



**ANALISIS KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PUSTAKAWAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KOTA PADANG PANJANG**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Ilmu
Perpustakaan Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas
Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus
Batusangkar*

Oleh:

NIRMALA KHOFIFAH
NIM. 2130304035

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS
BATUSANGKAR
2025**



***ANALYSIS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN IMPROVING
LIBRARIAN PERFORMANCE IN THE LIBRARY AND ARCHIVES
SERVICE OF PADANG PANJANG CITY***

THESIS

***Written as a Requirement to Obtain a Bachelor's Degree (S1) in Library
Science, Library Science and Islamic Information Study Program, Faculty of
Ushuluddin Adab and Da'wah, Mahmud Yunus State Islamic University
Batusangkar.***

By:
NIRMALA KHOFIFAH
NIM 2130304035

***STUDY PROGRAM OF ISLAMIC LIBRARY AND INFORMATION
SCIENCE
FACULTY OF USHULUDDIN ADAB AND DAKWAH
STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MAHMUD YUNUS BATUSANGKAR
2025***



تحليل الذكاء العاطفي في تحسين أداء أمناء المكتبات في دائرة المكتبات
والأرشيف في مدينة بادانج بانجانج

الوصف

مكتوبة كمتطلب لكتابة أطروحة
في برنامج دراسة علوم المكتبات والمعلومات الإسلامية
كلية أصول الدين الأدب والدعوة
جامعة محمود يونس الإسلامية الحكومية باتوسانجانج

بواسطة:

نشوى نور عيني قلبي

نيم ٢١٣٠٣٠٤٠٣٥

برنامج دراسة المكتبات الإسلامية وعلوم المعلومات
كلية اوشولودين الادب والدعوة
الجامعة الإسلامية الحكومية محمود يونس باتوسانجانج
٢٠٢٥

ABSTRAK

Nirmala Khofifah, NIM 2130304035, dengan judul skripsi “**Analisis Kecerdasan emosional dalam meningkatkan Kinerja Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang**” Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah sejauh mana kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pustakawan di dinas perpustakaan dan kearsipan kota padang panjang, Penulis menemukan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki pustakawan di perpustakaan padang panjang ini memiliki kecerdasan emosi yang baik, bisa mengenali dan mengelola perasaan orang lain sehingga pemustaka merasa senang dan nyaman di perpustakaan. Dan kinerja pustakawan sudah memiliki sifat yang bijak dalam melayani pengguna dengan baik. Jadi penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan data yang penulis gunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik penjaminan keabsahan data yang penulis gunakan adalah teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional pustakawan berperan penting dalam meningkatkan kinerja mereka, dengan kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi yang berdampak positif pada interaksi dengan pemustaka. Pustakawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih responsif, empatik, dan mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan kecerdasan emosional melalui pelatihan dan refleksi diri sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kinerja Pustakawan, Perpustakaan Umum

ABSTRACT

Nirmala Khofifah, NIM 2130304035, with the title of the thesis *"Analysis of Emotional Intelligence in Improving the Performance of Librarians at the Padang Panjang City Library and Archives Service"* Study Program of Islamic Library and Information Science, Faculty of Ushuluddin Adab and Da'wah, Mahmud Yunus State Islamic University Batusangkar.

The main problem in this thesis is the extent to which emotional intelligence is possessed by librarians in the library and archives service of Padang Panjang city. The author found that the emotional intelligence possessed by librarians in the Padang Panjang library has good emotional intelligence, can recognize and manage the feelings of others so that users feel happy and comfortable in the library. And the performance of librarians already has a wise nature in serving users well. So this study aims to find out how emotional intelligence can improve the performance of librarians in the Library and Archives Service of Padang Panjang City.

The type of research used in the study is qualitative research with a descriptive approach. The data collection techniques used by the author are interviews, observation, and documentation. The data analysis techniques used by the author are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The data validity assurance technique used by the author is the source triangulation technique.

The results of the study indicate that librarians' emotional intelligence plays a crucial role in improving their performance, with the ability to recognize and manage emotions positively impacting interactions with users. Librarians with high emotional intelligence tend to be more responsive, empathetic, and able to create a comfortable service atmosphere. This study concludes that developing emotional intelligence through training and self-reflection is essential to improving the quality of library services.

Keywords: Emotional Intelligence, Librarian Performance, Public Library

خلاصة

٢١٣٠٣٠٤٠٣٥، بعنوان أطروحة "تحليل الذكاء NIM نيرمالا خفيفة، العاطفي في تحسين أداء أمناء المكتبات في خدمة مكتبة وأرشيف مدينة بادانج بانجانج" برنامج دراسة علوم المكتبات والمعلومات الإسلامية، كلية أصول الدين والأدب والدعوة، جامعة محمود يونس الإسلامية الحكومية، باتوسانكار.

تتمثل المشكلة الرئيسية في هذه الأطروحة في مدى امتلاك أمناء المكتبات في إدارة المكتبات والأرشيف بمدينة بادانج بانجانج للذكاء العاطفي. وقد وجد الباحث أن أمناء المكتبات في بادانج بانجانج يتمتعون بذكاء عاطفي جيد، ويستطيعون إدراك مشاعر الآخرين وإدارتها بما يضمن راحة وسعادة المستفيدين. كما يتميز أمناء المكتبات بذكاء عالٍ في خدمة المستفيدين. لذا، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيف يُمكن للذكاء العاطفي تحسين أداء أمناء المكتبات في إدارة المكتبات والأرشيف بمدينة بادانج بانجانج.

نوع البحث المستخدم في هذه الدراسة هو البحث النوعي ذو المنهج الوصفي. أما أساليب جمع البيانات التي استخدمها المؤلف فكانت المقابلات والملاحظة والتوثيق. إن تقنيات تحليل البيانات التي استخدمها المؤلف هي اختزال البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج. كانت تقنية ضمان صحة البيانات التي استخدمها المؤلف هي تقنية التثليث المصدري.

تشير نتائج الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي لأمناء المكتبات يلعب دورًا حاسمًا في تحسين أدائهم، إذ إن قدرتهم على إدراك العواطف وإدارتها تؤثر إيجابًا على تفاعلهم مع المستخدمين. ويميل أمناء المكتبات ذوو الذكاء العاطفي المرتفع إلى أن يكونوا أكثر استجابة وتعاطفًا وقدرة على خلق جو خدمة مريح. وتخلص هذه الدراسة إلى أن تطوير الذكاء العاطفي من خلال التدريب والتأمل الذاتي أمرٌ أساسي لتحسين جودة خدمات المكتبات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، أداء أمين المكتبة، المكتبة العامة

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
خلاصة	iii
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Defenisi Operasional	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Landasan Teori	9
1. Kecerdasan Emosional.....	9
2. Kinerja Pustakawan	15
3. Peran Kecerdasan Emosional dalam Meningkatkan Kinerja Perpustakaan	19
4. Perpustakaan Umum	20
B. Penelitian Relevan	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Instrumen Penelitian	30
D. Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	30

F. Teknik Analisis Data	32
G. Teknik Penjamin Keabsahan Data.....	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
A. Temuan Umum Penelitian	35
B. Temuan Penelitian	51
C. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.I	Gedung Dinas	Perpustakaan dan	Kearsipan Kota	Padang	Panjang.....	36
Gambar	4.2	Layanan		Sirkulasi	42
Gambar	4.3	Layanan	Ruang	Baca	Umum.....	42
Gambar	4.4	Layanan		BI	Corner.....	43
Gambar	4.5	Ruangan		Baca	Anak.....	44
Gambar	4.6	Ruangan		Audio	Visual.....	44
Gambar	4.7			Ruangan	Warintek.....	45
Gambar	4.8	Ruangan		Pojok	Hamka.....	46
Gambar 4.9 Ruang Disabilitas.....						47
Gambar	4.10	Ruangan		Kelas	Melukis.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Prestasi Kinerja Pustakawan	5
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	29
Table 4.1 Profil Lengkap Perpustakaan	39
Tabel 4.2 Struktur Organisasi	40
Tabel 4.3 Data Tenaga Perpustakaan	41
Tabel 4.4 Waktu Layanan	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kecerdasan emosional dalam psikologi adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan mengelola perasaan diri sendiri dan orang lain. Kecerdasan emosional juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mengatur pikiran, tindakan dan kesehatan seseorang memiliki dampak besar. Keterampilan ini melibatkan mengekspresikan diri secara profesional dan mengendalikan keadaan emosional seseorang sesuai dengan keadaan.

John Gottman, yang dikutip oleh Saparwadi (2021), menegaskan bahwa kecerdasan emosional mencakup kapasitas untuk mengatur emosi seseorang, menunda emosi, menginspirasi diri sendiri, menafsirkan tanda-tanda sosial dari orang lain, dan mengelola pasang surut kehidupan. Isu kecerdasan emosional menjadi semakin penting dalam berbagai domain profesional, termasuk kepustakawanan. Kecerdasan emosional dan kepuasan kerja serta kinerja pustakawan berkorelasi secara signifikan. Keterlibatan teknologi dalam layanan perpustakaan telah berkembang pesat, membuat pekerjaan pustakawan menjadi lebih sulit. Kapasitas untuk mengendalikan emosi secara efektif akan memengaruhi kinerja, terutama di tempat kerja, dalam hal memberikan layanan serta terlibat dalam kegiatan seperti diskusi, negosiasi, dan jenis keterlibatan lainnya dengan publik atau kelompok tertentu.

Perpustakaan pada dasarnya membidangi dan bertanggung jawab atas tersedianya informasi yang lengkap dan terselenggaranya layanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna sehingga ketika diakses, pengguna dapat pencarian informasi yang dibutuhkan. Secara umum, tujuan utama perpustakaan adalah menciptakan suasana yang didukung oleh sumber daya manusia yang tanggap dan aktif untuk melaksanakan tugas-tugas organisasi (Sen et al., 2023). Adapun defenisi Perpustakaan merupakan organisasi yang berorientasi pada layanan yang menyediakan berbagai jenis

informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Karena menyediakan pengetahuan bagi pengguna, perpustakaan memiliki tanggung jawab yang cukup besar dalam situasi ini (Safira & Nur, 2021).

Perpustakaan yang berfungsi sebagai pusat informasi tidak akan bebas dari pengelolanya yang disebut pustakawan. Pustakawan tidak hanya dituntut untuk mampu mengumpulkan, memproses, mengatur, menciptakan, dan menyebarkan informasi tetapi ia juga perlu memiliki keterampilan sosial karena tugasnya cenderung lebih banyak. UU No. 43 Tahun 2007 menjelaskan bahwa “pustakawan adalah orang yang punya kemampuan di bidang perpustakaan, yang didapat lewat pendidikan dan pelatihan, dan punya peran penting dalam mengelola serta melayani kebutuhan informasi di perpustakaan”. Fungsi dan perannya secara efektif dalam upaya memberikan informasi untuk komunitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah individu yang bekerja di perpustakaan dengan keahlian, tanggung jawab, dan kewajiban untuk melaksanakan semua kegiatan perpustakaan.

Pemanfaatan sumber informasi di perpustakaan tergantung pada layanan tersebut. Dengan kata lain, layanan perpustakaan telah dijadikan sebagai acuan. Keberhasilan perpustakaan. Sehingga esensi perpustakaan adalah layanan yang diberikan, dan pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh sikap pustakawanya. Layanan perpustakaan disusun untuk menyajikan informasi untuk meningkatkan keterampilan dan wawasan, serta mendukung proses pengajaran dan pembelajaran, mendukung inisiatif lembaga tertentu menjaga warisan budaya bangsa, mendukung tujuan riset, dan menyediakan lokasi rekreasi dan informasi lainnya.

Namun perlu dicatat bahwa pustakawan juga adalah manusia pada umumnya yang memiliki karakter yang beragam dan memiliki ekspresi wajah yang lain, dengan hal yang berbeda itulah kadang-kadang dapat menyebabkan emosi ke arah negatif sehingga dapat muncul citra negative tentang pustakawan di perpustakaan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa emosi dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu emosi yang memiliki nilai positif

seperti bahagia, ceria, antusias serta emosi yang bernilai negative seperti kesal, dendam, khawatir, resah, dan lain-lain

Komunikasi antara pustakawan dan pemustaka serta sebaliknya dapat menyebabkan emosi dapat mengarah pada emosi yang positif atau emosi yang negatif. Pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka diharapkan tepat. Menggunakan Prosedur Operasional Standar (SOP) yang berlaku di perpustakaan. Pustakawan diharapkan memiliki keterampilan dalam berkomunikasi. Dengan memiliki kecerdasan emosional ini, seseorang akan menjadi lebih cerdas. Belajar mengatur emosinya agar bisa mengungkapkannya dengan baik tepat dan efisien. Namun, pustakawan khawatir akan mengalami ketidakstabilan kecerdasan emosional disebabkan oleh adanya faktor yang dapat mengurangi kecerdasan emosional itu. karena itu, kecerdasan emosional ini sangat krusial untuk dimiliki oleh seseorang dalam melakukan pelayanan saat bekerja dan dapat meningkatkan kinerja seseorang.

Kinerja adalah seberapa baik seorang individu melakukan tugasnya dengan efektif dan berkualitas. Suatu organisasi yang menjalani aturan dan ketentuan dengan tujuan untuk mencapai hasil yang ingin dicapai, mematuhi hukum yang berlaku, serta menjunjung tinggi norma dan etika (Paryanti, 2021). Dengan menyediakan layanan kerja yang memudahkan pemenuhan tuntutan dan mewujudkan kepuasan masyarakat, kinerja menjadi perhatian bagi masyarakat.

Dengan demikian, kinerja pustakawan merupakan hasil atau pencapaian tugasnya sebagai pegawai perpustakaan yang telah mendapatkan pelatihan ilmu perpustakaan sesuai dengan tugas yang diberikan. Agar misi perpustakaan dapat secara efektif melayani kebutuhan dan preferensi penggunaannya, pustakawan adalah seorang profesional yang berkualifikasi yang dapat menawarkan layanan yang membuat pengguna perpustakaan merasa nyaman (Badii'ah, 2022).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Padang Panjang adalah perpustakaan yang mengelola berbagai jenis koleksi dan melayani berbagai macam karakter pengguna serta menerapkan teknologi informasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal yang dapat menunjang aktivitas perpustakaan tersebut, maka dibutuhkan kinerja pustakawan yang baik. Sebagaimana dikatakan Goleman bahwa kecerdasan emosional memegang peranan penting dalam menunjang kerja pustakawan sebagai penyedia dan pemberi layanan informasi karena dapat membimbing pustakawan untuk mengatasi berbagai situasi buruk yang mungkin terjadi dalam pekerjaannya.

Adapun alasan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Padang Panjang dipilih sebagai lokasi penelitian karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Padang Panjang merupakan perpustakaan daerah yang banyak dikunjungi oleh pemustaka diberbagai kalangan yang mana peneliti memiliki rasa keingintahuan mengenai pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Padang Panjang dalam memahami kecerdasan emosional dalam melayani pemustaka dengan berbagai kebutuhan dan latar belakang saat berkunjung ke perpustakaan. Adapun hal yang mendukung aktivitas kinerja pustakawan di perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Padang Panjang memiliki tujuan dan sasaran. Tujuan yang ingin dicapai dari penyelenggaraan perpustakaan sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Padang Panjang berusaha melayani pemustaka dengan sebaik mungkin sesuai dengan standar yang ada namun tetap saja emosional bisa memicu emosi negatif dari pustakawan itu sendiri yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, kecerdasan emosional menjadi aspek penting yang seharusnya dimiliki oleh pustakawan. Dalam memberikan layanan kepada pemustaka, pustakawan diharapkan mampu

berkomunikasi secara efektif serta memahami dan membedakan jenis emosi yang muncul, apakah bersifat positif atau negatif.

Hal ini penting mengingat pustakawan juga manusia yang memiliki kepribadian, ekspresi wajah, dan sifat yang beragam. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi lebih jauh mengenai analisis kecerdasan emosional pustakawan dapat berperan dalam meningkatkan kinerja mereka, dengan menggunakan pendekatan teori CARE (*Concern, Attention, Relation, dan Emotion*). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Padang Panjang merupakan perpustakaan umum yang melayani berbagai kalangan masyarakat, masing-masing dengan karakteristik, ekspresi, dan sifat yang berbeda pula, serta memiliki standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan.

Tabel 1. 1 Tabel Prestasi Kinerja Pustakawan

Sumber. Dinas Perpustakaan an Kearsipan Kota Padang Panjang

No	Indicator Kinerja	Target	Capaian
1.	Pelayanan pemustaka	100 orang /hari	120 orang/hari
2.	Kegiatan literasi	5 kegiatan/ bulan	4 kegiatan/bulan
3.	Pengolahan koleksi	200 koleksi/hari	210 koleksi/hari
4.	Inovasi layanan	1 inovasi/tahun	1 inovasi

Sumber. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Dengan latar belakang yang telah di paparkan, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang”**.

B. Fokus Penelitian

Kecerdasan emosional dengan kinerja pustakawan merupakan tujuan utama penelitian tentang Analisis Kecerdasan Emosional Dalam Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Padang Panjang. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pustakawan mampu mengidentifikasi, mengendalikan, dan menggunakan emosinya sendiri serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi kemampuan mereka dalam

berhubungan dengan pengguna perpustakaan, memberikan layanan, dan melakukan tugas lainnya.

