

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang didapat oleh peneliti melalui observasi dan wawancara secara langsung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan bersama dua pustakawan layanan koleksi dan dua pemustaka. Setelah data disajikan kemudian data tersebut dianalisis untuk mengetahui implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

Berikut hasil penelitian oleh peneliti membahas mengenai implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan, kendala yang dihadapi, serta upaya dalam mengatasi kendala. Data yang diperoleh dari observasi dan wawancara dengan informan kemudian disajikan dan dibahas pada bab ini.

1. Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan merupakan perpustakaan umum yang ada di Provinsi Kalimantan Selatan,

sebagai perpustakaan umum sudah seharusnya memperhatikan kualitas 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.

Implementasi kecerdasan emosional pada perpustakaan dilihat dari cara pustakawan dalam melayani pemustakanya, dengan hal ini maka perpustakaan dapat digunakan melalui teori CARE yang dapat dirinci sebagai berikut :

- a. C (*Concern*) merupakan kepedulian pustakawan terhadap pemustaka



Gambar 4.1 Pelayanan OPAC oleh pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Kepedulian terhadap pemustaka di sini dapat dilihat dari sikap pustakawan yang peka atau inisiatif dan siap membantu dengan kebutuhan pemustaka. Dalam konteks ini pustakawan, jika pemustaka kesulitan

menemukan informasi maka pustakawan dengan aktif membantu mencari sumber yang tepat dan memberikan panduan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan bahwa kepedulian dianggap sebagai hal yang semestinya dimiliki oleh setiap pustakawan sebagaimana penjelasan pustakawan layanan koleksi :

“Pustakawan di sini siap membantu pemustaka yang kiranya kesulitan dalam mencari informasi yang diinginkan, misalkan pemustakanya kesulitan mencari buku yang dibutuhkan maka pustakawan akan langsung mengarahkan ke pencarian di OPAC yang sudah tersedia di perpustakaan lalu akan membantu langsung mencari ke rak bukunya.”⁴⁶

Kepedulian dari pustakawan layanan koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam melayani pemustaka menempatkan diri sebagai orang yang dapat memfasilitasi akses terhadap informasi dan pengetahuan, pustakawan bertanggung jawab untuk membantu pemustaka dalam menemukan sumber daya yang mereka butuhkan untuk berbagai kepentingan. Karena kepedulian terhadap kebutuhan dan minat pemustaka adalah salah satu kunci dalam memberikan layanan perpustakaan yang efektif dan relevan. Hal ini selaras dengan pernyataan pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan :

“Apabila pustakawan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dengan baik maka pemustaka akan sangat terbantu dan

⁴⁶ Wawancara dengan pustakawan layanan koleksi pertama, 29 Januari 2024 pukul 10.51 WITA.

pastinya memiliki rasa yang senang dan lega karna kebutuhannya telah terpenuhi.”⁴⁷

Adapun penuturan oleh pemustaka :

“Untuk kepedulian pustakawan terhadap pemustaka di sini beberapa kali saya merasa kebingungan untuk menanyakan kepada siapa informasinya karena pustakawan di sini terkesan dingin jadi saya agak sungkan untuk bertanya.”⁴⁸

“Pustakawan di sini peduli, cuman ya kalau kita mau minta bantuan harus meminta atau ngomong duluan kepada pustakawannya.”⁴⁹

Dari hasil paparan di atas dapat diketahui bahwa pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan bersedia membantu pemustaka dengan sesuai dengan kebutuhannya namun dalam pelaksanaannya pustakawan masih kurang inisiatif dimana pemustaka harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta bantuan daripada pustakawannya yang bertanya mengenai kebutuhan pemustaka. Hal ini selaras mengenai observasi harian peneliti pada pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan pada lampiran observasi harian peneliti yaitu pemustaka mesti meminta bantuan terlebih dahulu kepada pustakawan, karena pustakawan tidak memiliki inisiatif atau kepekaan terhadap pemustaka yang datang. Pustakawan di layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan cenderung lebih banyak memainkan *hp/gadget* dan bekerja menggunakan komputer daripada memperhatikan pemustaka yang datang.

