

# Tingkatan Mutu Layanan

SEMINAR NASIONAL JABATAN FUNGSIONAL  
BOGOR, 25-26 JULI 2019

**Disampaikan oleh:**



**Drs. B. Mustafa, M.Lib.**  
**Pustakawan “Utama”**  
**Kepala Unit Arsip IPB Bogor**  
08161821657 (WA) dan 087882517091 (Telegram)  
mus@ipb.ac.id dan mustafa.mustari@gmail.com (FB)



# Sebelum mulai ...

## WASPADA SELALU !!!



### KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3)



Dimana?



Ada petunjuk?

Dimana Titik Kumpulnya kalau di sekitar gedung ini?



Gambar-gambar diambil dari Google

# Mari mulai!



Gambar diambil dari Google

**Perpustakaan “*Jaman Now*” !!!???**

**Seperti apa**

**Perpustakaan “*Jaman Now*”?**



Sebagai perbandingan  
sebelumnya perlu tahu dulu  
Perpustakaan “*Jaman Old*”

Perpustakaan “*Jaman Old*” !!!???



# Perpustakaan “*Jaman Old*”

- ▶ Orientasi kepada perpustakaan (*Library Oriented*) – 1970an-1980an;
- ▶ Orientasi kepada pengguna (*User Oriented*) – 1980an-1990an;
- ▶ Orientasi kepada kepuasan pengguna (*User Satisfaction Oriented*) – 1990an – 2000an;



# Perpustakaan “*Jaman Now*”

Gambar diambil dari Google



# Perpustakaan “*Jaman Now*”



**Orientasi kepada  
kenikmatan pengguna  
(*User Delighted Oriented*)**



**Seperti apa itu contoh  
Perpustakaan yang**

**Orientasi kepada kenikmatan pengguna  
(*User Delighted Oriented*)**



**Ini salah satu contohnya**



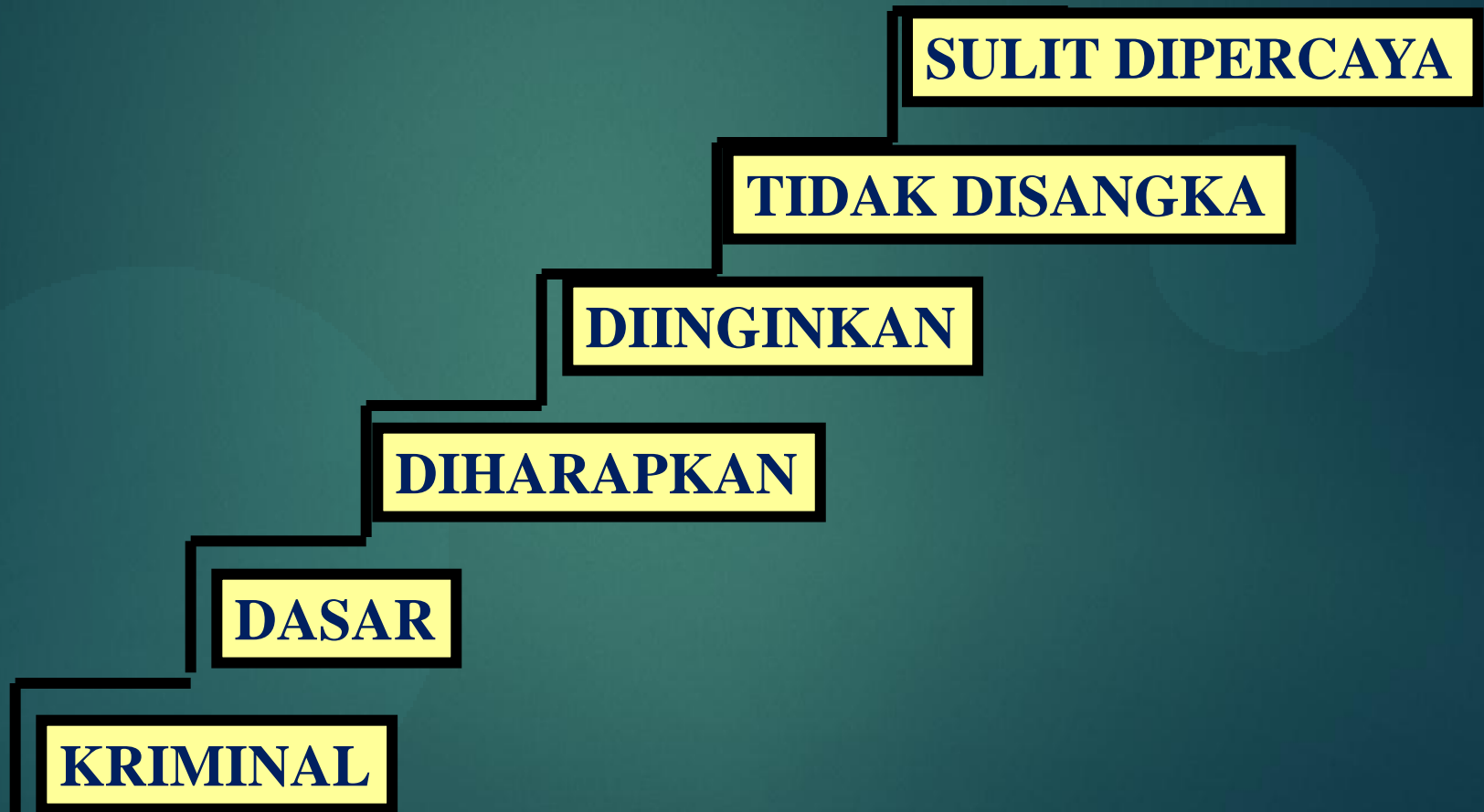
**The goal of a company  
(perpustakaan) is to have  
customer service (layanan ke  
pemustaka) that is  
not just the best, but legendary.**