C. Rumusan Masalah

Dari fokus penelitian diatas, selanjutnya peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang?
2. Bagaimana kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang?
3. Bagaimana peran kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Menganalisis kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Padang Panjang.
2. Menganalisis kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang.
3. Menganalisis peran kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keunggulan, baik secara teoritis dan praktek.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah dan mengembangkan wawasan, pemikiran dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa khususnya mahasiswa Ilmu Perpustakaan.
 - b. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai “Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang”.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi benang merah dan bahan pertimbangan sebagai bentuk evaluasi pustakawan dalam memperkuat kecerdasan emosional dalam melayani pustakawan di perpustakaan. Serta peneliti diharapkan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama penelitian sehingga dapat menjadi patokan berguna bagi kemajuan ilmu perpustakaan.

F. Defenisi Operasional

1. Kecerdasan Emosional

Kecakapan dalam mengenali serta memahami emosi pribadi maupun emosi yang dirasakan oleh orang lain, serta mengatur dan mengekspresikannya secara efektif, dikenal sebagai kecerdasan emosional. Motivasi diri, manajemen stres, komunikasi yang efisien, dan pengembangan interaksi yang positif, sehat, dan bermanfaat dengan orang lain dan lingkungan merupakan komponen kecerdasan emosional (Doho et al., 2023).

Kecerdasan emosional di lingkungan kerja itu bisa diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam mengenali, memahami, dan mengontrol emosinya sendiri maupun emosi orang lain saat berada di tempat kerja. Pengambilan keputusan yang lebih baik, pengembangan hubungan yang solid dan bermanfaat, kerja sama tim, dan kepemimpinan semuanya dimungkinkan oleh kecerdasan emosional.

2. Kinerja Pustakawan.

Kinerja atau performa bisa diartikan sebagai gambaran dari seberapa berhasil suatu kegiatan, program, atau kebijakan dijalankan dalam mencapai target, tujuan, visi, dan misi organisasi yang sudah dirancang dalam strategi mereka. Istilah kinerja sendiri berasal dari konsep *job performance*, yang juga sering disebut sebagai *actual performance* atau hasil kerja nyata yang dicapai oleh seseorang.

Kinerja merupakan hasil usaha individu atau kelompok untuk merealisasikan keterampilan, bakat, dan kemampuan mereka Untuk

mencapai tujuan organisasi, kinerja dipahami sebagai hasil dari perilaku kerja individu dalam menyelesaikan tanggung jawab dan tugas yang telah ditetapkan dalam batas waktu tertentu. Namun, kinerja pustakawan tidak semata-mata diukur dari lamanya waktu yang digunakan untuk menyelesaikan tugas tersebut, tetapi juga dari pencapaian yang dicapai serta keterampilan dan bakat yang digunakan untuk membantu pengguna (Dumyati, 2024). Tingkat kesenangan kerja yang dialami pustakawan juga termasuk dalam kinerja ini, dan hal tersebut dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional mereka.

3. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum dikelola dengan bantuan masyarakat dan bertujuan untuk menyediakan layanan bagi semua orang tanpa terkecuali. Salah satu perpustakaan umum yang sering kita kunjungi adalah perpustakaan di lingkungan tempat tinggal kita. Perpustakaan umum adalah salah satu jenis perpustakaan yang dapat diakses oleh semua orang dan didanai oleh sumbangan dari masyarakat umum dengan tujuan untuk melayani semua orang, tanpa memandang jabatan, pekerjaan, keyakinan politik, agama, jenis kelamin, usia, atau suku bangsa. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani seluruh masyarakat sebagai sumber belajar sepanjang hayat, tanpa memandang usia, jenis kelamin, warna kulit, agama, atau latar belakang sosial ekonomi, sebagaimana yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional Menurut (Howard Gardner,1983) terdapat lima pokok utama dari kecerdasan emosi seseorang, yakni mampu menyadari dan mengelola emosi diri sendiri, memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain, mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional, serta dapat menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri. Kecerdasan emosi merupakan kecerdasan vital manusia yang sudah semestinya terus dilatih, dikelola dan dikembangkan secara intens. Di sisi lain, Michele Borba, sebagai tokoh dalam bidang moralitas, memandang kecerdasan sebagai kemampuan individu untuk membedakan antara hal yang benar dan salah dalam konteks sosial. Karena kecerdasan emosi memiliki kesinambungan yang cukup erat dengan kualitas hidup manusia, dimana kecerdasan emosi berkait erat dengan adanya jiwa yang sehat.

Sementara itu, emosi merupakan reaksi yang bisa memengaruhi cara seseorang berpikir, bersikap, dan bertindak, serta biasanya ditunjukkan lewat ekspresi tertentu. Emosi juga bisa diartikan sebagai cerminan dari pikiran, perasaan, atau gerakan tubuh yang muncul secara otomatis dan bisa berubah seiring waktu secara sadar. Emosi dasar manusia umumnya terbagi menjadi tujuh, yaitu marah, bahagia, sedih, takut, jijik, rasa moral, dan cemas.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan krusial yang memungkinkan individu untuk memotivasi diri sendiri agar tetap aktif dalam melakukan berbagai aktivitas dan mampu bertahan dalam menghadapi berbagai tantangan. Kecerdasan ini juga meliputi kemampuan untuk mengatur diri agar tidak berlebihan saat merasakan

kebahagiaan atau kesenangan. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengelola dan mengontrol emosinya dengan baik. Kemampuan ini terlihat dari bagaimana seseorang bersikap terhadap emosi dirinya maupun orang lain. Beberapa contoh perilaku yang mencerminkan kecerdasan emosional antara lain:

Tingkah laku yang menunjukkan kecerdasan emosional dapat dilihat dari:

- 1) Menghargai emosi negatif yang dirasakan orang lain
- 2) Tetap sabar ketika menghadapi orang dengan emosi negatif
- 3) Sadar dan menerima emosi yang muncul dalam diri sendiri
- 4) Menggunakan emosi negatif sebagai cara untuk membangun hubungan
- 5) Peka terhadap perasaan orang lain
- 6) Tidak panik atau bingung saat berhadapan dengan emosi yang ada pada orang lain
- 7) Tidak menganggap remeh atau menertawakan emosi orang lain
- 8) Tidak memaksakan orang lain untuk merasakan sesuatu
- 9) Tidak merasa harus menyelesaikan masalah emosional orang lain
- 10) Menyadari bahwa saat seseorang sedang emosional, yang dibutuhkan adalah didengarkan

Menurut (Hak et al.,2021) Kecerdasan emosional adalah kapasitas untuk memahami emosi diri sendiri, berempati dengan emosi orang lain, dan mengendalikan emosi untuk berkontribusi dalam meningkatkan kualitas hidup seseorang. Kecerdasan emosional dapat berubah sewaktu-waktu dan sangat dipengaruhi oleh lingkungan.

Jadi, perkembangan kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan sekitar, terutama peran orang tua saat masa kanak-kanak. Kecerdasan emosional sendiri adalah kemampuan seseorang untuk mengelola emosinya dengan bijak, menjaga keseimbangan antara perasaan dan cara mengekspresikannya. Kemampuan ini dilakukan lewat pemahaman terhadap diri sendiri, kemampuan mengatur diri, dorongan

untuk mencapai tujuan, kemampuan merasakan perasaan orang lain, serta keahlian dalam berinteraksi sosial (Hamida, 2020).

Memahami diri sendiri dan lingkungan sekitar, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, dan mengenali perasaan orang lain (empati) merupakan komponen kecerdasan emosional, yang membantu orang mencapai tujuan, menjalin hubungan yang bermanfaat, dan berhasil dengan bersikap jujur, berani mengatakan kebenaran, cerdas, dan dapat dipercaya. Kecerdasan emosional dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengendalikan emosi sehingga emosi tersebut dikomunikasikan dengan benar dan berhasil, sehingga memungkinkan individu untuk bekerja sama dengan mudah untuk mencapai tujuan bersama. Tingkat kecerdasan emosional tidak dipengaruhi oleh genetika; sebaliknya, kecerdasan emosional tampaknya lebih banyak dipelajari dan berkembang sepanjang hidup seseorang saat mereka memperoleh pengetahuan dari pengalaman mereka. Saat seseorang menjadi lebih mahir dalam mengelola emosi mereka sendiri, menginspirasi diri mereka sendiri, dan mengembangkan empati dan keterampilan sosial, mereka menjadi semakin ahli dalam bakat ini (Jamrizal, 2022).

Kemampuan dalam mengidentifikasi, mengendalikan, dan mengomunikasikan perasaan sendiri sambil membina interaksi interpersonal yang positif dan produktif merupakan definisi lain dari kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional sangat penting dalam lingkungan perpustakaan karena memiliki dampak langsung pada kinerja pustakawan dan hubungan dengan pengunjung perpustakaan. Menurut penelitian, kecerdasan emosional telah dikaitkan dengan kepuasan kerja dan produktivitas yang lebih tinggi di kalangan pustakawan. Kecerdasan emosional juga membantu menurunkan kecemasan terkait perpustakaan dan kecemasan akademis lainnya, yang pada akhirnya dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik.

b. Manfaat Kecerdasan Emosional

Manfaat dalam kecerdasan emosional ini ada beberapa cara untuk berkomunikasi dengan baik dengan orang lain. Karena kecerdasan emosional merupakan puncak dari semua masukan informasi yang diserap, penelitian menunjukkan bahwa hal itu memiliki dampak dua kali lipat terhadap prestasi (Hak et al.,2021). Konsep kecerdasan emosional untuk mengkarakterisasi sifat-sifat emosional yang penting bagi perjalanan hidup yang sukses. Karakteristik ini meliputi kapasitas untuk mengekspresikan dan memahami emosi, empati, kemandirian, kemarahan Beberapa keuntungan kecerdasan emosional terhadap kinerja meliputi:

1) Menjaga seseorang agar tetap tenang, dingin, dan strategis

Moral seseorang akan meningkat dan mereka akan lebih siap menghadapi tantangan dan membuat keputusan yang bijaksana jika mereka menjaga sikap tenang, dan strategis.

2) Menciptakan kerja tim yang efektif

Mengembangkan kerja sama memerlukan pembinaan kekompakan kelompok dalam mengejar tujuan bersama.

3) Menciptakan relasi yang baik

Membangun hubungan yang positif berarti menghindari konflik dan mengembangkan kemitraan yang saling menguntungkan.

4) Meningkatkan layanan pelanggan

Tujuan dari layanan pelanggan adalah berusaha memenuhi permintaan klien. Sambutan yang hangat, senyuman, sikap membantu, dan sekadar mengucapkan "terima kasih" kepada klien merupakan komponen layanan yang baik.

5) Meningkatkan keterampilan bernegosiasi

Memasuki kontrak psikologis melalui kolaborasi atau negosiasi yang melibatkan pencapaian kesepakatan membutuhkan rasa saling percaya dan keyakinan. Oleh karena itu, mengelola perbedaan dan

kepekaan budaya membutuhkan kecerdasan emosional dan toleransi yang tinggi.

c. Faktor-faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional

1) Faktor internal

Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal terdiri dari dua sumber, yaitu aspek fisik dan aspek psikologis. Aspek fisik mencakup kondisi tubuh dan kesehatan seseorang. Jika kondisi fisik atau kesehatan terganggu, hal ini bisa berpengaruh pada perkembangan kecerdasan emosional yang dimilikinya. Sementara itu, aspek psikologis mencakup pengalaman hidup, perasaan, daya pikir, serta motivasi individu.

2) Faktor eksternal

Sementara itu, faktor eksternal adalah rangsangan dan lingkungan tempat kecerdasan emosional itu berkembang. Faktor eksternal ini mencakup rangsangan itu sendiri misalnya, kejenuhan terhadap rangsangan bisa memengaruhi kemampuan seseorang dalam mengelola emosinya tanpa mengalami gangguan. Selain itu, lingkungan atau situasi di sekitar juga berperan penting dalam membentuk kecerdasan emosional. Lingkungan ini menjadi bagian yang sangat sulit dipisahkan dari proses tersebut.

d. Faktor-faktor pengembangan Kecerdasan Emosional

Menurut Salovey dan Mayer yang dikutip dalam (Hak et al.,2021) bahwa kemampuan seseorang untuk mengidentifikasi, memahami, mengendalikan, dan memanfaatkan emosinya secara efektif dapat dipengaruhi oleh sejumlah elemen yang berkontribusi pada pengembangan dari kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional yang kuat dapat dikembangkan melalui elemen-elemen berikut, yang akan menjadi dasar bagi kesehatan emosional dan interaksi interpersonal yang sehat.

Berikut ini adalah beberapa variabel yang dapat memengaruhi pengembangan kecerdasan emosional:

1) Kesadaran diri

Kesadaran diri merupakan proses psikologis dan fisik yang saling terkait dengan kehidupan mental dalam hal emosi, tujuan hidup, dan proses kognitif selanjutnya. Memiliki kemampuan untuk berkreasi, berpikir sehat, mengambil risiko, dan bertanggung jawab atas tindakan merupakan ciri-ciri seseorang yang sudah memahami dirinya sendiri.

Dasar dari kecerdasan emosional yaitu kesadaran diri. Wawasan psikologis dan kesadaran diri bergantung pada kapasitas untuk melacak emosi sepanjang waktu. Ketika emosi menguasai, orang yang cerdas secara emosional akan berusaha untuk menyadarinya. Namun, kesadaran diri ini tidak berarti bahwa seseorang dikuasai oleh perasaannya sampai-sampai suasana hatinya benar-benar mengendalikannya. Sebaliknya, kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi yang mengganggu seseorang karena masalah yang dihadapinya.

2) Kemampuan mengelola emosi

Kemampuan untuk mengidentifikasi perasaan sendiri, yang biasanya disebut sebagai dasar kecerdasan emosional, dan kapasitas untuk mengendalikan emosi adalah dua contoh kecerdasan emosional. Keduanya merupakan komponen penting dari kecerdasan emosional. Ini menyiratkan bahwa kapasitas untuk mengidentifikasi dan mengendalikan emosi sendiri juga memengaruhi sikap seseorang dalam kesehariannya, yang pada gilirannya memengaruhi perilaku seseorang secara umum dan perilaku belajar siswa secara khusus.

3) Empati

Kemampuan untuk menempatkan diri pada posisi orang lain dan memiliki pemahaman naluriah tentang perasaan orang lain merupakan empati. Selain itu, ia menyatakan bahwa empati adalah bentuk realitas virtual spontan tertinggi dan tindakan imajinasi yang berani. Proses psikologis empati memungkinkan orang untuk memahami, meramalkan, dan mengalami perasaan yang ditimbulkan oleh emosi orang lain. Sampai manusia mampu memahami keadaan emosional dari sudut pandang orang lain, mereka tampak seperti orang lain.

2. Kinerja Pustakawan

a. Pengertian Kinerja

Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian tujuan karyawan dari kegiatan yang diberikan kepada mereka, kemampuan untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dan rekam jejak yang sukses dalam menyelesaikan fungsi pekerjaan atau pekerjaan tertentu dalam jangka waktu tertentu. Mencapai tujuan dalam lingkungan komersial dan organisasi yang kompetitif saat ini membutuhkan kinerja yang tinggi. Sejumlah metrik, termasuk kualitas, kuantitas, efisiensi, disiplin kerja, inisiatif, akurasi, kepemimpinan, kejujuran, dan inovasi, dapat digunakan untuk menilai kinerja karyawan (Nurjaya, 2021).

Pustakawan berperan sebagai penggerak utama sekaligus penyelenggara layanan di perpustakaan. Kinerja pustakawan sangat menentukan kelangsungan operasional perpustakaan. Bagus atau tidaknya sebuah perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka (Wahyuni, S., Safri, 2022) . Menurut Pasal 1 ayat 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, yaitu orang yang memiliki keterampilan dan kewajiban menyelenggarakan perpustakaan serta memberikan layanan perpustakaan dan telah diberikan pendidikan dan pelatihan perpustakaan.

b. Pengertian Pustakawan

Selama bertahun-tahun, pustakawan telah berperan sebagai sosok sentral dalam pengelolaan informasi. Mereka dianggap sebagai aktor kunci karena memiliki peran vital dalam mengarahkan dan memajukan perpustakaan. Secara garis besar, tugas pustakawan mencakup pekerjaan yang bersifat teknis maupun manajerial, dan layanan kepada pengguna. Seiring waktu dan perkembangan teknologi, tanggung jawab pustakawan juga semakin berkembang dan beragam. Kini, peran pustakawan sudah melampaui sekadar menyediakan informasi dalam bentuk fisik atau rekaman digital.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, khususnya pada Pasal 1 ayat 8, menjelaskan bahwa pustakawan adalah orang yang memiliki kompetensi yang diperoleh lewat pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan, serta bertanggung jawab dalam menjalankan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Dengan adanya undang-undang ini, peran dan tanggung jawab pustakawan jadi lebih jelas.

Agar bisa menjalankan tugas tersebut dengan baik, Pustakawan perlu secara konsisten meningkatkan kemampuan dan sikap profesional dalam pekerjaannya. Hal ini penting supaya mereka bisa Menggunakan kemajuan teknologi sebagai peluang sekaligus tantangan untuk menghadirkan layanan inovatif serta meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan ekspektasi pemustaka, sehingga pada akhirnya pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan dalam Undang-Undang, jelas bahwa pustakawan termasuk tenaga profesional yang telah mendapatkan pendidikan khusus. Karena itu, pustakawan harus terus mengasah kemampuannya agar bisa menjadi profesional, terutama dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna dengan berbagai kebutuhan. Pustakawan merupakan salah satu komponen penting dalam perpustakaan, karena mereka bertugas menyediakan layanan informasi bagi masyarakat yang menggunakan perpustakaan

Pustakawan di era sekarang tidak cuma bertugas menangani layanan informasi yang terbatas pada sumber daya berupa buku atau materi cetak saja, tapi harus mulai beradaptasi menjadi pustakawan modern. Mereka perlu mampu menjembatani masa transisi antara layanan cetak dan elektronik, serta memiliki kemampuan untuk mengatur taktik pencarian informasi dengan cepat dan akurat.