⁴⁷ Wawancara dengan pustakawan layanan koleksi kedua, 18 Maret 2024 pukul 13.00 WITA.

⁴⁸ Wawancara dengan pemustaka pertama, 18 Maret 2024 pukul 13.20 WITA.

⁴⁹ Wawancara dengan pemustaka kedua, 18 Maret 2024 pukul 13.0 WITA.

- b. A (*Attention*) merupakan perhatian pustakawan terhadap pemustaka



Gambar 4.2 Komunikasi antara pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dengan pemustaka

Pemustaka dalam melayani pemustaka hendaknya pustakawan dapat memiliki komunikasi yang baik yaitu responsif, sabar, dan memiliki rasa empati. Pustakawan yang memperhatikan pemustaka akan mendengarkan apa yang dikatakan oleh pemustaka, memahami, dan menanggapi sehingga pemustaka merasa dihargai dan didengarkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan layanan koleksi di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan bahwa:

“Tentunya pustakawan akan memberi perhatian dan meluangkan waktu untuk melayani pemustaka yang membutuhkan bantuan sesuai apa yang mereka cari, misalkan mengenai penelitian jadi sebisa mungkin menjawab sesuai dengan pengetahuan yang

dimiliki juga memastikan apa yang butuhkan pemustaka telah tercukupi.”⁵⁰

Perhatian terhadap pemustaka memungkinkan pustakawan di layanan koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan untuk memberikan layanan yang sesuai dan responsif. Hal ini mencakup memberikan bantuan yang ramah dan informatif kepada pengguna yang mencari saran atau bimbingan, serta menanggapi pertanyaan atau masalah dengan serius dan penuh perhatian. Pustakawan yang perhatian juga mungkin memperhatikan tren atau kebutuhan baru dalam pemustaka dan merancang program atau layanan yang relevan sebagai respons terhadap perubahan ini.

“Kalau perhatian dalam mengikuti perkembangan zaman, perpustakaan memiliki *Ikalsel* yang dapat memudahkan pemustaka untuk mengakses koleksi secara digital dan kalau ada pemustaka yang ingin mengusulkan buku pada layanan koleksi di perpustakaan ini bisa langsung *scan barcode* atau *link* yang telah tertera di meja pemustaka.”⁵¹

Adapun penuturan oleh pemustaka :

“Perhatian yang diberikan sih cukup baik, kalau kita nya bertanya beberapa hal mengenai perpustakaan, pustakawan juga dapat terjawab keseluruhannya.”⁵²

“Saya pribadi sih pernah menemui pustakawan yang agak kurang baik saat menjawab pertanyaan tentang apa yang saya butuhkan dan terlihat ketus tapi masih dalam batas wajar sebenarnya agak sedikit kecewa dengan pelayanan seperti itu.”⁵³

⁵⁰ Wawancara dengan pustakawan layanan koleksi kedua, 18 Maret 2024 pukul 13.00 WITA.

⁵¹ Wawancara dengan pustakawan layanan koleksi pertama, 29 Januari 2024 pukul 10.51 WITA.

⁵² Wawancara dengan pemustaka pertama, 18 Maret 2024 pukul 13.20 WITA.

⁵³ Wawancara dengan pemustaka kedua, 18 Maret 2024 pukul 13.30 WITA.

Dari hasil paparan di atas dapat diketahui bahwa pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam memberikan perhatian dengan meluangkan waktu dan menjawab berbagai kebutuhan pemustaka sampai tuntas. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan menyediakan layanan digital seperti IKasel dan *scan barcode* atau *link* dalam mengikuti perkembangan zaman untuk memenuhi kebutuhan pemustaka sesuai pada **Gambar 4.6** dan **Gambar 4.7**. Maka dengan hal ini pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan selaras dengan budaya kerja 5AS pada **Gambar 4.8** yaitu bekerja cerdas dan tuntas.