**SAM WALTON**

*not just the best,  
but legendary*

*Kira-kira gambarannya  
seperti ini ...*

# TANGGA MUTU LAYANAN



**Nama layanan:** .....

**Contoh: Layanan sirkulasi, Referensi, OPAC, dll...**

<b>Kriminal</b>	<b>Dasar</b>	<b>Diharap kan</b>	<b>Diingin kan</b>	<b>Tidak Disangka</b>	<b>Sulit Dipercaya</b>
-----------------	--------------	------------------------	------------------------	---------------------------	----------------------------

**Layanan/  
produk**

**Sistem  
penyam-  
paian**

**Kerangka  
berpikir**

**Hubung-  
an**

**Kriminal sangat  
buruk, karena  
dibawah harapan  
minimum**

**KRIMINAL**

## **Layanan kategori kriminal:**

- **Layanan tidak jalan;**
- **Lambat sekali;**
- **Malah salah;**
- **Petugas judes, tidak ramah;**



**Dasar =  
mengecewakan**

**DASAR**

### **Layanan Dasar:**

- **Layanan ada tapi ketinggalan jaman;**
- **Petunjuknya terlalu teknis;**
- **Biayanya mahal;**
- **Petugas kurang peduli;**

**Diharapkan =  
namun tidak ada  
yang spesial**

## **DIHARAPKAN**

### **Layanan yang diharapkan:**

- **Layanan sesuai dengan yang diharapkan,  
Sesuai dengan standar;**
- **Layanan dikemas memadai dan petunjuk  
jelas;**
- **Biaya sesuai;**

**Diinginkan =  
ada sesuatu  
yang istimewa**

**DIINGINKAN**

### **Layanan yang diinginkan:**

- **Layanan sedikit lebih baik dari yang diharapkan. Ada tambahan layanan/fitur yang bermanfaat;**
- **Petunjuk mudah dibaca dan digunakan;**
- **Biaya sangat sesuai, lebih murah;**

**Mengejutkan adalah  
WOW !**

**MENGEJUTKAN**

**Layanan Mengejutkan:**

- Layanan jauh diatas yang diharapkan;
- Mudah ditingkatkan dan kompatibel dengan produk lain;
- Biaya dapat disesuaikan dengan dana yang tersedia;
- Petugas sangat ramah dan terampil;

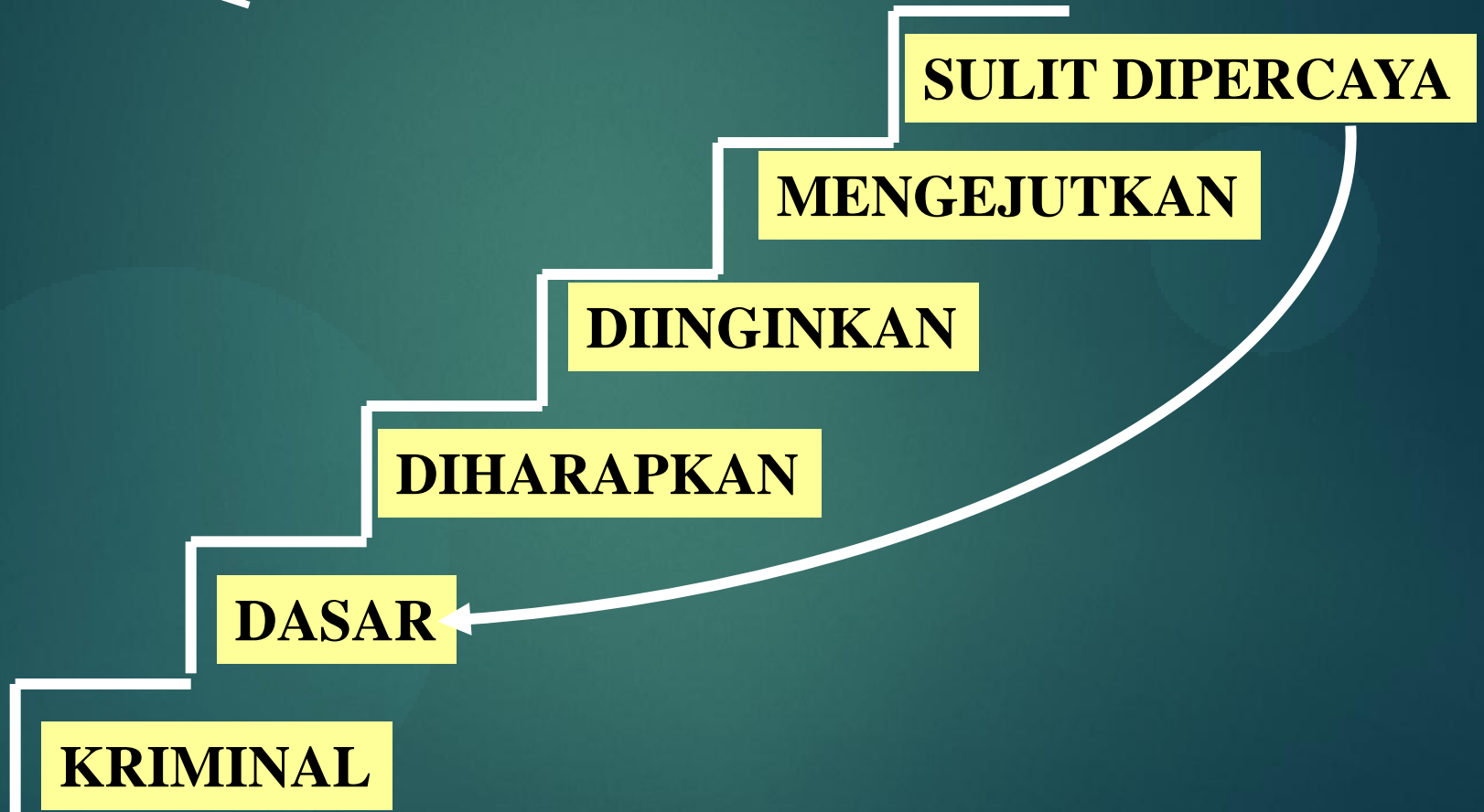
**Sulit Dipercaya  
= Sangat  
Istimewa**