Pustakawan saat melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya selalu berpedoman pada visi, misi, serta tujuan dari lembaga induknya. Selain itu, layanan pustakawan pada era baru ini tidak lagi hanya mengelola layanan informasi yang berbasis koleksi buku dan bahan cetak saja, tetapi harus mulai berubah dan berorientasi ke depan menjadi pustakawan modern yang dapat menjembatani masa transisi antara menyediakan layanan Baik dalam format cetak maupun elektronik, ditunjang dengan keterampilan dalam merancang strategi pencarian informasi yang cepat dan akurat.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pustakawan selalu berpegang pada visi, misi, serta target yang menjadi pedoman utama lembaga induknya. Selain itu, Pustakawan masa kini tidak hanya fokus pada pengelolaan layanan informasi yang berasal dari koleksi buku dan bahan cetak saja, tapi juga harus bertransformasi menjadi pustakawan modern. Mereka harus mampu menjembatani masa transisi antara layanan cetak dan elektronik, serta menguasai strategi pencarian informasi yang cepat dan tepat. Layanan yang diberikan pustakawan juga harus disesuaikan dengan jenis pemustaka yang dilayani, karena kebutuhan dan tuntutan pustakawan di perpustakaan sekolah, perguruan tinggi, umum, atau khusus tentu berbeda.

Perpustakaan yang memiliki infrastruktur serta fasilitas yang memadai akan mampu memberikan layanan informasi yang baik, dan memiliki pustakawan yang memiliki keahlian profesional untuk memberikan layanan perpustakaan juga penting (Nur Hafni, 2022).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang meliputi pustakawan yang terlibat aktif dalam melakukan semua tugas agar perpustakaan dapat menjalankan misinya. Karena sifatnya yang dinamis, kondisi staf perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan informasi yang dibutuhkan, yang pada gilirannya berdampak pada jumlah pemustaka. Untuk memajukan pendidikan formal dan informal, seorang pustakawan harus memiliki komitmen terhadap tanggung jawab dan kegiatan perpustakaan. Pustakawan juga harus selalu siap membantu, membimbing, dan melayani masyarakat agar perpustakaan dapat mencapai tujuannya.

c. Pengertian Kinerja Pustakawan

Tingkat keberhasilan pustakawan dalam memenuhi tugas dan kewajiban yang digariskan dalam manajemen dan layanan perpustakaan disebut sebagai kinerja pustakawan. Kinerja ini mencakup sejumlah bidang, termasuk kapasitas untuk menyusun dan mengatur koleksi perpustakaan, menawarkan layanan informasi yang efisien kepada konsumen, dan menjamin ketersediaan sumber daya perpustakaan yang diperlukan. Efektivitas pustakawan dalam mengelola sumber daya fisik dan digital perpustakaan serta dalam melakukan berbagai tugas teknis dan administratif yang mendukung operasi perpustakaan juga dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan mereka.

Selain itu, kompetensi profesional pustakawan berdampak pada kinerja mereka. Layanan yang lebih baik sering kali diberikan oleh pustakawan yang memiliki keahlian dalam teknologi informasi, manajemen koleksi, serta kontak dan komunikasi dengan pengguna. Kapasitas pustakawan untuk menyediakan berbagai program literasi informasi bagi masyarakat dan penerapan standar layanan perpustakaan yang sesuai dengan tuntutan pengguna juga merupakan komponen penting dari kinerja pustakawan yang optimal.

Kontribusi pustakawan terhadap pertumbuhan perpustakaan sebagai pusat informasi dan pembelajaran sama pentingnya dengan hasil

kerja mereka, yang ditunjukkan dalam cara koleksi dan layanan dikelola. Dalam situasi ini, pustakawan dituntut untuk bersikap kreatif dan fleksibel dalam menanggapi perubahan permintaan pengguna dan kemajuan teknologi. Kebahagiaan pengguna dan kemajuan lembaga perpustakaan itu sendiri akan secara langsung dipengaruhi oleh kinerja pustakawan.

3. Peran Kecerdasan Emosional dalam Meningkatkan Kinerja Perpustakaan

Peran merupakan gabungan perilaku yang diharapkan orang lain dari seseorang dilihat dari peran atau kedudukannya dalam sebuah sistem. Peran ini dipengaruhi oleh kondisi sosial, baik dari faktor internal maupun eksternal, dan cenderung bersifat tetap. Peran menggambarkan bagaimana seseorang seharusnya bertindak dalam situasi sosial tertentu. Dengan kata lain, peran adalah gambaran sosial tentang identitas kita dan bagaimana kita dikenali oleh masyarakat. Peran juga menunjukkan bagaimana seseorang menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya, serta bisa dipandang sebagai suatu proses. Peran memiliki arti yang sangat penting bagi individu dalam kehidupan bermasyarakat.

Peran kecerdasan emosional adalah sebagai salah satu fondasi utama dalam membentuk individu yang mampu memahami, mengelola, dan mengekspresikan emosinya secara tepat, baik dalam kehidupan pribadi maupun profesional. Dengan kecerdasan emosional, seseorang tidak hanya dapat mengenali perasaan dirinya sendiri, tetapi juga mampu memahami emosi orang lain, sehingga tercipta interaksi sosial yang sehat, empatik, dan penuh pengertian.

Bagi siapa pun yang bekerja, khususnya pustakawan, kecerdasan emosional sangatlah penting. Konflik, perlakuan tidak adil, beban kerja yang berat, dan gaji yang tidak memadai merupakan beberapa penyebabnya. Oleh karena itu, kecerdasan emosional seseorang memiliki dampak besar terhadap kinerjanya. Pustakawan yang mampu mengendalikan emosinya akan mampu memahami keadaan dirinya sendiri,

yang membantu mereka menjadi lebih percaya diri dan termotivasi. Tidak mungkin memisahkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan pencapaian kinerja yang baik.

Menurut Campbell dikutip dalam (Lisa, 2019), menegaskan bahwa kinerja bersifat teramati, artinya orang-orang terkait dengan tujuan perusahaan. Salah satu target utama organisasi untuk mencapai tingkat produktivitas kerja yang optimal adalah dengan memastikan kinerja yang maksimal. Salah satu unsur yang dapat dimiliki dalam kinerja pustakawan adalah kecerdasan emosional. Karena dapat secara efektif menunjukkan kompetensinya di bidangnya, pustakawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi dianggap mampu berfungsi dengan baik dalam situasi ini. Pustakawan juga harus mampu mengendalikan emosinya, seperti yang terlihat dari kinerjanya. Pustakawan yang tidak mampu mengendalikan emosinya di tempat kerja akan merasa pekerjaannya sangat melelahkan, melakukan pekerjaan yang tidak sesuai standar, dan kurang produktif.

Oleh karena itu, Kemampuan mengelola emosi dan prestasi kerja pustakawan memegang peranan penting dalam memungkinkan Pustakawan bertugas menyediakan layanan dengan standar tinggi demi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk bisa mengatur emosinya agar motivasi dan gairahnya terhadap pekerjaan dapat terkontrol, yang akan meningkatkan produktivitas dan memberikan hasil kerja yang jauh lebih baik.

4. Perpustakaan Umum

a. Pengertian perpustakaan umum

Perpustakaan harus mampu menyediakan tempat dan layanan yang menarik minat pengunjung untuk kembali lagi. Dengan demikian, Perpustakaan umum merupakan tempat yang mengumpulkan berbagai koleksi buku dan bahan cetak, dan catatan lainnya untuk keperluan seluruh masyarakat, tanpa membedakan faktor-faktor seperti pendidikan, status sosial, agama, suku, atau latar belakang (Riswanto,2021). Layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan yang dibiayai publik ini pada

dasarnya gratis. Perpustakaan umum tumbuh sebagai akibat dari perubahan masyarakat dan kebutuhan masyarakat akan pengetahuan yang mudah dan bisa diakses oleh semua orang.

Karena beragamnya pengguna, perpustakaan umum menawarkan beragam informasi yang dapat diakses oleh semua usia, mulai dari anak kecil hingga orang tua (Endarti, 2022). Karena pustakawan merupakan pemimpin layanan informasi di perpustakaan, tugas mereka adalah yang terpenting dalam memenuhi beragam tuntutan pengguna.

Bab I Pasal 4 dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan menjelaskan bahwa tujuan perpustakaan umum adalah untuk melayani penggunanya, meningkatkan minat baca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Perpustakaan umum sendiri merupakan pusat layanan informasi yang menyediakan berbagai fasilitas informasi yang dibutuhkan oleh semua lapisan masyarakat, sesuai dengan definisi yang telah disebutkan sebelumnya.

b. Peran perpustakaan umum

Perpustakaan umum memiliki peran untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Peranan yang dapat dijalankan oleh perpustakaan antara lain:

1. Secara umum perpustakaan merupakan sumber informasi, pendidikan, penelitian, preservasi, dan pelestarian khasanah budaya bangsa serta tempat rekreasi yang sehat, murah, dan bermanfaat.
2. Perpustakaan merupakan media atau jembatan yang berfungsi menghubungkan antar sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang terkandung di dalam koleksi perpustakaan dengan para pemakainya.
3. Perpustakaan mempunyai peranan sebagai sarana untuk menjalin dan mengembangkan komunikasi antara sesama pemakai dan antara penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayani.
4. Perpustakaan dapat pula berperan sebagai lembaga untuk mengembangkan minat baca, kegemaran membaca, kebiasaan

membaca, dan budaya baca melalui penyediaan berbagai bahan bacaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

5. Perpustakaan dapat berperan aktif sebagai fasilitator, mediator, dan motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
6. Perpustakaan merupakan agen perubahan, agen pembangunan, dan agen kebudayaan umat manusia. Sebab berbagai penemuan, sejarah, pemikiran, dan ilmu pengetahuan yang telah ditemukan pada masa lalu, yang direkam dalam bentuk tulisan atau bentuk tertentu disimpan di perpustakaan.
7. Perpustakaan berperan sebagai lembaga pendidikan non-formal bagi anggota masyarakat dan pengunjung perpustakaan.
8. Petugas perpustakaan dapat berperan sebagai pembimbing dan memberikan konsultasi kepada pemakai atau melakukan pendidikan pemakai (users education), dan pembinaan serta menanamkan pemahaman tentang pentingnya perpustakaan bagi orang banyak.
9. Perpustakaan berperan dalam menghimpun dan melestarikan koleksi bahan pustaka agar tetap dalam keadaan baik. Semua hasil karya umat manusia tak ternilai harganya.
10. Perpustakaan dapat berperan sebagai ukuran (barometer) atas kemajuan masyarakat dilihat dari intensitas kunjungan dan pemakaian perpustakaan.
11. Secara tidak langsung perpustakaan yang berfungsi dan telah dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dapat ikut berperan dalam mengurangi dan mencegah kenakalan remaja seperti tawuran, penyalahgunaan obat-obat terlarang, dan tindak indisipliner.

c. Fungsi perpustakaan umum

Ketersediaan sumber informasi yang memadai di dalam perpustakaan dapat mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan dengan baik. Menurut (Sulistyo-Basuki, 1993), Perpustakaan Umum berfungsi sebagai:

1. Sebagai sarana simpan karya manusia Perpustakaan berfungsi sebagai tempat menyimpan karya manusia, khususnya karya cetak seperti buku, majalah, dan sejenisnya sertakarya rekaman seperti kaset, piringan hitam, dan sejenisnya.
2. Fungsi Informasi Bagi anggota masyarakat yang memerlukan informasi dapat memintanya ataupun menanyakannya ke perpustakaan.
3. Fungsi Rekreasi Masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan cara membaca dan bacaan yang disediakan oleh perpustakaan
4. Fungsi Pendidikan Perpustakaan merupakan sarana pendidikan nonformal dan informasi, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar diluar bangku sekolah maupun juga tempat belajar dalam lingkungan pendidikan sekolah
5. Fungsi Kultural Perpustakaan merupakan tempat untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, perpustakaan umum memerlukan Sumber informasi yang memadai guna memenuhi beragam kebutuhan masyarakat serta mendukung kelancaran kegiatan operasional perpustakaan umum.

d. Tujuan Perpustakaan Umum

Ada beberapa tujuan Perpustakaan Umum sebagai berikut:

- 1) Memberi peluang kepada masyarakat untuk memanfaatkan bahan referensi untuk memperbaiki pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraan mereka
- 2) Menyediakan data yang mudah diakses, sederhana, cepat, dan akurat sehingga bermanfaat bagi masyarakat dalam aktivitas sehari-hari.
- 3) Mendukung pengembangan serta pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi yang diperlukan.

- 4) Mendukung pengembangan serta pemberdayaan masyarakat melalui penyediaan sumber bacaan dan data
- 5) Berperan sebagai penggerak budaya, hingga berperan sebagai titik fokus dalam aktivitas budaya masyarakat bagi komunitas di sekitarnya.
- 6) Mendorong masyarakat agar terus pembelajaran sepanjang hidup.

Berdasarkan penjelasan, dapat diambil kesimpulan bahwa sasaran perpustakaan umum berguna sebagai penyedia informasi yang diperlukan, sumber bacaan yang paling mutakhir yang demikian bermanfaat untuk kebutuhan masyarakat. Dari berbagai sudut pandang seperti menggugah minat pembaca dan dapat memicu pengembangan pemahaman yang lebih komprehensif dari materi koleksi yang terdapat di perpustakaan.

e. Jenis-jenis Perpustakaan Umum

1) Perpustakaan Wilayah

Pusat pengembangan perpustakaan memiliki tanggung jawab penuh tingkat perpustakaan ibu kota daerah, yang juga disebut sebagai perpustakaan lokal. Tugas dari perpustakaan daerah adalah mengumpulkan serta mengatur isi yang terdapat di dalamnya. Mengenai dengan area, menawarkan layanan yang berhubungan dengan pemanfaatan sumber daya perpustakaan, memberikan layanan referensi, mengatur sumber daya perpustakaan, serta mendukung, menghadirkan dukungan teknis untuk perpustakaan.

2) Perpustakaan Provinsi

Perpustakaan daerah memberikan layanan kepada masyarakat di area provinsi. Bertindak sebagai perpustakaan acuan di tingkat provinsi, mendukung gubernur dalam merancang dan menjalankan Perkembangan pengelolaan perpustakaan di berbagai provinsi secara menyeluruh.

3) Perpustakaan Umum Kota Madya

Perpustakaan ini beroperasi sebagai pusat pembelajaran, menyediakan layanan referensi, dan informasi kepada masyarakat.

4) Perpustakaan Umum Kabupaten

Perpustakaan ini dijalankan oleh pemerintah kabupaten dan melayani masyarakat di wilayah kabupaten tersebut.

5) Perpustakaan Umum Kabupaten

Berada di tingkat kecamatan dan umumnya memiliki fasilitas yang kurang lengkap dibandingkan dengan perpustakaan umum di tingkat kabupaten atau kota.

Berdasarkan penjelasan di atas, Dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan umum meliputi beragam tipe sesuai dengan fungsinya berdasarkan level wilayah dimulai dari level provinsi sampai ke kecamatan. Setiap tipe perpustakaan memiliki peran dan tanggung jawab yang bervariasi, tetapi umumnya ditujukan untuk menyediakan informasi dan referensi bagi masyarakat juga mendukung pengembangan literasi di daerah masing-masing

B. Penelitian Relevan

Untuk melihat benang merah pada penelitian sebelumnya. Maka penelitian relevan pada penelitian ini diantaranya;

1. Sebuah penelitian yang disusun oleh Berliana Yasmina Azzahra (2024) dengan judul Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan kecerdasan emosional yang dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kecerdasan emosional yang dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka. Sehingga upaya yang dilakukan pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan untuk mengatasi kendala yang dihadapi dengan menyadari emosi dan mengikuti kebijakan melayani pemustaka

Perbedaan dengan penulis yaitu pada penelitian ini membahas kecerdasan emosional dalam melayani pemustaka, sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas tentang kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan agar pemustaka berkunjung ke perpustakaan

2. Sebuah penelitian yang disusun oleh Dhea Okta Martalita (2021) dengan judul Motivasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan dalam Menghadapi Era New Normal pada Paseban Sena Kota Porbolingo. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan hubungan kausal, dengan variabel X1 motivasi, variabel X2 kecerdasan emosional, dan variabel Y kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana motivasi karyawan dengan menerapkan sikap kecerdasan emosional dengan baik, sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan.

Perbedaan yang terdapat pada Lokasi yang mana penelitian ini dilakukan di Paseban Sena Kota Porbolingo, sementara peneliti melakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang dan metode yang dipakai dalam penelitian ini metode kuantitatif sedangkan metode yang penulis gunakan metode kualitatif .

3. Sebuah penelitian yang ditulis oleh Viona Lissa (2019) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa Tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki pustakawan dalam melakukan pekerjaan. Penelitian ini membahas kecerdasan emosional terhadap kinerja pustakawan dan penelitian ini juga sama membahas cara dan upaya dalam meningkatkan kinerja pustakawan terhadap pelayanan.

Perbedaan dalam penelitian ini dipakai pendekatan kuantitatif, sedangkan peneliti tersebut memakai metode kualitatif deskriptif .

4. Sebuah penelitian yang ditulis oleh Widya Arsyia (2023) Analisis Kecerdasan Emosional, Kepribadian, dan Komitmen Organisasi Terhadap

Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana suatu kecerdasan emosional yang dimiliki pegawai, sedangkan penelitian ini untuk mengetahui kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pustakawan. Penelitian ini dalam metode yang dipakai yaitu metode penelitian kualitatif dan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Perbedaan terdapat pada Lokasi penelitian ini dilakukan di Lokasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan, sedangkan penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang dan penelitian ini membahas komitmen tentang suatu organisasi sedangkan penelitian penulis membahas kinerja pustakawan dalam menghadapi pemustaka.

