LAPORAN TERTULIS

*Mengenai keikutsertaaan dalam acar*a

Seminar "**Pengembangan Kapasitas Pustakawan dalam rangka Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi**"
di Aula Gedung Baru Lt.4 STIE Ekuitas
Jl.PHH Mustofa (Suci) no.31 Bandung.
Oleh : Sendy Sudrajat, A.Md

Pendahuluan

Di dalam suatu perpustakaan diperlukan sikap ramah tamah dari seorang pustakawan untuk melayani kebutuhan pengunjung, baik dalam hal pencarian informasi atau pun hal yang lainnya. Seorang pustakawan, sering kali mengabaikan kebutuhan pengunjung. Seperti malas memberitahu letak suatu bahan pustaka, memberikan informasi dan lain sebagainya. Contoh kasus tersebut sering terjadi di beberapa universitas atau perguruan tinggi.

Untuk itu peran serta seorang pustakawan amat sangat penting dalam memberikan informasi atau melayani kebutuhan pengunjung, sehingga akan mewujudkan suasana yang nyaman antara pengunjung dan pustakawan.

Dari fenomena diatas dapat diambil judul **Pengembangan Kapasitas Pustakawan dalam rangka Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi**. Dan dalam hal ini akan diuraikan tentang "Quick Reading : Melejitkan DNA membaca" yang akan di bahas oleh Nunu A. Hamijaya. (Penulis

Buku dan Pendiri IQRA: Indonesia Quick Reading Association) dan "Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi" oleh Hermanto Kosasih (Prime Consulting).

1. Quick Reading : Melejitkan DNA membaca

Oleh Nunu A. Hamijaya. (Penulis Buku dan Pendiri IQRA: Indonesia Quick Reading Association)

Quick Reading adalah kemampuan untuk memperoleh peningkatan kapasitas gerak mata dan otak serta mengurangi hambatan-hambatan dalam membaca. Masyarakat yang berpijak pada tingginya minta baca dan kompetensi membaca selalu melatih gerak mata dan kemampuan berpikirnya dalam membaca sebuah buku. Sehingga akan terwujud masyarakat indonesia cerdas membaca.

a. Metode Pelatihan membaca

Ada beberapa metode Untuk melatih kecepatan membaca yaitu:

- Melatih Pergerakan bola mata
- Bekerjasama antara otak kiri dan otak kanan
- Latihan Scamming

b. Istilah dari Quick Reading

Q : The Quetion

- Fakta yang bersifat objektif
- Opini yang merupakan suatu pendapat

U : Usage

- Buat apa, apa kegunaanya?

I : Idea

- Apa ide yang muncul setelah membaca?

C : Commentary

- Akan muncul komentar setelah membaca

K : Key

- Anda akan menemukan kunci gagasan

R : Research

- Membedakan fakta dan opini

E : Education

- Membaca untuk tujuan pendidikan

A : Aplication

- Membaca untuk tujuan menerapkan ilmu pengetahuan

D : Dialog

- Diskusi

ING (kata kerja): Aktivitas membaca itu merupakan suatu kerja

2. Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi
oleh Hermanto Kosasih (Prime Consulting)

Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan sikap dari seorang pustakawan untuk memberikan layanan yang berdimensi kemanusiaan dan menyambut pengunjung serta memberikan informasi yang baik.

a. Definisi

Customer (Pelanggan)

Setiap orang yang membutuhkan produk atau jasa kita :

- Internal customer adalah Customer yang ada didalam organisasi
- External customer adalah Customer yang ada diluar organisasi

Service Excellence (Layanan Prima)

- Pelayanan yang diberikan yang membuat pelanggan senang, datang lagi dan mengajak rekan-rakannya untuk menikmati kesenangan yang pernah dinikmatinya.

Customer Satisfaction

- Adalah kepuasan yang dialami pelanggan akibat produk atau jasa yang diterimanya.

Tiga tingkat Customer Satifaction

- Basic : Kebutuhan dasar terpenuhi
- Expected : Harapan terpenuhi
- Delighted : Harapan terlampaui (delighting)

b. Apa yang dicari pelanggan

- **Pehatian**

  Sikap tubuh dan kata-kata

- **Bantuan**

  Informasi dan tindakan

- **Solusi**

  Menemukan yang diinginkan

c. Sebelas perilaku customer service

Ada beberapa perilaku yang dapat membuat customer senang, yaitu :

- Senyum tulus
- Wajah hangat dan bersemangat
- Customer adalah orang penting
- Dengarkan kebutuhannya
- Menyebut namanya
- Bahasa tubuh
- Bicarakan yang diminati customer
- Bahasa yang halus
- Proses yang sudah dikerjakan
- Product Knowledge
- Tampil dengan rapi dan suaki pergaulan

d. Cara menghadapi customer yang marah

Didalam sebuah perpustakaan tidak semuanya customer mengalami naik darah/marah, berikut adalah cara-cara apabila menghadapi customer yang marah :

- Dengarkan, jangan potong pembicaraanya
- Ulangi pemahaman anda dan catat
- Minta maaf untuk ketidaknyamanan

- Pastikan waktu dan orang yang terkait
- Beritahu apa yang bisa anda lakukan
- Minta persetujuannya
- Ucapkan terima kasih atas pengertiannya.

e. Berpenampilan untuk kesuksesan

Untuk menarik perhatian pengunjung, seorang pustakawan harus berpenampilan menarik dalam sebuah perpustakaan. Berikut adalah beberapa penampilan yang harus diperhatikan.

- Postur
- Pakaian
- Rambut
- Wajah
- Gerak tangan dan kaki

Kesimpulan

Dari uraian diatas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

- Pustakawan dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dengan cepat
- Pustakawan dapat bekerja dengan profesional
- Pustakawan dapat mengahadapi keluhan pengunjung dengan baik
- Tercipta suasana nyaman antara pengunjung dan pustakawan