**SULIT DIPERCAYA**

### **Layanan yang Sulit Dipercaya:**

- **Layanan sangat istimewa, jauh diatas yang dibayangkan sebelumnya;**
- **Layanan ekstra;**
- **Harga sangat murah;**
- **Petugas sangat menyenangkan dan sangat terampil serta sopan;**

# ~~SIKLUS TANGGA~~ MUTU LAYANAN



**Demikian juga tangga  
(siklus) mutu layanan  
untuk layanan lainnya di  
perpustakaan**



# Layanan di Perpustakaan

- ▶ Literasi informasi;
- ▶ Penyusunan paket informasi (*repackaging information*);
- ▶ Peminjaman koleksi;
- ▶ Penyediaan fasilitas belajar mandiri;
- ▶ Kajian pemustaka;
- ▶ Apa lagi? Apa lagi? Apa lagi?

Bisakah Anda terapkan di perpustakaan Anda?

**Bisa, kalau ada kemauan, berusaha keras dan cerdas serta kreatif!**

*Fun Theory?*



*Apakah itu Fun Theory?*

*Apa hubungannya dengan level mutu layanan?*

# *Fun Theory*

Konsep *Fun Theory* adalah bagaimana membuat orang lain mau melaksanakan sesuatu dengan senang hati padahal sebelumnya mereka tidak senang melakukannya



Pelajari konsep ini,  
banyak terdapat di  
Youtube dan Google !

# Otak Pustakawan Sebelah Mana Yang Dipakai Memikirkan Aspek

## LEFT BRAIN VS. RIGHT BRAIN & THE TASKS OF A LIBRARIAN

### RIGHT BRAIN

Keeping up to date with modern library technology.

Making reading suggestions & recommendations for people at different reading levels.

Coordinating programs such as storytelling for children, reading clubs, and literacy skills or book talks for adults.

Negotiating contracts & planning fundraising events.

Answering reference questions via telephone, postal mail, email, fax, and chat.



### LEFT BRAIN

Purchasing, cataloguing and classifying library materials.

Digitizing collections for online access and maintain electronic resources & databases.

Writing grants & abstracts or summaries of books.

Analyzing users' needs and providing them information.

Checking materials out and in, collecting fines and fees, issuing library cards, process new library materials, and assist with items on reserve.

(Sumber: <http://www.infographicsshowcase.com/what-to-be-a-librarian-librarian-careers-infographic/>)

- ▶ Dst
- ▶ Dst
- ▶ Dst
- ▶ Dst
- ▶ MIKIIIR!!!!



**Asah kreatifitas Anda!!!**

**Biasakan “berontak” terhadap  
kemapanan!!!**

Gambar diambil dari Google

**Cek *Passion* Anda!!!**



# *I like My Job!*





# Selamat Berkarya

**Tidak Hanya Jadi Pustakawan  
Bekerja Rutin, tetapi menjadi  
Pustakawan Berkarya!**



**secara ... CERDAS !  
Di Era Inklusi Sosial**

Gambar diambil dari Google

# *Rujukan Bacaan ...*

**Up Your Service    Ron Kauffman**

Uplifting Your Service    Ron Kauffman

Cari di Internet ....

Termasuk  
di Video Youtube