5. Penelitian pertama dilakukan oleh Anisha Rizmiardhani yang berjudul “Kecerdasan Emosional untuk Meningkatkan Kinerja Pustakawan Sektor Unit Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Negeri Semarang.” Studi ini dilaksanakan di layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara. Jumlah informan yang terlibat sebanyak 11 orang, termasuk 3 pustakawan layanan sirkulasi yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, serta 8 orang pemustaka yang ditentukan melalui teknik snowball sampling. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa kecerdasan emosional pustakawan layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang belum dimanfaatkan secara optimal. Temuan tersebut memperkuat bahwa topik yang akan diteliti oleh peneliti belum pernah dibahas dalam penelitian sebelumnya. Meskipun demikian, ada beberapa penelitian serupa yang pernah dilakukan, namun berbeda dalam hal tujuan, lokasi, selain itu, penelitian ini juga membahas tentang populasi dan sampel yang digunakan. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis peran kecerdasan emosional dalam upaya meningkatkan kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang.

Dari beberapa penelitian diatas, maka benang merah pada penelitian ini dengan penelitian penulis adalah untuk mengetahui motivasi kinerja pustakawan dengan menerapkan sikap kecerdasan emosional dengan baik, sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan kecerdasan emosional yang dimiliki pustakawan. Meskipun demikian, ada beberapa penelitian serupa yang pernah dilakukan, namun berbeda dalam hal tujuan, lokasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu variabel, kondisi, atau peristiwa sebagaimana adanya. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran yang objektif mengenai suatu fenomena tanpa melakukan manipulasi atau intervensi terhadap objek yang diteliti. Dalam pelaksanaannya, seluruh proses berjalan secara alami menyesuaikan dengan keadaan nyata yang ada di lapangan (Amiroh, 2020).

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan data yang tidak bisa diperoleh melalui analisis statistik atau metode kuantitatif lainnya. Pendekatan ini digunakan untuk menggali dan memahami latar belakang dari suatu fenomena yang kompleks dan sulit dijelaskan secara angka. Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data tidak berpijak pada teori yang sudah ada, melainkan didasarkan pada temuan yang diperoleh langsung dari lapangan. Oleh sebab itu, analisis data dilakukan secara induktif, yaitu dimulai dari fakta-fakta yang ditemukan di lapangan, yang kemudian disusun dan dianalisis hingga membentuk suatu hipotesis atau teori baru. Dengan demikian, penelitian kualitatif bertujuan untuk membangun pemahaman mendalam terhadap suatu masalah berdasarkan kenyataan yang terjadi. (Abdussamad, 2021).

Penelitian kualitatif juga bisa diartikan sebagai tipe penelitian yang berfokus pada pengkajian peristiwa secara alami atau sesuai dengan kondisi sebenarnya. Menurut penulis, pendekatan ini dianggap paling tepat untuk digunakan dalam penelitian ini karena mampu membantu menjawab permasalahan yang dikaji. Adapun fokus utama dalam penelitian ini adalah menganalisis peran kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Bertempat di Jalan Urip Sumoharjo No. 532, Balai-balai, Kecamatan Padang Panjang Barat, Kota Padang Panjang, Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang menjadi tempat penelitian ini dilakukan.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini berlangsung pada bulan Oktober 2024 s/d Juni 2025 dengan perencanaan waktu penelitian sebagai berikut.

Uraian	Tahun 2024-2025								
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
Pengajuan Judul	■								
Bimbingan Proposal		■	■						
Seminar Proposal				■					
Penelitian					■	■			
Bimbingan Skripsi							■	■	
SidangMunaqasyah									■

Tabel 3. 1 Tabel Waktu Penelitian

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dapat berupa manusia dan peralatan, seperti kuesioner, pedoman observasi, dan aturan wawancara. Peralatan bantu ini berperan sebagai alat bantu yang sangat penting untuk membantu peneliti dalam pekerjaannya. Data hasil wawancara, hasil observasi, dokumen, dan audiovisual merupakan contoh instrumen terbuka yang digunakan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2020). Sebagai alat dokumentasi, penelitian ini juga memanfaatkan buku catatan lapangan, komputer, flashdisk, dan telepon pintar sebagai instrumen pendukung.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber dari informan secara langsung yang ditemui di lapangan atau lokasi penelitian. Data primer yaitu sumber yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2020).

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh melalui objek penelitian. Informasi yang diperoleh tersebut didapatkan dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang. Dalam hal ini yang menjadi narasumber dalam untuk memperoleh data primer adalah Pustakawan dalam bidang pembinaan perpustakaan, dan pemustaka.

2. Data sekunder

Data sekunder berasal dari sumber-sumber seperti dokumen atau orang lain yang tidak secara langsung menyediakan data bagi pengumpul data. Semua dokumen yang disebutkan di atas merupakan rekaman berbagai kejadian atau keadaan historis yang berharga atau signifikan dan dapat berfungsi sebagai informasi pendukung penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang komprehensif, penelitian ini memanfaatkan beberapa teknik pengumpulan data. Adapun metode yang digunakan meliputi studi dokumentasi, wawancara, serta observasi langsung di lapangan.

1. Observasi

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk meneliti atau menganalisis perilaku nonverbal adalah melalui metode observasi. Sugiyono (2020) mendefinisikan observasi sebagai suatu skenario di mana peneliti mengamati secara langsung dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh atau utuh serta pengetahuan yang lebih mendalam tentang konteks data dalam lingkungan sosial secara keseluruhan.

Untuk mengetahui keadaan sebenarnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang, maka dalam penelitian ini peneliti akan melakukan observasi langsung ke lapangan. Dengan tujuan agar penulis dapat memperoleh informasi dari hasil observasi dan tanya jawab yang dilakukan oleh petugas perpustakaan, pengunjung perpustakaan, dan kepala dinas perpustakaan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses pertemuan antara dua pihak yang dilakukan untuk saling bertukar pikiran dan informasi melalui sesi tanya jawab, dengan tujuan memahami makna dari suatu permasalahan atau topik tertentu. Untuk memperoleh data yang lebih luas dan terperinci, peneliti harus melakukan wawancara dengan hati-hati, teliti, dan komprehensif (Sugiyono, 2020).

Penggunaan kriteria umum merupakan bagian dari strategi wawancara yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam wawancara semacam ini, pewawancara harus menjelaskan keraguannya tanpa mengajukan pertanyaan berurutan. Tiga responden Informan diwawancarai berulang kali guna memperoleh data yang lebih mendalam. Hal ini bertujuan untuk memahami pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Padang Panjang merupakan tujuan dari wawancara ini. Peneliti menggunakan teknik wawancara sistematis. Penulis melakukan wawancara pada informan atau pustakawan dan pemustaka diantaranya adalah:

- a. Pustakawan yang berkontribusi dalam pembinaan perpustakaan
- b. Pemustaka yang berkunjung di perpustakaan

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui penelusuran berbagai dokumen tertulis dan visual, seperti buku, catatan, majalah, notulen, serta foto-foto kegiatan (Arikunto S, 2020). Dalam penelitian kualitatif, dokumen yang digunakan harus memiliki keterkaitan

langsung dengan fokus penelitian, sehingga dapat mendukung dan melengkapi informasi yang dibutuhkan.

Metode pengumpulan data dalam studi ini, digunakan untuk melengkapi informasi dari hasil pengamatan dan wawancara. Peneliti mengumpulkan dokumentasi dengan cara memotret, merekam suara, dan menyimpan file. peraturan kebijakan seperti profil lembaga, susunan organisasi, visi & misi. Dengan cara ini, peneliti akan lebih mudah memperoleh yang tidak diperoleh dari pengamatan serta dialog.

F. Teknik Analisis Data

Tindakan mengelola dan mengorganisasikan data lapangan, menentukan hal-hal yang penting, dan menarik kesimpulan tentang masalah yang diteliti dikenal sebagai analisis data. Model Miles dan Huberman digunakan dalam prosedur analisis data penelitian ini. Sesuai dengan pernyataan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2021), kegiatan Analisis data kualitatif dilakukan dengan cara yang interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga data jenuh, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data mencakup meringkas, memilih elemen-elemen kunci, berkonsentrasi pada hal-hal yang penting, dan mencari tren serta tema. Sasaran-sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya akan menjadi panduan saat melakukan reduksi data (Sugiyono, 2021). Teknik berpikir kritis lain yang membutuhkan wawasan mendalam dan kecerdasan tinggi adalah reduksi data.

2. Penyajian Data

Penyampaian data dalam penelitian kualitatif bisa disajikan dalam berbagai bentuk, salah satunya berupa penjabaran naratif, bagan, hubungan antar kategori, diagram alir, atau bentuk visual lainnya. (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, data disajikan dengan menggambarkan bagaimana perpustakaan menjalankan layanan yang tersedia serta bagaimana respons dan tanggapan pengguna terhadap layanan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam pendekatan kualitatif, kesimpulan merupakan hasil penemuan terbaru yang sebelumnya belum pernah dibahas dalam penelitian lain. Temuan ini bisa berbentuk hipotesis, teori, hubungan sebab-akibat, atau interaksi antar variabel. Selain itu, temuan juga dapat berupa deskripsi suatu fenomena yang awalnya belum terlihat jelas, namun menjadi lebih terang setelah dilakukan penelitian (Sugiyono, 2021).

Kesimpulan yang diambil oleh peneliti merupakan rangkuman dari hasil analisis secara menyeluruh, disusun secara ringkas, sederhana, dan jelas agar dapat menggambarkan hasil penelitian dengan tepat dan mudah dipahami.

G. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Menurut (Purba et al. 2021) Pengujian kredibilitas (validitas internal), pengujian validitas eksternal (pengujian transferabilitas), pengujian reliabilitas (pengujian ketergantungan), dan pengujian objektivitas (pengujian konfirmabilitas) merupakan contoh pengujian validitas data dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh di lapangan, peneliti menerapkan uji kredibilitas data melalui teknik triangulasi.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan salah satu teknik dalam penelitian untuk memverifikasi data dengan mencocokkan informasi yang didapat dari berbagai referensi. Tujuannya adalah untuk menjamin ketepatan dan keandalan informasi, sehingga menghasilkan simpulan yang lebih sah dan komprehensif. Contohnya adalah dengan membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan langsung di lapangan, membandingkan pernyataan yang disampaikan saat diskusi kelompok dengan yang disampaikan secara pribadi, serta mencocokkan hasil wawancara dengan informasi yang sudah ada sebelumnya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk membuktikan keandalan suatu data dilaksanakan dengan cara memeriksa data yang telah didapat dari sumber yang identik menerapkan metode yang berbeda. Contohnya informasi yang diperoleh dari pengamatan yang diverifikasi melalui wawancara.

3. Triangulasi Waktu

Faktor waktu sering kali memengaruhi keakuratan atau kredibilitas data. Oleh karena itu, untuk memeriksa keabsahan data, Pemeriksaan ulang informasi bisa dilakukan dengan wawancara, observasi, ataupun teknik lain yang diterapkan dalam kondisi dan waktu yang bervariasi. Jika hasil pengecekan menunjukkan perbedaan data, maka proses tersebut diulang sampai ditemukan data yang konsisten.

Peneliti menggunakan pendekatan triangulasi sumber dalam studi ini guna memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar sah dan dapat dipercaya. Hal ini dilakukan dengan mengecek kembali jawaban dari pertanyaan yang diajukan kepada informan. Peneliti berusaha memperoleh data yang valid dengan memeriksa keakuratan data secara berulang, yakni membandingkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan temuan yang ada.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

1. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang mulai beroperasi sejak Januari 2008 di bawah koordinasi Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi. Sebelum berdiri sendiri, perpustakaan ini merupakan bagian dari Dinas Pendidikan Kota Padang Panjang. Setelah diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 mengenai perubahan Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Pemerintah Daerah, kantor tersebut kemudian bertransformasi menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Sejak berdiri sebagai lembaga mandiri, Perpustakaan Daerah telah dibuka untuk umum. Lokasinya yang strategis, tepat di pusat kota, memudahkan akses masyarakat dari berbagai kalangan untuk memanfaatkan layanan perpustakaan. Sampai saat ini, koleksi buku yang dimiliki Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang mencapai 25.814 eksemplar. Koleksi tersebut diperoleh melalui anggaran pembelian dari APBD Kota Padang Panjang serta bantuan dana dari APBN yang disalurkan oleh Perpustakaan Nasional melalui Dana Block Grant, yang disalurkan kembali lewat Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat.

Kota Padang Panjang kini telah memiliki gedung perpustakaan yang representatif, dan jumlah pengunjungnya terus meningkat, kuantitas maupun variasi kelompok pengunjung. Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang terus melakukan berbagai pembenahan, baik dalam hal penambahan koleksi buku maupun peningkatan fasilitas, demi kenyamanan para pemustaka yang datang berkunjung ke Perpustakaan Umum Daerah.

Dicanangkannya Kota Padang Panjang sebagai Kota Literasi oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang pertama di Provinsi

Sumatera Barat, tanggal 5 Mei 2018 membawa dampak positif bagi masyarakat Kota Padang Panjang. Gelar sebagai Kota Literasi yang disandang oleh Kota Padang Panjang menginisiasi Perpustakaan Daerah sebagai proyek percontohan dalam pelaksanaan literasi yang berfokus pada inklusi sosial, program yang dicanangkan oleh Presiden Republik Indonesia, Ir. H. Joko Widodo, pada tahun 2018.



Gambar 4. 1. Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Sumber: dpk.padangpanjang.go.id/

Perkembangan Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang semakin terlihat pesat dalam satu tahun terakhir, terlihat dari munculnya kampung-kampung literasi di hampir seluruh kelurahan di kota ini. Salah satu inisiatif terbaru dari Perpustakaan Daerah adalah mengadakan festival literasi dengan berbagai macam kegiatan, antara lain Penetapan Bunda Literasi Kota Padang Panjang, perlombaan kampung literasi, dan pemilihan perpustakaan terbaik pada level sekolah dan kelurahan pada tahun 2019 di diadakan lomba baca puisi tingkat regional Sumatera, lomba mewarnai bagi anak-anak TK dan SD, kelas mendongeng untuk anak-anak dan orang tua, kegiatan bedah buku, serta pelatihan literasi digital.

Selain itu Dinas Perpustakaan terus merapikan diri dalam hal penyediaan fasilitas dan layanan adapun layanan yang disediakan adalah layanan sirkulasi, informasi dan referensi, layanan ruangan anak, layanan audio visual, layanan warintek, layanan WIFI gratis, penyediaan kelas

dongeng, teater, menulis dan storytelling secara gratis setiap hari Minggu, pelayanan perpustakaan keliling, pojok BI, pojok HAMKA, serta layanan taman baca.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang saat ini sedang melakukan rehabilitasi gedung agar pengunjung merasa lebih nyaman saat berada di perpustakaan. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang rutin dikunjungi. Dalam proses menjalankan kewajibannya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan melangsungkan beberapa fungsi, antara lain:

- a. Menyusun kebijakan teknis serta menyelenggarakan program pengelolaan, pelayanan, dan pelestarian bahan perpustakaan.
- b. Menyusun kebijakan teknis serta menyelenggarakan Kegiatan pengembangan perpustakaan serta upaya menumbuhkan kebiasaan membaca.
- c. Menyusun kebijakan teknis serta menyelenggarakan program pengembangan perpustakaan.
- d. Melaksanakan fungsi kedinasan lain yang sesuai.

Dalam Bidang Perpustakaan terdapat tiga seksi, yaitu:

- a. Seksi Pengolahan, Layanan, serta Pelestarian Bahan Perpustakaan.
 - b. Seksi Pengembangan Perpustakaan serta Pembinaan Budaya Membaca.
 - c. Seksi Pembinaan Perpustakaan.
2. Visi, Misi, dan Tujuan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang
- a. Visi

“Mewujudkan Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang sebagai Pusat Informasi dan Dokumentasi yang berbasis IT guna menuju kejayaan Kota Padang Panjang sebagai kota tujuan wisata, sastra, Sejarah, dan jaga budaya”.
 - b. Misi

- 1) Meningkatkan budaya literasi membaca guna mewujudkan masyarakat literasi
 - 2) Mengembangkan sumber daya manusia perpustakaan daerah yang profesional dan kompeten.
 - 3) Merealisasikan rencana induk untuk pengembangan wisata literasi.
 - 4) Menjadikan perpustakaan sebagai ruang kegiatan bagi masyarakat.
 - 5) Membangun perpustakaan berbasis teknologi informasi.
 - 6) Memperkuat usaha dalam menyelamatkan dan menjaga kelestarian arsip sebagai warisan sejarah daerah.
 - 7) Memperluas koleksi melalui penambahan naskah kuno, arsip statis, serta materi sejarah, serta arsip penting yang dapat dipercaya.
 - 8) Mengimplementasikan pengelolaan arsip berdasarkan aturan yang berlaku di semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Padang Panjang.
 - 9) Mengimplementasikan Gerakan Nasional Sadar Tertib Arsip.
 - 10) Mengelola kegiatan perpustakaan dan kearsipan berdasarkan standar ISO 9001 dan ISO 27001.
 - 11) Mewujudkan diorama Kota Padang Panjang pada tahun 2022.
 - 12) Membangun ikon kota Padang Panjang berupa monumen literasi.
 - 13) Meningkatkan kualitas pelayanan bagi pemustaka dan pemakai arsip demi mendukung kegiatan riset, wisata sastra, dan sejarah.
- c. Tujuan
- 1) Meningkatkan minat dan budaya baca masyarakat
 - 2) Mewujudkan penambahan koleksi bahan pustaka
 - 3) Melestarikan bahan pustaka
 - 4) Bertambahnya jumlah lembaga perpustakaan
 - 5) Bertambahnya jumlah kerja sama antar perpustakaan
3. Tata tertib kunjungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang
- a. Pengunjung wajib mengisi buku tamu saat memasuki perpustakaan.

