

Layanan Cinta

PERWUJUDAN LAYANAN PRIMA ** PERPUSTAKAAN

Oleh :
Achmad
Mansur Sutedjo
Surono
Edy Suprayitno



SAGUNG SETO



Daftar Isi

Buah Pemikiran	iii
Ucapan Terima Kasih dan Penghargaan.....	v
Sekapur Sirih (Drs. H. Supriyanto, M.Si).....	vii
Kata Pengantar I (Prof. Dr. Eng. Imam Robandi).....	xi
Kata Pengantar II (Prof. Drs. Nur Iriawan, M.IKom., Ph.D).	xiii
Pendahuluan	xv
Daftar Isi	xxi
Daftar Tabel	xxv
Daftar Gambar	xxvii
 BAB 1 PERPUSTAKAAN ASET BERHARGA	 1
A. Pengertian Perpustakaan dan Perkembangan Perpustakaan.....	2
1. Pengertian Perpustakaan.....	2
2. Perkembangan Perpustakaan	4
B. Perpustakaan Aset Berharga	6
1. Nilai Ekstrinsik.....	6
2. Nilai Intrinsik.....	25
 BAB 2 PEMUSTAKA	 35
A. Pemustaka Adalah Raja.....	36
B. Hak dan Kewajiban Pemustaka.....	39
C. Karakter Pemustaka	42

D. Kebutuhan Informasi Pemustaka	54
E. Identifikasi Kebutuhan Informasi Pemustaka	57
1. Studi Pemustaka	60
2. Wawancara Formal	61
3. Memperbaiki dan Memperkini Kebutuhan Informasi Secara Terus Menerus	61
F. Sumber Informasi Untuk Pemustaka	64
1. Sumber Informasi Primer	64
2. Sumber Informasi Sekunder	69
3. Sumber Informasi Tersier	72
4. Sumber Informasi Lain di Internet	74
BAB 3 LAYANAN PRIMA	79
A. Definisi Layanan Prima	80
B. Manfaat Layanan Prima	82
C. Dimensi Kualitas Jasa/Layanan	86
D. Prinsip-Prinsip Layanan Prima	101
E. Kompetensi Pustakawan Untuk Memberi Layanan Prima	103
1. Kompetensi Profesional	104
2. Kompetensi Individual	106
BAB 4 LAYANAN CINTA	111
A. Falsafah Layanan Cinta	112
B. Membangun Layanan Cinta Internal	115
1. Membangun Karakter	116
2. Membangun Citra Perpustakaan	157
C. Membangun Layanan Cinta Eksternal	164
1. Membangun Karakter Pemustaka	164
2. Membangun Komunikasi Efektif	166
3. Penyertaan dalam Pengembangan Fisik	167

D. Implementasi Layanan Cinta	170
E. Prinsip – Prinsip Layanan Cinta	174
F. Standar Layanan Cinta	178
BAB 5 NILAI LEBIH LAYANAN CINTA	181
A. Siklus Layanan Cinta	185
B. Nilai Lebih Layanan	190
1. Kerjasama Tim Meningkatkan	190
2. Kebahagiaan	192
3. Kesehatan di Atas Rata-Rata	195
4. Perubahan Pola Pikir Negatif ke Pola Pikir Positif	199
5. Pemanfaatan Aset Perpustakaan	209
BAB 6 SISI KRUSIAL LAYANAN CINTA: MEMBANGUN KARAKTER	215
A. Penguasaan Hati (<i>Heart Management</i>)	216
1. Penguasaan Hati Secara Fisik	216
2. Penguasaan Hati Secara Non-Fisik	218
B. Mengontrol Pola Pikir (<i>Mindset Control</i>)	229
1. Berpikir Positif	230
2. Berani Bermimpi	233
3. Memiliki Percaya Diri	235
4. Memiliki Pengharapan	237
5. Berpikir Kreatif	238
6. <i>Focus (Follow One Course Until Successfull)</i>	240
C. Melakukan yang Terbaik Untuk Menjadi yang Terbaik (<i>Do The Best, Be The Best</i>)	242
1. Disiplin	242
2. Membaca, Membaca dan Membaca	246
3. Tersenyum	248
4. Antusiasme Atau Semangat	249

5. Kerjasama Untuk Menghasilkan yang Terbaik.....	254
6. Komunikasi Efektif	255
7. Menuntaskan Pekerjaan yang Telah Dimulai.....	258
8. Memberi Lebih...Berbuat Lebih Baik	262
9. Berdo'a.....	265
DAFTAR PUSTAKA	269
GLOSARIUM	285
INDEKS	294
BIOGRAFI SINGKAT PENULIS	310