- c. R (*Relation*) merupakan hubungan yang diciptakan antara pustakawan dengan pemustaka



Gambar 4.3 Hubungan antara pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dengan pemustaka

Hubungan ini mengacu pada kemampuan untuk memiliki hubungan yang positif dengan pemustaka agar terciptanya suasana yang baik, ramah, dan mendukung di perpustakaan. Pustakawan dapat berinteraksi dengan profesional namun hangat, sehingga pemustaka merasa nyaman dan lebih cenderung untuk kembali lagi datang ke perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan layanan koleksi di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan bahwa :

“Kalau hubungan baik antara pustakawan pada pemustaka seperti saat pemustaka yang datang untuk penelitian, maka pustakawan akan duduk bersama dengan pemustaka tersebut untuk membantu memberi informasi mengenai penelitian yang sedang mereka lakukan.”⁵⁴

⁵⁴ Wawancara dengan pustakawan layanan koleksi pertama, 29 Januari 2024 pukul 10.51 WITA.

“Dusahakan memiliki komunikasi yang baik pada pemustaka namun kan dalam kenyataannya kadang ada pemustaka yang kurang baik etikanya jadi daripada harus terpancing emosi lebih baik saya mengarahkan pada pustakawan yang lain untuk melayani.”⁵⁵

Berikut penuturan dari pemustaka :

“Pustakawan di sini kalau berkomunikasi cukup baik, saat saya menghubungi secara *chat* personal pustakawan cepat tanggap untuk menjawab pertanyaan mengenai perpustakaan.”⁵⁶

“Ramah sih kalau kita memulai obrolan terlebih dulu kalau cuman lewat-lewat aja ya pustakawannya juga biasa aja.”⁵⁷

Berdasarkan hasil paparan informasi di atas bahwa pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan menjalin hubungan yang baik dan profesional antara pustakawan dengan pemustaka baik secara langsung di perpustakaan dengan tatap muka maupun tidak langsung melalui *chat* personal sehingga apa yang pemustaka butuhkan dapat terpenuhi. Pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki komunikasi yang baik yaitu dengan duduk bersama pemustaka sesuai pada **Gambar 4.3** untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Maka hal itu dapat selaras dengan budaya kerja 5AS di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan pada **Gambar 4.8** yaitu bekerja dengan ikhlas.

⁵⁵ Wawancara dengan pustakawan layanan koleksi kedua, 18 Maret 2024 pukul 13.00 WITA

⁵⁶ Wawancara dengan pemustaka pertama, 18 Maret 2024 pukul 13.20 WITA.

⁵⁷ Wawancara dengan pemustaka kedua, 18 Maret 2024 pukul 13.30 WITA.

- d. E (*Emotion*) merupakan emosi yang terbina antara pustakawan dan pemustaka



Gambar 4.4 Emosi yang terbina antara pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dengan pemustaka

Keterampilan sosial yang memungkinkan pustakawan untuk berkomunikasi dengan efektif, membangun hubungan positif dengan pemustaka agar tercipta lingkungan perpustakaan yang ramah dan inklusif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan layanan koleksi di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan bahwa :

“Sebisa mungkin pustakawan dapat selalu menjaga emosi yang keluar meskipun pustakawan sedang kelelahan atau sedang berhadapan dengan pemustaka yang dapat memicu terjadinya emosi kurang baik”⁵⁸

“Pustakawan mesti memiliki kecerdasan secara emosional karna akan berinteraksi dengan berbagai pemustaka dengan umur yang berbeda juga karakter yang berbeda, mengelola emosi agar

⁵⁸ Wawancara dengan pustakawan layanan koleksi kedua, 18 Maret 2024 pukul 13.00 WITA.

tetap ramah, baik, dan dapat mengerti apa yang pemustaka inginkan”⁵⁹

Selain itu ada penuturan dari pemustaka :

“Pengelolaan emosi oleh pustakawan di sini cukup baik, meski ada pemustaka yang cukup dingin tadi dan mungkin karna kelelahan namun saya tidak pernah mendengar pemustaka yang dimarahi atau diperlakukan tidak baik di sini”⁶⁰

Berdasarkan hasil paparan informasi di atas bahwa pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan menjaga emosi atau mengelola emosi yang keluar kepada pemustaka. Hal ini sesuai dengan observasi harian yang dilakukan langsung oleh peneliti pada lampiran observasi harian peneliti dimana tidak ada emosi negatif yang keluar saat pustakawan layanan koleksi melayani pemustaka meskipun mimik wajah yang terlihat yaitu tidak ada berekspresi baik senyum maupun marah. Namun dapat diketahui mimik wajah tersebut adalah pembawaan diri dari pustakawan tersebut bukan berarti suasana hati pustakawan sedang buruk.