- b. Pengunjung harus menitipkan dan menyimpan barang probadi seperti jaket dan sejenisnya, kecuali barang yang berharga seperti dompet, perhiasan, dan lain-lain.
 - c. Dilarang mengacak-acak, merobek, menggulungkan, ataupun melipat buku.
 - d. Pengunjung tidak diperbolehkan membawa makanan dan minuman ke dalam ruang baca.
4. Profil lengkap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Tabel 4.1 Profil Lengkap Perpustakaan

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

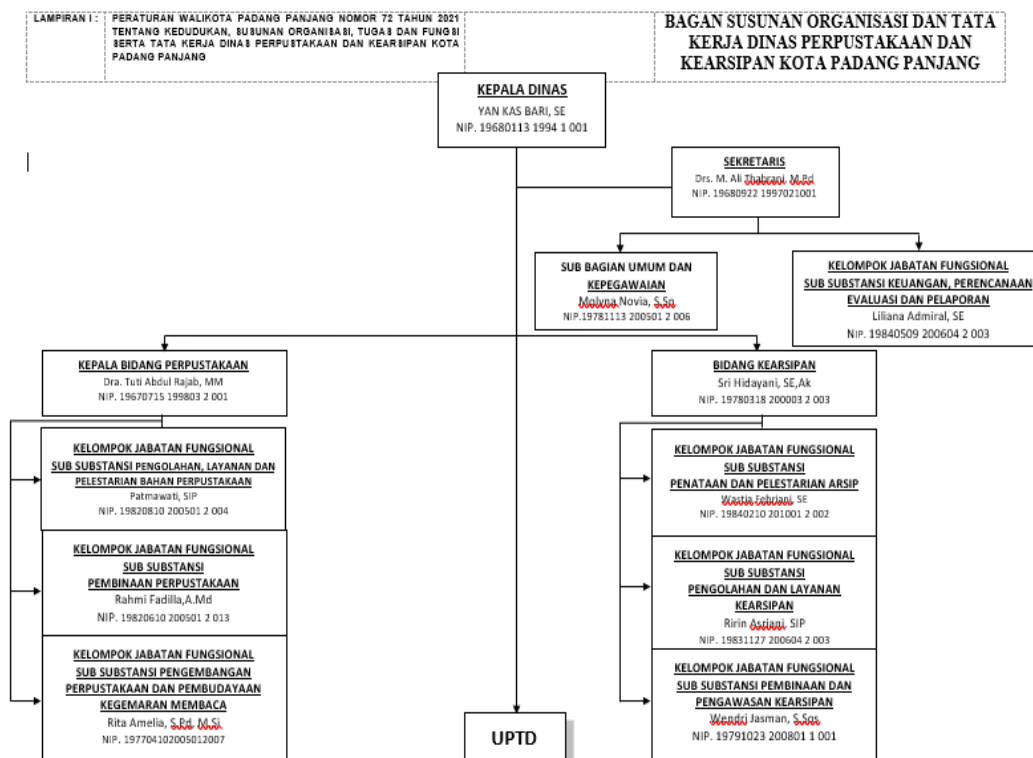
Nama Lembaga	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang
Status Lembaga	Milik Pemerintah Kota Padang Panjang
Tahun Berdiri	2016
SK Kepala	Peraturan Daerah Nomor 43 Tahun 2016
Nama Kepala	Yan Kas Bari, SE
Alamat Lembaga	Jalan Urip Sumoharjo No. 532 Kel. Pasar Usang Kec. Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang
Desa/Kelurahan	Balai-Balai
Kecamatan	Padang Panjang Barat
Kabupaten/Kota	Padang Panjang
Provinsi	Sumatra Barat
Kode Pos	27128
Telp/Fax	(0752) 485322
Email	dpk@padangpanjang.go.id
Website	www.dpk.padangpanjang.go.id
Status dan luas tanah	Milik Pemda dengan luas Tanah

	1684 m
Status dan luas gedung	Milik Pemda dengan Luas Gedung 192x 2m ²
Status dan luas Depo	Milik Pemda dengan Luas Depo 7x 15m ²
Kondisi geografis	Secara geografis, Kota Padang Panjang terletak di antara 1000 20' hingga 1000 27' bujur timur serta 00 27' sampai 00 30' lintang selatan. Kota ini berada di daerah dengan ketinggian sekitar 650 sampai 850 meter di atas permukaan laut dan dikelilingi oleh deretan gunung yang menjulang tinggi

5. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Tabel 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang



6. Data Tenaga Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Tabel 4.3 Data Tenaga Perpustakaan

Sumber: Dinas Perpustakaan Daerah Padang Panjang

No	Nama	Jabatan
1.	Dra. Tuti Abdul Rajab, M. M	Kepala Bidang
2.	Patmawati, S.IP	Fungsional Pustakawan Ahli Muda
3.	Rita Ameli, S. Pd. M. SI	Fungsional Pustakawan Ahli Muda
4.	Rahmi Fadhila, A. Md	Fungsional Pustakawan Ahli Muda
5.	Ritmayeti, S.Pd	Pengawas Perpustakaan
6.	Erlenis	Pengadministrasian Perpustakaan
7.	Jonnedi, A. Md	Fungsional Pustakawan Mahir
8.	Firsan Zulino, A. Md	Pengelolaan Pustakawan Elektronik
9.	Herdian Anwar	Petugas Pelayanan Perpustakaan
10.	M. Ali Hanafiah	Sopir Mobil Perpustakaan
11.	Roni Akbar	Petugas Layanan Audio Visual dan Pemutaran Film

12.	Anggun Jelita	Petugas Layanan Keanggotaan, Publikasi, dan Dokumentasi
13.	Yudha Pratama	Petugas Pelayanan Warintek
14.	Fitria Diane Pratiwi Syukri	Tenaga Ahli Penerjemah
15.	Thomas Kurafi	Tenaga Ahli Pengelola Bahan Pustaka
16.	Zulfah Hidayah	Petugas Layanan Pojok Statistik

7. Jenis Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

a. Layanan Sirkulasi

Layanan perpustakaan yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi buku atau bahan pustaka merupakan layanan sirkulasi. Sirkulasi memungkinkan pengguna perpustakaan untuk mengakses koleksi dan memanfaatkan bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 4.2 Layanan Sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Padang Panjang

Sumber: dpk.padangpanjang.go.id/

b. Layanan Ruang Baca Umum

Layanan ruang baca umum adalah salah satu bentuk layanan perpustakaan yang disediakan bagi seluruh pengguna untuk membaca dan memanfaatkan koleksi pustaka secara langsung di tempat, tanpa harus meminjam bahan tersebut ke luar perpustakaan.



Gambar 4.3 Ruang Baca Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Sumber: dpk.padangpanjang.go.id/

Perpustakaan Kota Padang Panjang dilengkapi dengan ruang baca yang nyaman, serta ruang diskusi dan seminar yang dapat digunakan untuk kegiatan edukatif atau pertemuan komunitas. Ruangan-ruangan ini dirancang untuk menciptakan atmosfer yang kondusif bagi pengunjung yang ingin membaca, belajar, atau berdiskusi.

c. Layanan BI Corner

Perpustakaan Kota Padang Panjang adalah salah satu perpustakaan yang memiliki tujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan terkait informasi pemustaka, terutama dalam mencari informasi maupun pembelajaran yang diperlukan.



Gambar 4.4 Layanan BI Corner Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Sumber: dpk.padangpanjang.go.id/

Tugas utama pustakawan adalah memberikan layanan kepada para pemustaka melalui pemanfaatan beragam fasilitas dan sarana yang disediakan, serta memenuhi kebutuhan koleksi guna mengoptimalkan pelayanan perpustakaan (Manaf 2020). Dalam konteks layanan corner, seluruh corner yang ada di Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang dikategorikan sebagai layanan koleksi khusus karena letaknya yang terpisah dari koleksi lainnya dan memiliki ciri khas tertentu, baik dari segi sifat, topik, maupun bentuk koleksi tersebut.

d. Layanan Ruang Anak

Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang menawarkan ruang bacaan yang didesain khusus untuk anak-anak. Ruang ini dipenuhi berbagai koleksi buku yang sesuai dengan berbagai usia anak, termasuk buku cerita, buku informasi, dan buku bergambar. Dindingnya dilapisi dengan warna cerah dan ilustrasi menarik untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan. Area ini juga dilengkapi dengan bantal empuk dan meja kecil untuk membuat anak merasa betah membaca.



Gambar 4.5 Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Sumber: dpk.padangpanjang.go.id/

e. Layanan Ruang Audio Visual

Ruangan audio visual memiliki manfaat sebagai bahan ajar bagi pelajar, sehingga membantu mereka lebih optimal dalam memahami materi pelajaran. Dengan adanya fasilitas audio visual, proses

penyampaian materi oleh pengajar menjadi lebih mudah, bahkan alat ini bisa menggantikan peran pengajar dalam beberapa proses pembelajaran. Cara kerja audio visual meliputi penggunaan slide dengan suara, video, televisi, serta berbagai media lainnya.



Gambar 4.6 Ruang Audio Visual Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Sumber: dpk.padangpanjang.go.id/

Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang sudah mempunyai audio visual diama menurut pustakawan yang ada di Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang media audio visual ini sangat membantu Pustakawan melakukan beragam cara dalam kegiatan untuk meningkatkan minat pengunjung, termasuk penggunaan audio visual.

f. Layanan Warintek

Menghadirkan layanan Warintek (Warung Informasi dan Teknologi) yang bisa dimanfaatkan. Dalam memberikan layanan dan informasi teknologi, pustakawan menggunakan teknologi untuk berbagai aktivitas, seperti pengkatalogan, peminjaman, pengembalian, inventarisasi, dan lain sebagainya.



Gambar 4.7 Ruang Warintek Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Sumber: dpk.padangpanjang.go.id/

Layanan Warintek di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang menjadi prioritas sebagai sarana internet bagi pemustaka yang ingin memperoleh informasi secara efisien dan akurat. Dengan semakin banyaknya pemustaka yang memanfaatkan internet sebagai alat pencarian informasi, jenis informasi yang beragam sesuai keperluan masing-masing.

g. Layanan Taman Baca (Wifi)

Di zaman yang serba digital ini, akses internet tidak dapat dipisahkan dari kegiatan sehari-hari, termasuk dalam proses pembelajaran. Perpustakaan Kota Padang Panjang, yang dikenal sebagai pusat sumber informasi, telah memahami fakta ini dengan menyediakan fasilitas Wi-Fi yang memadai. Fasilitas ini bukan hanya meningkatkan pengalaman buku tradisional, tetapi juga merangkul berbagai sumber daya digital yang dapat membantu pengunjung dalam kegiatan akademik mereka.

h. Layanan Pojok Hamka

Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang menampilkan karya-karya dari ulama dan sastrawan terkenal asal Sumatera Barat, Haji Abdul Malik Karim Amrullah (Hamka). Karya-karya tersebut ditata rapi di Pojok Hamka. Kehadiran Pojok Hamka ini menjadikan

Perpustakaan Daerah Padang Panjang berbeda dari perpustakaan lainnya.



Gambar 4.8 Ruang Pojok Hamka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Sumber: dpk.padangpanjang.go.id/

i. Layanan Pojok Disabilitas

Perpustakaan Kota Padang Panjang telah menyadari pentingnya memberikan layanan khusus bagi penyandang disabilitas. Program-program seperti penyediaan buku dalam huruf braille dan buku audio sangat membantu dalam meningkatkan aksesibilitas. Selain itu, pelatihan bagi staf perpustakaan tentang cara membantu individu dengan berbagai kebutuhan special juga telah dilakukan. Melalui program-program ini, perpustakaan berupaya memastikan bahwa semua orang, tanpa terkecuali, dapat memanfaatkan layanan yang tersedia.



Gambar 4.9 Ruang Disabilitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang

Sumber: dpk.padangpanjang.go.id/

j. Layanan Pojok Statistik

Pojok Statistik adalah sebuah ruang di Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang yang digunakan untuk melayani masyarakat dalam mengakses data dari BPS, baik tercetak maupun data digital. Selain itu, juga berfungsi sebagai sarana literasi bagi masyarakat. Secara teknis, masyarakat dapat memperoleh data melalui Pojok Statistik yang terintegrasi dengan sistem pelayanan perpustakaan.

k. Layanan Referensi

Layanan referensi Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang adalah layanan yang membantu masyarakat mengakses informasi dan pengetahuan secara lebih efektif dan efisien. Layanan ini membantu pengguna menemukan, memahami, dan menggunakan sumber informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka, baik dalam bentuk fisik maupun digital.

8. Sistem Layanan

Sistem layanan yang digunakan oleh Perpustakaan Kota Padang Panjang mengacu pada cara pemustaka mengakses koleksi bahan pustaka. Di perpustakaan ini menggunakan sistem layanan terbuka dan tertutup.

a. Sistem layanan terbuka

Pada layanan terbuka pemustaka bisa langsung mengakses rak buku dan memilih bahan pustaka yang diinginkan tanpa perantara pustakawan, layanan ini memberikan keleluasaan pemustaka dalam menjelajahi koleksi

1. Kelebihan

- a) Pemustaka bisa mengakses koleksi secara langsung dan cepat
- b) Fleksibel dan efisien karena dapat menjelajahi koleksi tanpa batasan
- c) Mendorong eksplorasi pemustaka karena bisa menemukan koleksi menarik yang sebelumnya tidak terencana untuk dibaca
- d) Mendorong rasa ingin tahu pemustaka

2. Kekurangan

- a) Adanya potensi akan kehilangan dan kerusakan koleksi
- b) Kesulitan pustakawan dalam shelving buku
- c) Diperlukannya pengawasan ekstra

b. Sistem layanan tertutup

Dalam sistem layanan tertutup, pemustaka tidak dapat mengakses langsung ke rak buku. Mereka harus mengajukan permintaan kepada pustakawan untuk mengambil bahan pustaka yang diinginkan. Sistem ini sering diterapkan untuk koleksi yang langka, berharga, atau memerlukan perlindungan khusus, serta untuk menjaga keamanan dan ketertiban koleksi.

1. Kelebihan

- a) Keamanan koleksi perpustakaan dari resiko kehilangan, dan kerusakan
- b) Koleksi tetap tertata rapi
- c) Ideal untuk koleksi khusus seperti koleksi langka dan sensitif

2. Kekurangan

- a) Kurang fleksibel karena pemustaka harus menunggu pustakawan untuk mengakses koleksi
- b) Pemustaka mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi
- c) Keterbatasan interaksi karena tidak memberikan pengalaman langsung kepada pemustaka dalam memilih koleksi, sehingga mengurangi minat baca.

9. Waktu Layanan

Waktu layanan di perpustakaan padang Panjang ini pada hari senin sampai minggu. Adapun waktu layanan di perpustakaan daerah kota padang Panjang dapat dilihat dari table berikut:

Tabel 4.5 Waktu Layanan di Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang

Sumber: dpk.padangpanjang.go.id/

Hari	Waktu Layanan
------	---------------

Senin-Kamis	08.00-16.00 WIB
Jumat	08.00-16.00 WIB
Sabtu-Minggu	09.00-16.00 WIB

10. Aspek Strategis Organisasi

Sejalan dengan tugas pokok dan fungsi yang diperbarui, ruang lingkup tugas dan aktivitas menjadi lebih luas, menyesuaikan dengan kondisi serta kebutuhan masyarakat saat ini. Pelayanan yang diberikan melalui bahan perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan jumlah pemustaka, membangkitkan minat baca yang lebih besar, dan mendorong lebih banyak kunjungan masyarakat ke Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang. Hal serupa juga diterapkan dalam pelayanan kepada warga yang tinggal di kecamatan, kelurahan, dan sekolah-sekolah. Saat ini, layanan untuk masyarakat di kelurahan dan sekolah yang jauh dari perpustakaan disediakan melalui mobil perpustakaan keliling dan lapak baca, yang dijalankan bekerja sama dengan Forum Pegiat Literasi Kota Padang Panjang.

Kegiatan dalam bidang promosi perpustakaan dan peningkatan minat baca dilakukan melalui lomba bercerita untuk Tingkat SD, Lomba Puisi untuk Tingkat SLTP dan SLTA, Lomba Perpustakaan Kelurahan, dan Pembinaan kepada masyarakat untuk meningkatkan sumber daya manusia juga dilakukan melalui kelas-kelas membaca, menulis, mendongeng, melukis, serta story telling yang diselenggarakan setiap minggu di Perpustakaan Padang Panjang.



**Gambar 4.10 Kelas Melukis di Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Kota Padang Panjang**

Sumber: dpk.padangpanjang.go.id/

Pelestarian koleksi perpustakaan dilakukan melalui langkah-langkah sederhana seperti penyiangan, penyampulan, penjilidan, serta perlakuan anti-rayap untuk menghindari kerusakan yang disebabkan oleh kuman, serangga, dan sejenisnya. Sementara itu, kegiatan di bidang kearsipan mencakup peningkatan sarana dan prasarana pengelolaan arsip serta peningkatan pemahaman OPD mengenai penataan arsip, sehingga OPD semakin menyadari pentingnya arsip dengan melakukan pengawasan dan pembinaan secara rutin. Sebagai langkah untuk melestarikan arsip Kota Padang Panjang, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah melakukan pencarian arsip-arsip sejarah kota guna dilestarikan dan dijadikan koleksi sejarah.

