan "selesai".

Beberapa contoh simbol-simbol konektor dalam flowcharts, antara lain:

- a. Mulai/terminator, menunjukkan awal dan akhir suatu proses: 
- b. Garis alir, menunjukkan arus dari proses: 
- c. Proses: 
- d. Pencabangan/keputusan: 
- e. Penghubung (*connector*) *off - page connector*, menunjukkan penghubung ke halaman sama atau ke halaman lain: 
- f. Persiapan, digunakan untuk memberi nilai awal: 
- g. Proses terdefinisi, menunjukkan suatu operasi yang rinciannya ditunjukkan di tempat lain: 

Selain jenis di atas, ada juga jenis SOP dalam bentuk "Grafis Prosedur", yaitu prosedur dengan langkah-langkah yang sangat panjang dan lebih rinci. Biasanya tipe grafis ini akan membagi proses yang panjang menjadi sub-sub proses yang lebih pendek.

Penutup

SOP perpustakaan berisi panduan semua aspek kegiatan yang dilaksanakan oleh perpustakaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan. Agar berjalan dengan baik, maka semua kegiatan di perpustakaan mulai dari proses seleksi, pengadaan, pengolahan, pemeliharaan sampai pada pelayanan, diperlukan suatu prosedur kerja standar atau SOP. Adanya SOP diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja, efisiensi, dan efektivitas dalam pengelolaan sebuah perpustakaan. SOP di perpustakaan perlu dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan yang akan mengganggu kinerja perpustakaan secara keseluruhan. Adanya SOP juga bermanfaat bagi pemustaka, karena mereka mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas. Mudah-mudahan dengan adanya SOP di perpustakaan semua aktifitas pekerjaan perpustakaan dapat dikendalikan sesuai dengan prosedur dan mengurangi terjadinya keluhan/komplain dari pemustaka.

Daftar Referensi

Aries, Mohamad & Saleh, Abdul Rahman. 2005. *Penyusunan Standard Operating Procedure di Perpustakaan*. Dalam <http://ar-saleh.blogspot.com/> diakses tanggal 2 April 2010.

Bagan Alir. Dalam wsilfi.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/1032/bagan+alir.pdf diakses tanggal 2 April 2010.

Darmono. 2007. *Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) Untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jurnal FKP2T, Tahun 2 (1) Juni.

Dirjen Dikti Depdiknas. 2007. *Buku Pedoman Prosedur Operasi Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Dirjen Dikti Departemen Pendidikan Nasional.

Getting the Most Out of Standard Operating Procedures (SOP's). Winter 2003. Adapted from the Saskatchewan Swine Symposium Proceedings. Dalam <http://www.albertapork.com/news.aspx?NavigationID=359> diakses tanggal 2 April 2010.

Kamaludin. 2009. *Mengukur Kinerja Pustakawan Melalui Penyusunan Rencana Operasional*. Dalam <http://intra.bit.lipi.go.id/index.php/artikel/37-mengukur-kinerja-pustakawan-melalui-penyusunan-rencana-operasional> diakses tanggal 2 April 2010.

Loudan, K.J. & Loudan, J.P. 2000. *Management Information System*. Cambridge: Prentice Hall.

Mahmudin. 2009. *Standar Operasional Prosedur Perpustakaan*. Makalah disampaikan pada pembekalan mahasiswa D3 Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi UNPAD, tanggal 8 Nopember.

Quality Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (SOPs) E A QA/G. April 2007. Dalam <http://www.epa.gov/quality/qs-docs/g6-final.pdf> diakses tanggal 2 April 2010.

Roesma, Lily Irawati. 2005. *Prosedur Operasional Standar Perpustakaan*. Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kersipan. 1 (1), Januari, hal. 64-73.

Suprpto. 2008. *Kesiapan UPT Perpustakaan PTN di Surabaya Menghadapi Standard Operating Procedures (SOP) Perpustakaan (Studi Kasus UPT Perpustakaan PTN Surabaya)*. Yogyakarta: Tesis MIP UGM (Unpublished).