B. Temuan Penelitian

1. Kecerdasan emosional pustakawan di dinas perpustakaan daerah kota padang panjang

Hasil penelitian yang didapat oleh peneliti melalui observasi dan wawancara secara langsung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota padang panjang bersama pustakawan dan pemustaka. Setelah data disajikan, langkah berikutnya adalah melakukan analisis untuk mengetahui pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan Kota Padang Panjang. Penelitian ini membahas hasil telaah kecerdasan emosional dalam kaitannya dengan kinerja pustakawan di instansi tersebut. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara

langsung dengan para informan, kemudian disajikan dan dibahas secara mendalam.

a. Pengertian kecerdasan emosional

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota padang Panjang merupakan perpustakaan umum yang memperhatikan kualitas kinerja dalam melakukan pelayanannya, karena perpustakaan akan melayani berbagai macam lapisan masyarakat dengan karakter yang berbeda. Maka dari itu perlunya pustakawan yang memiliki kecerdasan emosional dan menerapkannya dalam melayani pemustaka agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada informan 1 yang merupakan Pustakawan bidang fungsional ahli menyatakan bahwa:

“Kecerdasan emosional ini merupakan cakap dalam membina kecerdasan kita sendiri, misalnya kecerdasan kita itu bisa memilah-milah mana yang pekerjaan mana yang kehidupan pribadi, mana yang kehidupan professional kerja sebagai pustakawan disini dan bisa membilik-bilikkan apa yang seharusnya kita kerjakan, Jadi kita sudah bisa mengelompokkan mana pekerjaan dan mana kehidupan pribadi” (RA, 26 Februari 2025).

Informasi yang tak jauh berbeda juga diperoleh dari informan 2 tenaga ahli penerjemah yang diwawancarai pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa :

“Kecerdasan emosional merupakan besiknya dari pendidikan seorang ilmu perpustakaan yang mana ilmu perpustakaan itu sendiri artinya dia sudah memenuhi indicator-indikator apa yang harus ia siapkan kepada dirinya dalam bentuk melayani Masyarakat umum yang latar kehidupannya beragam” (FD, 26 Februari 2025)

Pendapat yang sama dikuatkan oleh informan 3 seorang Pustakawan pengelola pustaka elektronik pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Kecerdasan emosional merupakan bagaimana cara seorang bersikap di dunia kerja apakah membawa permasalahan dari kehidupan pribadi ke dunia pekerjaan. Dan pustakawan harus siap dalam menghadapi konflik atau permasalahan antara pemustaka dan pustakawan, pustakawan harus bisa mengontrol emosinya dengan baik” (FZ, 14 Maret 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan aspek penting dalam profesionalisme pustakawan yaitu kemampuan membedakan antara urusan pribadi dan pekerjaan sebagai bentuk kecerdasan emosional yang penting dalam menjaga fokus dan profesionalisme, menyoroti bahwa kecerdasan emosional merupakan dasar dalam ilmu perpustakaan, karena pustakawan harus siap melayani masyarakat yang beragam latar belakangnya, dan menekankan pentingnya pengendalian emosi dalam menghadapi konflik di lingkungan kerja, serta menjaga agar masalah pribadi tidak terbawa ke dalam pekerjaan. Secara keseluruhan, kecerdasan emosional diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang baik, sikap kerja yang stabil, dan hubungan yang harmonis dengan pemustaka maupun rekan kerja.

b. Cara pustakawan mengelola emosinya saat menghadapi konflik dengan pengguna pustakawan

Perpustakaan merupakan sumber informasi utama yang tak lepas dari berbagai konflik yang terjadi saat ini. Konflik yang dialami perpustakaan bisa bermacam-macam. Oleh karena itu, pustakawan harus bisa mengelola konflik yang ada di perpustakaan. Seperti yang diketahui, konflik adalah ketidakpastian antara orang-orang dimana salah satu pihak merasa bahwa pihak lain merugikan. (Sumaryati et al. 2022).

Konflik bukanlah sebuah fenomena baru yang terjadi di perpustakaan, Konflik bisa muncul kapan saja, di mana saja, dan melibatkan siapa saja. Karena perpustakaan melayani dan berinteraksi

dengan berbagai orang dari latar belakang yang beragam, hal ini berpotensi menimbulkan beberapa jenis konflik, antara lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada informan 1 seorang pustakawan bidang fungsional ahli menyatakan bahwa :

“Konflik adalah hal yang wajar, apalagi di tempat publik seperti perpustakaan. Saya biasanya mencoba menenangkan diri dulu dengan menarik napas dalam-dalam. jadi saya usahakan tetap bicara dengan tenang dan tidak memotong pembicaraan pengguna” (RA, 26 Februari 2025).

Informasi yang tidak jauh berbeda diperoleh dari informan 2 seorang pustakawan ahli penerjemah pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Saat konflik terjadi, saya fokus pada solusi daripada emosinya. Kalau pengguna marah, saya coba dengarkan sampai selesai tanpa menyela, lalu saya beri penjelasan yang logis dan sesuai aturan perpustakaan.” (FD, 26 Februari 2025).

Hal ini juga disampaikan oleh informan 3 seorang pustakawan bidang pengelola pustaka elektronik pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Saya menghadapi banyak pengguna dari kalangan remaja yang terkadang emosional atau kurang sabar. Saya belajar untuk tidak mengambil sikap personal, karena biasanya mereka hanya butuh didengarkan.” (FZ, 14 Maret 2025).

Dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pustakawan memandang konflik sebagai hal wajar, terutama di lingkungan publik seperti perpustakaan. Ketiga informan menekankan pentingnya pengendalian diri dan pendekatan yang tenang dalam menghadapi konflik yaitu memilih untuk menenangkan diri dan tetap berbicara dengan tenang tanpa memotong pembicaraan, lebih fokus pada penyelesaian masalah daripada terjebak dalam emosi, dengan

memberikan penjelasan yang logis setelah mendengarkan keluhan pengguna, dan menekankan pentingnya tidak mengambil sikap secara personal, terutama saat menghadapi remaja yang cenderung emosional, karena mereka umumnya hanya ingin didengarkan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap empati, kesabaran, dan kemampuan mendengarkan adalah kunci utama dalam menangani konflik secara efektif di lingkungan perpustakaan.

c. Cara yang dilakukan untuk menjaga agar emosi tetap stabil dalam menghadapi tekanan kerja yang tinggi

Melakukan pengendalian emosi berarti mengelola emosi secara efektif. Pengelolaan emosi berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri secara psikologis, yaitu mampu mengenali, menerima, dan mengatur emosinya dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada informan 1 yang merupakan seorang Pustakawan bidang fungsional ahli menyatakan bahwa :

“Saya menyadari betul pentingnya menjaga kestabilan emosi agar tetap bisa bekerja secara profesional dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna. sehingga saya bisa lebih fokus menyelesaikan satu hal secara tuntas sebelum beralih ke pekerjaan lain, karena mencoba menyelesaikan semua sekaligus hanya akan memperbesar tekanan” (RA, 26 Februari 2025).

Informasi yang tidak jauh berbeda diperoleh dari informan 2 yang merupakan pustakawan ahli penerjemah pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Sebagai pustakawan di perpustakaan yang menuntut ketelitian tinggi. Dalam menghadapi tekanan tersebut, saya berusaha menjaga stabilitas emosi dengan memulai hari kerja secara teratur dan terencana, termasuk mengatur waktu secara efektif agar pekerjaan tidak menumpuk di akhir” (FD, 26 Februari 2025).

Pernyataan yang sama dinyatakan oleh informan 3 yang merupakan seorang pustakawan bidang pengelola pustaka elektronik pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Sebagai seorang pustakawan saya menjaga stabilitas emosi bagi saya merupakan sebuah keterampilan yang tidak hanya penting, Salah satu cara utama yang saya lakukan untuk menjaga emosi tetap stabil adalah dengan menciptakan ruang mental yang cukup melalui teknik pengaturan waktu kerja yang ketat namun fleksibel” (FZ,14 Maret 2025).

Berdasarkan wawancara dengan tiga informan, dapat disimpulkan bahwa menjaga stabilitas emosi merupakan kunci dalam menjalankan tugas secara profesional dan optimal, terutama di bawah tekanan kerja yaitu menekankan pentingnya fokus menyelesaikan satu tugas secara tuntas untuk menghindari tekanan berlebih, mengelola emosinya melalui rutinitas kerja yang teratur dan manajemen waktu yang baik agar pekerjaan tidak menumpuk, dan juga menekankan pentingnya stabilitas emosi dalam pengelolaan data digital, dengan menciptakan ruang mental melalui pengaturan waktu kerja yang disiplin namun fleksibel. Ketiganya menunjukkan bahwa pengelolaan emosi yang baik mendukung efektivitas kerja pustakawan, terutama dalam menghadapi beban dan tekanan tugas.

d. Kecerdasan emosional dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan

Layanan yang berkualitas tidak cuma ditentukan oleh koleksi serta fasilitas yang tersedia, namun juga oleh pustakawan yang melakukan pelayanan para pemustaka. Kinerja pustakawan bervariasi di setiap bagian layanan, tergantung jenis layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada informan 1 yang merupakan seorang pustakawan bidang fungsional ahli yang menyatakan bahwa:

“Kecerdasan emosional membantu menghadapi pengguna yang emosional dengan tetap berpikir jernih dan menunjukkan empati, sehingga tercipta suasana positif yang berdampak pada kepuasan pengguna dan reputasi layanan” (RM, 26 Februari 2025).

Informasi yang tidak jauh berbeda disampaikan oleh informan 2 yang merupakan seorang Pustakawan bidang ahli penerjemah pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Kecerdasan emosional berperan penting dalam memahami perasaan pengguna—seperti kebingungan atau frustrasi—dan menyesuaikan pendekatan komunikasi. Dengan empati dan pengelolaan emosi yang baik, pustakawan dapat menciptakan suasana yang nyaman, meningkatkan keterbukaan pengguna, serta mempercepat dan memperbaiki proses pencarian informasi.” (FD, 26 Februari 2025).

Informasi yang tidak jauh berbeda juga disampaikan oleh informan 3 seorang pustakawan bidang pengelola pustaka elektronik pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Dalam praktiknya, pustakawan tidak hanya perlu menguasai teknologi, tetapi juga mampu menjembatani kesenjangan pemahaman pengguna. Kecerdasan emosional membantu menghadapi pertanyaan berulang atau mendasar dengan sikap sabar dan empatik. Dengan memahami bahwa di balik pertanyaan ada pengguna yang mungkin merasa cemas atau tidak percaya diri, pustakawan berperan penting dalam menciptakan rasa aman dan dihargai dalam setiap interaksi.” (FZ, 14 Maret 2025).

Dari hasil wawancara dengan ketiga Informan, dapat diambil kesimpulan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan yaitu menekankan bahwa pengelolaan emosi dan empati membantu menciptakan suasana positif yang berdampak langsung pada kepuasan pengguna, menambahkan bahwa kecerdasan emosional memungkinkan pustakawan memahami

perasaan pengguna dan menyesuaikan pendekatan komunikasi untuk mempercepat proses layanan informasi, dan menyoroti pentingnya empati dan kesabaran dalam menjembatani kesenjangan pemahaman pengguna, terutama saat menghadapi pertanyaan dasar atau berulang. Secara keseluruhan, kecerdasan emosional memperkuat peran pustakawan sebagai fasilitator yang tidak hanya teknis, tetapi juga humanis dalam setiap interaksi dengan pengguna.

e. Upaya yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kecerdasan emosional sendiri

Kecerdasan emosional adalah kemampuan dalam mengenali, memahami, serta mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain. Peningkatan kecerdasan emosional sangat berperan penting dalam dunia profesional, terutama dalam pelayanan publik seperti di perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada informan 1 yang merupakan seorang pustakawan bidang fungsional ahli yang menyatakan bahwa:

“Meningkatkan kecerdasan emosional di perpustakaan membutuhkan proses reflektif dan berkelanjutan. Dimulai dengan mengevaluasi respons emosional dalam situasi layanan, pustakawan dapat memahami pola emosinya. Pelatihan tentang layanan, komunikasi empatik, dan manajemen stres juga mendukung pengembangan kompetensi emosional.” (RA, 26 Februari 2025).

Informasi yang tidak jauh berbeda juga disampaikan oleh informan 2 seorang pustakawan ahli penerjemah menyatakan bahwa:

“Sebagai pustakawan, saya menyadari bahwa keterampilan teknis perlu didampingi kecerdasan emosional untuk memberikan layanan yang efektif. Karena itu, saya terus mengasahnya melalui kebiasaan sederhana seperti afirmasi positif, menerima kritik dengan pikiran terbuka, dan mendengarkan pengguna secara aktif dengan empati.” (FD, 26 Februari 2025).

Hal tersebut didukung oleh pernyataan Informan 3 seorang pustakawan bidang pengelola pustaka elektronik pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan kecerdasan emosional, saya rutin melakukan refleksi harian untuk mengenali dan memahami respons emosional saya. Saya juga memperluas wawasan dengan membaca buku dan artikel tentang psikologi komunikasi, perkembangan anak, dan hubungan interpersonal, guna membangun relasi yang hangat dan efektif dengan pengguna” (FZ, 14 Maret 2025).

Wawancara dengan tiga Informan menunjukkan bahwa peningkatan kecerdasan emosional di perpustakaan merupakan proses berkelanjutan yang dimulai dengan refleksi diri dan evaluasi respons emosional yaitu menekankan pentingnya pelatihan layanan, komunikasi empatik, dan manajemen stres untuk mengembangkan kompetensi emosional, menambahkan bahwa kecerdasan emosional harus didampingi keterampilan teknis dan diasah melalui kebiasaan positif seperti afirmasi, keterbukaan terhadap kritik, dan mendengarkan dengan empati, dan juga rutin melakukan refleksi harian dan memperluas wawasan melalui bacaan psikologi dan komunikasi untuk membangun hubungan yang efektif dengan pengguna. Secara keseluruhan, pengembangan kecerdasan emosional memerlukan kesadaran diri, latihan konsisten, dan pembelajaran berkelanjutan.

2. Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang

a. Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang

Sesuatu yang muncul dari tanggapan pemustaka tentang kinerja pustakawan di perpustakaan kota padang Panjang. Berdasarkan dari hasil penelitian didapatkan kinerja pustakawan di perpustakaan kota padang Panjang seperti berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada pemustaka 1 yang merupakan mahasiswa ISI Padang Panjang menyatakan bahwa:

“Sebagai seorang mahasiswa yang kerap mengunjungi Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang untuk keperluan akademik, secara umum, kinerja pustakawan dinilai cukup baik dan responsif, terutama dalam memberikan bantuan ketika ia mengalami kesulitan dalam mencari koleksi literatur ilmiah yang dibutuhkannya.” (AP 26 Februari 2025).

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh pemustaka 2 yang merupakan seorang THL pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Selama saya mengunjungi perpustakaan, saya merasa pustakawan cukup cekatan dalam menjalankan tugasnya dan membantu pemustaka yang mencari informasi atau buku, meskipun kadang terlihat kewalahan di jam sibuk” (AM, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh pemustaka 3 yang merupakan seorang Siswa pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang tergolong baik dalam hal pelayanan dasar seperti pencatatan dan peminjaman buku. Namun, mereka masih terkesan pasif dan kurang inisiatif dalam menawarkan bantuan, terutama kepada pengunjung baru yang belum familiar dengan sistem perpustakaan.” (DP, 14 Maret 2025)

Berdasarkan pendapat ketiga pemustaka tersebut, menyatakan bahwa kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang secara umum dinilai baik dan responsif, terutama dalam membantu pencarian literatur dan pelayanan dasar seperti peminjaman buku. mengapresiasi kesigapan pustakawan, meskipun mencatat bahwa pustakawan kadang terlihat kewalahan saat jam sibuk. Namun,

memberikan masukan bahwa pustakawan masih kurang proaktif, terutama dalam menawarkan bantuan kepada pengunjung baru yang belum familiar dengan sistem perpustakaan. Dengan demikian, pelayanan dasar sudah berjalan baik, tetapi ada ruang untuk peningkatan inisiatif dalam interaksi dengan pengguna.

b. Kebutuhan pemustaka dalam mencari koleksi atau bahan pustaka

Pemustaka adalah individu yang menggunakan layanan perpustakaan untuk mencari informasi atau bahan pustaka guna memenuhi kebutuhan pribadi, akademik, maupun profesionalnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada pemustaka 1 yang merupakan mahasiswa ISI Padang Panjang menyatakan bahwa:

“Sebagai pemustaka, saya sangat membutuhkan akses ke referensi ilmiah mutakhir seperti buku teks akademik, jurnal internasional, dan laporan penelitian relevan. Katalog digital yang cepat, akurat, dan mudah digunakan juga sangat penting agar proses pencarian informasi menjadi efisien. Kemudahan akses, koleksi yang selalu diperbarui, serta sistem penelusuran yang user-friendly merupakan kebutuhan utama saya.” (AP, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh pemustaka 2 yang merupakan seorang THL pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Saya membutuhkan buku-buku pelajaran sesuai kurikulum terbaru, latihan soal, dan juga buku referensi yang mudah dipahami. Kadang saya juga ingin mencari buku fiksi untuk hiburan, tapi sayangnya koleksi untuk remaja masih kurang menarik dan kurang update. Saya merasa sangat butuh perpustakaan yang bisa menyediakan informasi yang cepat” (AM, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh pemustaka 3 yang merupakan seorang Siswa pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Saya sering kesulitan menemukan koleksi yang dibutuhkan karena keterbatasan ketersediaan dan penataan. Saya membutuhkan klasifikasi yang lebih rapi, staf yang siap memberi rekomendasi, serta katalog online yang bisa diakses dari rumah. Perpustakaan idealnya menyesuaikan koleksi dan layanan dengan perkembangan informasi dan kebutuhan masyarakat pekerja.” (DP, 14 Maret 2025)

Berdasarkan pernyataan ketiga pemustaka, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan utama pemustaka dalam mencari koleksi atau bahan pustaka mencakup tiga aspek utama, yaitu:

1) Akses Informasi yang Cepat dan Mudah

Seluruh pemustaka menyatakan pentingnya akses digital dan sistem pencarian yang efisien. Kebutuhan terhadap katalog online yang akurat dan user-friendly, sehingga mereka bisa menghemat waktu dan mendapatkan informasi tanpa harus hadir langsung ke perpustakaan.

2) Koleksi yang Relevan, Mutakhir, dan Beragam

Para pemustaka menekankan bahwa koleksi perpustakaan harus Mutakhir dan sesuai kurikulum, Bersifat ilmiah dan relevan dengan kebutuhan akademik, Menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat pekerja dan hiburan. Hal ini menunjukkan pentingnya pembaruan koleksi secara rutin dan kurasi yang relevan dengan berbagai profil pengguna.

3) Dukungan Layanan dan Penataan Koleksi

Penataan koleksi yang rapi dan mudah ditelusuri (klasifikasi), Peran aktif staf perpustakaan dalam membantu merekomendasikan bacaan yang sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa layanan personalisasi dan bantuan pustakawan sangat dibutuhkan oleh pemustaka.

c. Antusias pustakawan dalam melakukan pekerjaannya

Sikap mental positif yang ditunjukkan dengan semangat tinggi, keterlibatan emosional, dan motivasi intrinsik dalam menjalankan

tugas. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada pemustaka 1 yang merupakan mahasiswa ISI Padang Panjang menyatakan bahwa:

“Pustakawan di perpustakaan ini sangat antusias dalam membantu pengunjung. Ia mengamati bahwa pustakawan selalu menyambut pengunjung dengan senyuman dan siap membantu mencari informasi yang dibutuhkan. Mereka tidak hanya memberikan buku, tetapi juga memberikan rekomendasi yang sesuai dengan minat” (AP, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh pemustaka 2 yang merupakan seorang THL pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Antusiasme pustakawan terlihat dari cara mereka menjelaskan koleksi yang ada. Saya merasa mereka benar-benar mencintai pekerjaan mereka, Namun, ia juga mencatat bahwa terkadang pustakawan terlihat kelelahan, terutama saat ada banyak pengunjung.” (AM, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh pemustaka 3 yang merupakan seorang Siswa pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Pustakawan di perpustakaan ini sangat berdedikasi. Mereka sering mengadakan acara seperti workshop, yang menunjukkan bahwa mereka ingin melibatkan pemustaka lebih jauh,” jelasnya, juga menambahkan bahwa meskipun ada tantangan, pustakawan tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik.” (DP, 14 Maret 2025)

Kesimpulannya bahwa secara keseluruhan, ketiga pemustaka sepakat bahwa pustakawan di perpustakaan daerah Kota Padang Panjang menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam menjalankan tugas mereka. Mereka merasa didukung dan dihargai, meskipun ada beberapa tantangan yang dihadapi pustakawan. Pemustaka berharap agar

pustakawan tetap menjaga semangat dan terus berinovasi dalam memberikan layanan kepada pengunjung.

d. Konflik yang dihadapi pustakawan terhadap pemustaka

Konflik adalah kondisi ketidaksesuaian atau perbedaan pendapat antara dua pihak yang saling berinteraksi. Dalam konteks perpustakaan, konflik sering terjadi antara pustakawan dan pemustaka (pengguna perpustakaan) akibat perbedaan kebutuhan, ekspektasi, komunikasi, atau keterbatasan sumber daya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada pemustaka 1 yang merupakan mahasiswa ISI Padang Panjang menyatakan bahwa:

“Saya pernah merasa kesulitan saat meminta bantuan kepada pustakawan, karena mereka tampak terlalu sibuk. Mungkin mereka kewalahan, tapi sebagai pengguna, saya merasa tidak dihargai. Menurut saya, konflik terjadi karena kurangnya komunikasi yang baik dan sikap pelayanan yang tidak konsisten dari pustakawan.” (AP, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh pemustaka 2 yang merupakan seorang THL pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Kadang pustakawan terlihat tidak sabar ketika kami bertanya, apalagi jika kami kurang paham dengan sistem pencarian digital. Padahal tidak semua pemustaka akrab dengan teknologi. Konfliknya muncul karena harapan kami terhadap pelayanan tidak sesuai dengan kenyataan, terutama dalam hal keramahan dan kesiapan membantu” (AM, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh pemustaka 3 yang merupakan seorang Siswa pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Saya sering merasa enggan bertanya karena beberapa pustakawan terlihat cuek atau tidak responsif. Bagi saya yang awam,

saya butuh panduan, bukan hanya petunjuk tertulis. Konfliknya terjadi karena ada kesenjangan antara kebutuhan bantuan langsung dan cara layanan yang terlalu kaku dari pustakawan”. (DP, 14 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pemustaka maka dapat disimpulkan bahwa:

1) Kurangnya Komunikasi Efektif

Pemustaka merasa tidak mendapatkan komunikasi yang terbuka, ramah, atau informatif dari pustakawan, terutama saat mereka menghadapi kesulitan teknis atau mencari informasi tertentu.

2) Perbedaan Ekspektasi Layanan

Pemustaka mengharapkan layanan proaktif dan membantu, tetapi pustakawan seringkali tampak terlalu sibuk, kurang sabar, atau tidak memberikan pendekatan yang personal.

3) Kesenjangan Literasi Informasi dan Teknologi

Pemustaka merasa bahwa pustakawan kurang responsif terhadap pengguna yang belum terbiasa dengan sistem digital, menciptakan kesalahpahaman dan rasa frustrasi.

e. Saran dalam meningkatkan kualitas kinerja di masa depan

Meningkatkan kualitas kinerja di masa depan menuntut komitmen untuk terus berkembang, baik dari sisi kompetensi individu maupun pengelolaan lingkungan kerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada pemustaka 1 yang merupakan mahasiswa ISI Padang Panjang menyatakan bahwa:

“Agar pustakawan diberikan pelatihan berkala mengenai layanan pelanggan dan komunikasi. 'Saya rasa, dengan pelatihan ini, pustakawan bisa lebih memahami cara berinteraksi dengan pemustaka dan menangani situasi yang sulit dengan lebih baik, Ia juga menekankan pentingnya pemustaka merasa didengar dan dihargai.” (AP, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh pemustaka 2 yang merupakan seorang THL pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Agar pustakawan lebih aktif dalam mengumpulkan umpan balik dari pemustaka. 'Mungkin bisa ada kotak saran atau survei online yang memudahkan pemustaka untuk memberikan masukan. Dengan begitu, pustakawan bisa mengetahui apa yang perlu diperbaiki” (AM, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh pemustaka 3 yang merupakan seorang Siswa pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Pentingnya penggunaan teknologi dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Pustakawan bisa dilatih untuk menggunakan sistem manajemen perpustakaan yang lebih modern, sehingga pencarian koleksi bisa lebih efisien. Selain itu, mereka juga bisa memanfaatkan media sosial untuk berkomunikasi dengan pemustaka” (DP, 14 Maret 2025)

Untuk meningkatkan kualitas kinerja di masa depan, dibutuhkan komitmen yang kuat untuk terus berkembang, baik dari segi kompetensi individu pustakawan maupun pengelolaan lingkungan kerja yang adaptif. Pendapat dari para pemustaka menyoroti berbagai aspek penting dalam pengembangan layanan perpustakaan. Dan ketiga pendapat ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan memerlukan pendekatan menyeluruh yang mencakup peningkatan keterampilan, keterbukaan terhadap masukan, serta pemanfaatan teknologi secara optimal.

- 3. Peran Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang**
 - a. Sikap profesional seorang pustakawan**

Seorang pustakawan tidak hanya bertugas mengelola koleksi perpustakaan, tetapi juga memegang peran penting sebagai fasilitator informasi, pendidik literasi informasi, dan penjaga etika intelektual. Untuk itu, dibutuhkan sikap profesional dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada Informan 1 yang merupakan pustakawan bidang fungsional ahli menyatakan bahwa:

“Sikap profesional pustakawan di Dinas Perpustakaan Kota Padang Panjang tercermin dari dedikasi, ketelatenan, dan kesadaran akan fungsi pelayanan publik. Profesionalisme diukur dari kemampuan memberikan pelayanan terbaik dan bertanggung jawab tanpa membedakan pengguna” (RM, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh Informan 2 yang merupakan pustakawan bidang pustakawan ahli penerjemah pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Sikap profesional pustakawan meliputi keseriusan kerja, menjaga akurasi informasi, dan integritas pelayanan publik. Profesionalisme terlihat dari pengelolaan data, pemeliharaan sistem informasi, serta respons cepat dan tepat pada kebutuhan masyarakat. Di era digital, pustakawan juga harus menguasai teknologi, otomasi, dan penyebaran informasi digital” (FD, 26 Februari 2025).

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh Informan 3 yang merupakan Pustakawan bidang pengelola pustaka elektronik pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Sikap profesional pustakawan meliputi pelayanan cepat dan tepat, menciptakan suasana ramah, membangun hubungan positif dengan anak dan orang tua, serta menjadi fasilitator yang mendidik dengan sabar dan empati. Di Dinas Perpustakaan Kota Padang Panjang, profesionalisme juga berarti inovasi dalam program literasi,

kegiatan mendidik, dan kerja sama yang harmonis” (FZ, 14 Maret 2025).

Dari ketiga wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap profesional seorang pustakawan di Dinas Perpustakaan Kota Padang Panjang mencakup berbagai aspek penting. Komitmen terhadap pelayanan publik yang adil, inklusif, dan berkualitas, Kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan Masyarakat, Etika kerja yang tinggi, mencakup ketepatan waktu, tanggung jawab, dan integritas, Sikap empatik, komunikatif, dan solutif dalam menghadapi berbagai karakter pemustaka, Kesiapan untuk terus belajar dan berkembang, baik secara pribadi maupun profesional. Profesionalisme pustakawan menjadi pondasi utama dalam menciptakan perpustakaan daerah yang bukan hanya sebagai tempat membaca, tetapi sebagai pusat informasi, pembelajaran, dan pengembangan masyarakat yang dinamis.

b. Tantangan yang dihadapi dalam menjalankan tugas sebagai seorang pustakawan

Seiring perkembangan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses informasi, tugas pustakawan menjadi semakin kompleks. Mereka tidak hanya bertugas mengelola buku, tetapi juga harus siap menghadapi berbagai tantangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada Informan 1 yang merupakan pustakawan bidang fungsional ahli menyatakan bahwa:

“Tantangan utama sebagai pustakawan adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang perpustakaan sebagai pusat informasi dan pembelajaran. Banyak yang hanya menganggap perpustakaan tempat pinjam buku dan kecewa jika buku tidak ada. Padahal, perpustakaan menyediakan layanan lain seperti literasi digital dan pelatihan. Pustakawan harus berusaha memberikan pelayanan terbaik

dan memotivasi masyarakat memanfaatkan perpustakaan.” (RA, 26 Februari 2025).

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh Informan 2 yang merupakan pustakawan bidang pustakawan ahli penerjemah pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Sebagai pustakawan dalam menghadapi tantangan yang cukup kompleks, terutama dalam menumbuhkan minat baca pada generasi muda di tengah gempuran media sosial dan gadget. Maka dari itu, kami harus memutar otak untuk menciptakan kegiatan literasi yang kreatif dan menyenangkan, agar mereka mau datang kembali dengan keinginan sendiri” (FD, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh Informan 3 yang merupakan Pustakawan bidang pengelola pustaka elektronik pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Sebagai pustakawan layanan informasi dan digital, tantangan utama adalah transisi teknologi yang belum optimal di perpustakaan daerah. Masyarakat menginginkan akses mudah ke koleksi daring seperti e-book dan katalog online. Namun, hal ini juga menjadi peluang untuk mendorong transformasi perpustakaan menuju layanan yang lebih modern dan inklusif.” (FZ, 14 Maret 2025).

Dari ketiga wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tantangan pustakawan di Dinas Perpustakaan Kota Padang Panjang mencakup aspek internal dan eksternal seperti Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap peran perpustakaan yang lebih luas dari sekadar tempat buku, Minimnya dukungan anggaran, terutama dalam pengadaan koleksi digital, fasilitas, dan pelatihan pustakawan, Keterbatasan SDM dan teknologi, yang menghambat proses pelayanan dan pengelolaan koleksi, Rendahnya minat baca pada anak dan remaja, serta kurangnya dukungan dari lingkungan keluarga atau sekolah dan Tingginya tuntutan terhadap inovasi layanan, namun tidak selalu dibarengi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Meskipun

demikian, para pustakawan tetap berusaha menjalankan tugas mereka dengan dedikasi dan inovasi, berkomitmen untuk menjadikan perpustakaan sebagai ruang belajar yang aktif, inklusif, dan relevan dengan kebutuhan zaman.

c. Indikator keberhasilan seorang pustakawan

Indikator keberhasilan pustakawan dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada Informan 1 yang merupakan pustakawan bidang fungsional ahli menyatakan bahwa:

“Keberhasilan pustakawan diukur dari kepuasan pemustaka terhadap keramahan, kecepatan, dan ketepatan pelayanan. Pemustaka yang kembali atau merekomendasikan perpustakaan menunjukkan keberhasilan nyata. Selain itu, pengelolaan koleksi yang rapi dan menjaga ketertiban ruang baca juga penting. Pustakawan harus mampu memenuhi kebutuhan informasi dan menjadi wajah ramah institusi.” (RA, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh Informan 2 yang merupakan pustakawan bidang pustakawan ahli penerjemah pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Keberhasilan pustakawan ditandai oleh akurasi dan kelengkapan pengolahan bahan pustaka, seperti katalog dan klasifikasi yang tepat serta ketersediaan koleksi di sistem OPAC. Keberhasilan juga terlihat dari kemampuan beradaptasi dengan teknologi dan konsistensi kerja di balik layar” (FD, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh Informan 3 yang merupakan Pustakawan bidang pengelola pustaka elektronik pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Keberhasilan pustakawan terlihat dari pengembangan sistem informasi perpustakaan yang efisien dan mudah diakses serta meningkatnya pengguna layanan digital seperti OPAC dan e-book.

Jika masyarakat nyaman mengakses koleksi digital dari rumah, sistem dianggap berhasil” (FZ, 14 Maret 2025)

Dapat disimpulkan bahwa indikator keberhasilan seorang pustakawan bersifat multidimensional, mencakup aspek layanan, teknis, dan digitalisasi. Hal tersebut seperti:

- 1) Kepuasan dan pengalaman, Keramahan, kecepatan, dan ketepatan informasi adalah kunci layanan yang sukses.
- 2) Kinerja dan ketelitian pengelolaan koleksi, Pustakawan harus konsisten dan adaptif terhadap perubahan sistem dan teknologi informasi meskipun tidak selalu berada di garis depan pelayanan.
- 3) Peran pustakawan dalam mengedukasi pemustaka tentang literasi digital menjadi semakin penting di era modern.

d. Konkret kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja

Selanjutnya terkait dengan konkret bahwa kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan dapat dituturkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada Informan 1 yang merupakan pustakawan bidang fungsional ahli menyatakan bahwa:

“Kecerdasan emosional penting dalam pekerjaan pustakawan, terutama mengendalikan emosi saat menghadapi pemustaka sulit. Contohnya, tetap tenang, tersenyum, dan ramah meski lelah atau menerima keluhan. Sikap empatik ini membuat pemustaka merasa dihargai dan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman.” (RA, 26 Februari 2025).

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh Informan 2 yang merupakan pustakawan bidang pustakawan ahli penerjemah pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Kecerdasan emosional berperan penting dalam kerja tim dan menghadapi perubahan. Contohnya, saat ada revisi sistem atau metode kerja, penting untuk bersikap terbuka dan mencari solusi bersama” (FD, 26 Februari 2025).

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh Informan 3 yang merupakan Pustakawan bidang pengelola pustaka elektronik pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Sebagai pustakawan saya sering berhadapan dengan kritik dari pemustaka terkait kurangnya buku-buku terbaru atau bahan yang mereka butuhkan. Dalam situasi seperti itu, kemampuan menerima kritik dengan terbuka dan tidak defensif sangat penting” (FZ, 14 Maret 2025)

Ketiga Informan yang memberikan pernyataan menggambarkan bahwa kecerdasan emosional tidak hanya penting secara teoritis, tetapi juga berperan nyata dalam mendukung kualitas kerja pustakawan di berbagai situasi kerja sehari-hari. Secara umum, kecerdasan emosional tercermin dalam kemampuan untuk mengelola emosi pribadi, berinteraksi efektif dengan orang lain, dan merespons tantangan kerja secara adaptif.

e. Saran untuk meningkatkan kecerdasan emosional di perpustakaan

Selanjutnya saran yang diberikan untuk meningkatkan kecerdasan emosional, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2025 kepada Informan 1 yang merupakan pustakawan bidang fungsional ahli menyatakan bahwa:

“Cara efektif meningkatkan kecerdasan emosional pustakawan adalah melalui pelatihan manajemen emosi dan komunikasi interpersonal setidaknya sekali atau dua kali setahun. Mengingat interaksi intens dengan masyarakat dari beragam latar belakang, pustakawan perlu dibekali keterampilan mengendalikan emosi, mendengarkan aktif, dan merespons dengan empati” (RA, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh Informan 2 yang merupakan pustakawan bidang pustakawan ahli penerjemah pada tanggal 26 Februari 2025 menyatakan bahwa:

“Kecerdasan emosional penting untuk menjaga kerja sama tim. Pelatihan berbasis simulasi atau roleplay efektif untuk melatih pustakawan menghadapi situasi sulit secara emosional. Selain itu, membangun budaya saling menghargai dan keterbukaan di lingkungan kerja juga penting, karena saat seseorang merasa dihargai dan dipahami, empati akan tumbuh secara alami” (FD, 26 Februari 2025)

Informasi yang tak jauh berbeda disampaikan oleh Informan 3 yang merupakan Pustakawan bidang pengelola pustaka elektronik pada tanggal 14 Maret 2025 menyatakan bahwa:

“Kecerdasan emosional dapat ditingkatkan dengan membiasakan empati melalui tindakan sederhana, seperti mendengarkan dengan penuh perhatian, tidak reaktif terhadap kritik, dan peka terhadap suasana hati orang lain. Oleh karena itu, pustakawan sebaiknya diberi akses pada literatur dan sumber belajar tentang psikologi dasar dan kecerdasan emosional.” (FZ, 14 Maret 2025).

Secara keseluruhan, ketiga pustakawan sepakat bahwa kecerdasan emosional merupakan kompetensi penting yang harus dimiliki oleh pustakawan, terutama karena mereka berhadapan langsung dengan masyarakat dari berbagai latar belakang dan bekerja dalam tim yang menuntut kerja sama yang harmonis.

C. Pembahasan

Berdasarkan beberapa informasi diatas, peneliti mendapatkan dari data-data narasumber (responden) ketika melakukan pengamatan dan wawancara penelitian maka peneliti menganalisis berdasarkan teori yang didapatkan dengan baik, penuturan informasi, dan kesimpulan dari peneliti sendiri. Berikut ini pembahasan tentang analisis kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan di dinas perpustakaan dan kearsipan kota padang Panjang.

1. Kecerdasan emosional pustakawan di Dinas Perpustakaan Kota Padang Panjang

Pada dasarnya, emosi tidak dapat diprediksi atau direncanakan untuk dihilangkan. Namun emosi perlu dikelola dengan baik agar tidak menjadi masalah. Emosi di sini dapat di artikan sebagai reaksi terhadap suatu peristiwa atau kejadian yang bisa disikapi dengan positif maupun negatif oleh penerimanya. Biasanya, saat menghadapi emosi, Kita biasanya berusaha menjauhi dan mengatasi emosi negatif. Namun, hal tersebut sering kali sulit. Oleh sebab itu, kecerdasan emosional penting untuk membantu kita mengurangi dampak emosi negatif yang mungkin muncul secara tak terduga.

Berdasarkan temuan yang telah peneliti dapatkan tentang kecerdasan emosional pustakawan di perpustakaan daerah kota padang Panjang tersebut yaitu ditemukan beberapa Tindakan pustakawan antara lain:

- a. Menyadari emosi berarti memperhatikan dengan seksama berbagai macam perasaan yang sedang dialami, seperti sedih, gembira, dan lain-lain. Dengan sadar akan emosi yang dirasakan, kita dapat mencegah terjadinya perilaku negatif yang mungkin muncul.
- b. Mengakui emosi dapat dilakukan dengan cara menaruh fokus pada kondisi diri sendiri, lalu secara jujur menerima dan mengakui perasaan yang sedang dialami. Hal ini dapat membantu mengurangi beban emosional yang dirasakan.
- c. Menyelidiki emosi dapat dilakukan dengan bertanya langsung kepada pustakawan yang bersangkutan untuk memahami perasaan yang dialaminya.
- d. Mengungkapkan emosi yang sedang dirasakan kepada orang lain sebagai bentuk komunikasi yang terbuka.
- e. Mengintegrasikan emosi berarti pustakawan perlu tetap berpikir rasional dalam setiap situasi, misalnya saat memutuskan untuk

memulai kembali percakapan atau menyepakati untuk mengakhirinya bersama lawan bicara.

Seperti yang telah dikemukakan oleh Goleman, manfaat yang dapat diperoleh jika mempunyai kecerdasan emosional, diantaranya adalah mempunyai toleransi yang lebih tinggi baik terhadap diri sendiri maupun orang lain, lebih mampu mengungkapkan amarah dengan tepat, tanpa harus berkelahi, mampu meminimalisir emosi negatif dan mengubahnya menjadi emosi positif, terjadinya penurunan tindakan agresif atau kecenderungan menyakiti diri sendiri, serta meningkatnya rasa tanggung jawab dalam bekerja karena mampu menjaga fokus pada tugas yang sedang dikerjakan, kemampuan berkomunikasi dengan lebih tegas dan terampil, serta sikap yang lebih demokratis dalam bergaul sehingga disukai banyak orang.

2. Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan Kota Padang Panjang

Kualitas layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan koleksi dan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga tergantung pada bagaimana pustakawan menjalankan perannya dalam melayani pemustaka. Menurut Prawirosentono, (1999) dalam (Hidayat, 2020) Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang diberikan, guna mewujudkan tujuan organisasi secara legal, tidak bertentangan dengan hukum, serta tetap selaras dengan norma etika dan moral yang berlaku. Setiap pustakawan menunjukkan kinerja yang berbeda-beda tergantung pada jenis layanan yang ditanganinya. Oleh karena itu, kinerja pustakawan menjadi faktor penting dalam mengoptimalkan pemanfaatan bahan pustaka yang ada, melalui pemberian layanan yang maksimal dan peningkatan mutu interaksi dengan pemustaka.

Berdasarkan temuan yang telah peneliti dapatkan tentang tanggapan pemustaka mengenai kinerja pustakawan di perpustakaan daerah kota Padang Panjang bahwa dari segi antusiasme dan dedikasi, semua pemustaka memberikan penilaian positif. Mereka menyoroti bagaimana

pustakawan menyambut pengunjung dengan ramah, memberikan rekomendasi buku, serta melibatkan diri dalam kegiatan tambahan seperti workshop atau program literasi. Meskipun demikian, terdapat catatan bahwa pustakawan sesekali terlihat kelelahan, terutama pada saat volume pengunjung meningkat. Kondisi ini mencerminkan bahwa motivasi dan semangat pustakawan tetap tinggi, namun perlu didukung dengan manajemen beban kerja yang lebih baik agar kualitas pelayanan tetap konsisten.

Para pemustaka memberikan saran-saran yang sangat konstruktif untuk peningkatan kinerja di masa depan. Beberapa di antaranya adalah perlunya pelatihan komunikasi dan layanan pelanggan, penggunaan teknologi informasi seperti katalog online, serta pengumpulan umpan balik dari pemustaka secara rutin. Hal ini menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap pustakawan tidak hanya terbatas pada kemampuan teknis, tetapi juga pada kemampuan berinteraksi, berinovasi, dan beradaptasi dengan kebutuhan informasi yang semakin dinamis. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pustakawan sebaiknya dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan, evaluasi berkala, serta penyediaan fasilitas pendukung yang memadai.

3. Peran Kecerdasan Emosional dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan Kota Padang Panjang

Kemampuan mengelola emosi terbukti punya peran besar dalam mendorong peningkatan kinerja para pustakawan. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan, para pustakawan menyadari bahwa dalam menghadapi beragam karakter pemustaka, kemampuan mengelola emosi secara positif menjadi kunci untuk memberikan pelayanan yang ramah, sabar, dan efektif. Penerapan kemampuan emosional di lingkungan perpustakaan tercermin melalui cara pustakawan dalam memberikan layanan kepada para pemustaka seperti:

- a. Kepedulian pustakawan terhadap pemustaka

Kepedulian pustakawan dari sikap, kepekaan serta kesiapan membantu pemustaka ketika mengalami kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

b. Perhatian pustakawan terhadap pemustaka

Dalam pelayanan pemustaka, pustakawan sebaiknya mendekati diri sehingga tercipta kedekatan antara keduanya. Memberikan perhatian yang tulus akan membuat pemustaka merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diterimanya.

c. hubungan yang diciptakan antara pustakawan dengan pemustaka

Pustakawan serta pemustaka harus menjalin hubungan yang baik agar komunikasi dan pertukaran informasi berjalan efektif. Hubungan yang positif ini juga dapat meningkatkan kunjungan pemustaka ke perpustakaan dan membentuk citra positif terhadap pustakawan.

d. Emosi yang terbentuk antara pustakawan dengan pemustaka

Dalam interaksi, pustakawan harus bisa menangani emosi dengan baik agar tercipta emosi yang positif. Hal ini akan mempererat hubungan dan membantu menghilangkan citra negatif yang mungkin melekat, sehingga menciptakan lingkungan yang serasi antara pustakawan dan pemustaka.

Oleh karena itu, kecerdasan emosional harus tergabung dalam pengembangan kompetensi pustakawan secara berkelanjutan. Para pustakawan dalam penelitian ini menyarankan adanya pelatihan rutin yang melibatkan praktik langsung seperti roleplay dan simulasi situasi layanan, guna meningkatkan kemampuan dalam mengelola emosi dan berinteraksi dengan empati. Peningkatan kecerdasan emosional tidak hanya akan berdampak pada pelayanan yang lebih berkualitas, tetapi juga memperkuat posisi perpustakaan sebagai pusat literasi dan pembelajaran yang inklusif, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Mengacu kepada pembahasan pada bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan, berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan terkait “Analisis Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang”, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang diantaranya:

1. Kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pustakawan di dinas perpustakaan dan kearsipan kota padang panjang tercermin dari kemampuan mereka untuk memahami dan mengenali emosi diri sendiri maupun emosi pemustaka saat memberikan layanan. Ketika melaksanakan tugas layanan informasi dan layanan perpustakaan keliling, pustakawan harus menunjukkan keramahan, kesabaran, dan kemampuan beradaptasi dengan berbagai karakter pengguna. Selain itu, pustakawan juga diharapkan mampu mengendalikan emosinya agar tetap bersikap profesional dalam menghadapi situasi yang kurang menyenangkan. Kecerdasan emosional juga terlihat dari sikap empati mereka, perhatian, serta komunikasi efektif. Hal ini menciptakan suasana pelayanan yang kondusif dan nyaman, sehingga pemustaka merasa dihargai serta terdorong untuk kembali memanfaatkan layanan perpustakaan. Dengan demikian, kecerdasan emosional menjadi aspek penting yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kinerja pustakawan di perpustakaan tersebut.
2. Kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang dapat ditandai dengan profesionalisme mereka dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Pustakawan menunjukkan dedikasi dan antusiasme yang tinggi dalam menjalankan tugas, seperti pelayanan peminjaman buku, pelayanan referensi, hingga kegiatan layanan perpustakaan keliling. Mereka juga aktif dalam membimbing pemustaka dalam mencari informasi, memberikan arahan penggunaan koleksi, serta

bersikap ramah dan terbuka terhadap pertanyaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berkontribusi dalam mendukung peningkatan literasi masyarakat di Kota Padang Panjang.

3. Peran kecerdasan emosional bagi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang sangatlah penting dalam menunjang keberhasilan pekerjaan mereka. Melalui kecerdasan emosional, pustakawan dapat mengendalikan emosi pribadi dan lebih mudah memahami perasaan pemustaka, sehingga mampu bersikap lebih sabar, ramah, dan komunikatif dalam memberikan pelayanan. Kemampuan ini membantu pustakawan menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka dan rekan kerja, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perpustakaan. Selain itu, peran kecerdasan emosional juga membuat pustakawan lebih termotivasi, percaya diri, dan mampu menghadapi tekanan atau konflik dengan cara yang positif. Dengan demikian, kecerdasan emosional berperan dalam mendukung tercapainya kinerja yang baik, pelayanan yang berkualitas, serta peningkatan citra perpustakaan di mata masyarakat.

B. Saran

Dari hasil penelitian tersebut, maka peneliti dapat memberikan saran diantaranya:

1. Bagi mahasiswa, agar lebih meningkatkan lagi kunjungannya ke perpustakaan, karena di perpustakaan kita bisa mendapatkan informasi yang kita perlukan dari semua bahan pustaka yang ada di perpustakaan.
2. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan di perpustakaan kota padang panjang. Khususnya yang berminat untuk mengetahui lebih jauh tentang kecerdasan emosional dalam bekerja Sehingga akan lebih objektif dan bervariasi dalam melakukan penelitian.

3. Dari hasil penelitian, peneliti merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih lanjut mengenai kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan yang berbeda pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang dan menambahkan subjek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.); Cetakan (1). CV. Syakir Media Press.
- Amalia, N. G., & Rizaldi, A. (2021). *Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Kecerdasan Emosional, dan Perilaku Kewargaan Organisasi Karyawan terhadap Komitmen Organisasional pada Plan A di Perusahaan Industri Suku Cadang dan Aksesoris Kendaraan Bermotor Kota Cimahi*, 184. <https://doi.org/10.34010/jemba.v1i2.5985>.
- Amiroh, S. (2020). Pemanfaatan Pojok Baca Dalam Meningkatkan Minat Pada Siswa Kelas IV MI Taufiqiyah Semarang. 8(75), 1–84
- Arsyida, W. (2023). *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepribadian, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan*.
- Badii'ah, A. (2022). *Analisis Inovasi Pelayanan Perpustakaan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Jambi*. 11–49. <https://repository.unja.ac.id/32823>
- Berliana Yasmina Azzahra. (2024). *Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan*. 15(1), <https://idr.uin-antasari.ac.id/27317/37-48>.
- Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). *Teori sumber daya manusia. In Kinerja Karyawan*. [http://digilib.uinsgd.ac.id/40781/1/Kinerja Karyawan](http://digilib.uinsgd.ac.id/40781/1/KinerjaKaryawan).
- Doho, Y. D. B., Oktara, T. W., Indriana, I. H., Kraugusteeliana, Putri, D. M., Sitio, H., Irwanto, Masruroh, F., Sidik, N. A. H., & Cahyadiana, W. (2023). Kecerdasan Emosional (Teori dan Aplikasi). In *Andrew's Disease of the Skin ClinicalDermatology*. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/564440-kecerdasan-emosional-teori-dan-aplikasi-1c333955.pdf>

- Dumyati. (2024). Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal STIA Bengkulu : Committe to Administration for Education Quality*, 10(2), 137–148. <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i2.161>
- Endarti, S. (2022). Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasi Informasi. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(1), 23–28. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i1.6990>
- Hafni, N. (2022). Kinerja Pustakawan dalam Meningkatkan Minat Kunjung di Dinas Perpustakaan Kabupaten Batu Bara [Universitas Islam Negeri Sumatera Utara]. <http://repository.uinsu.ac.id/20303>
- Hamida, F. (2020). *Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja Proaktif dan Perceived Organizational Support sebagai Mediasi (Studi pada Karyawan PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Semarang)*. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. <https://lib.unnes.ac.id/37950/>
- Hak, A. A., Rum, M., & Azwar, M. (2021). Memilih Profesi Pustakawan: Antara Kecerdasan Emosional dan Pengembangan Karir. In Repository.Uinjkt.Ac.Id.
- Hidayat. (2020) Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap *Self lon. itoring*. Pada Karyawan Kontrak. Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id>
- Jamrizal, J. (2022). Pengaruh Perencanaan, Pengorganisasian dan Pengawasan terhadap Kepemimpinan Kepala Sekolah (*Literature Review Manajemen Pendidikan*). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/1096>
- Lissa, V. (2019). *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*.
- Martalita, D. O. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Menghadapi Era New Normal Pada Paseban Sena Kota Porbolingo. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hazara Cipta Pesona.

- Akselerasi: *Jurnal Ilmiah Nasional*, 3(1), 60–74.
<https://doi.org/10.54783/jin.v3i1.361>.
- Paryanti. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Toko Buku Gramedia Matraman Jakarta. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 9–19.
- Puspitasari, R. (2021). Kesadaran Diri (Self Awareness). *Etheses.Iainkediri.Ac.Id*, 21–34.
- Purba, M., Purnamasari, N., Soetantyo, S., Suwarma, I. R., & Susanti, E. I. (2021). *Prinsip Pengembangan Pembelajaran Berdiferensiasi (Differentiated Instruction)*.
- Riswanto, Dwi. (2021). *Mendekatkan Perpustakaan Umum sebagai Tempat Rekreasi Keluarga*. Sumber: <https://perpustakaan.kulonprogokab.go.id/detil/161/mendekatkan-perpustakaanumum-sebagai-tempat-rekreasi-keluarga>.
- Rizmiardhani, A. (2019). Analisis Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri. *Universitas Diponegoro Semarang*, 1–8.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/26/34>.
- Safira, G., & Nur, P. (2021). Promosi Perpustakaan Menggunakan Media Sosial Instagram Oleh Perpustakaan Muhammadiyah Purwokerto. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 10(2), 25–36.
- Saparwadi, A. S. (2021). Mengenal Konsep Daniel Goleman Dan Pemikirannya Dalam Kecerdasan Emosi. *Al Musyrif Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 1(1), 17–38.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2020), 372-373.
- Sugiono, 2021. Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Jakarta: Alfabeta .Hal:174-400.
- Sen, J., Sari, R., Sembiring, B., Ginting, V. S., Harianto, A., & Febrina, D. (2023). *Pemberian Bantuan Fasilitas Perpustakaan dan Pelatihan Administrasi Perpustakaan di PKBM-Emphaty Medan*. 1(1), 19–22.

Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab 1 Pasal 1 Ayat 1.

Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 1 Ayat 8.

Wahyuni, S., Safri, T. M (2022). Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Memberikan Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan Uin Mahmud Yunus Batusangkar. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 6(2), 221–231. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v6i2.221-231>.

Yoon, C. (2022). Pengertian Empati. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 44(1), 15–29