⁵⁹ Wawancara dengan pustakawan layanan koleksi pertama, 29 Januari 2024 pukul 10.51 WITA.

⁶⁰ Wawancara dengan pemustaka kedua, 18 Maret 2024 pukul 13.30 WITA.

2. Kendala Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Sumberdaya manusia berperan penting, ini adalah unsur utama agar layanan perpustakaan dapat terlaksana. Pentingnya kecerdasan emosional memang akan menghasilkan sumberdaya yang berkualitas.

Kualitas pustakawan, termasuk kualitas teknis seperti kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi, manajemen, kemampuan berbahasa asing, dan kualitas fungsional. Kualitas pustakawan yang belum cukup memadai dalam menunjang pelayanan yang berkualitas menjadi hambatan untuk mewujudkan Kualitas pelayanan yang diinginkan oleh setiap pemustaka. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal juga perlu dilakukan peningkatan kualitas pustakawan secara terstruktur dan terencana.

a. Kurangnya kesadaran diri

Kurangnya kesadaran diri menjadi kendala dalam menunjang pelayanan di perpustakaan. Pustakawan dengan kesadaran diri yang tinggi sudah pasti memiliki kecerdasan dalam mengatur emosional dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan bahwa :

“Kesadaran diri dalam mengatur kecerdasan emosional sebagai seorang pustakawan mempunyai tugas untuk dapat mengerti bagaimana etika berkomunikasi dan cara melayani dengan baik sehingga pemustaka menjadi betah dan ingin kembali lagi. Namun

pustakawan juga manusia biasa pastinya akan menjadi kendala jika tidak mengerti dirinya sebagai pustakawan”⁶¹

Dari hasil uraian di atas dapat diketahui bahwa kendala pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan adalah kurangnya kesadaran diri sebagai pustakawan yang mestinya melayani pemustaka dengan memberi perhatian penuh.

b. Inisiatif Pustakawan

Inisiatif merupakan kemampuan atau keinginan untuk memulai mengambil langkah untuk melakukan suatu tanpa perlu diarahkan dan diminta orang lain. Inisiatif adalah bentuk dari kesadaran diri dari seseorang yang berpikir bahwa harus melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan atau memenuhi suatu hal.

“sebagai pemustaka merasa kurangnya inisiatif yang pustakawan dalam melayani pemustaka jadi pemustaka merasa bingung apalagi pustakawan yang dingin”⁶²

Dari hasil uraian di atas dapat diketahui bahwa kendala pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan adalah tindakan pustakawan yang tidak memiliki sifat inisiatif kepada pemustaka yang membuat pemustaka harus terlebih dahulu bertanya atau meminta tolong.

⁶¹ Wawancara dengan pustakawan layanan koleksi pertama, 29 Januari 2024 pukul 10.51 WITA.

⁶² Wawancara dengan pemustaka pertama, 18 Maret 2024 pukul 13.20 WITA

3. Upaya untuk mengatasi Kendala Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

a. Menyadari Emosi

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan bahwa :

“Kami sebagai pustakawan dalam menjalankan pekerjaan berupaya dapat memenuhi harapan pemustaka serta membedakan kehidupan pribadi dan profesionalitas pekerjaan, jadi mengecilkkan kemungkinan dari hal yang tidak diinginkan.”⁶³

Berdasarkan uraian di atas dalam melayani pemustaka, pustakawan menjumpai berbagai macam karakter dan kepribadian pemustaka. Untuk menghadapi hal ini pustakawan harus mengembangkan kemampuan dalam berkomunikasi secara interpersonal dengan pemustakanya. Hal ini bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka. Selain itu, pustakawan juga harus sering melakukan komunikasi dengan pustakawan seperti saling mengingatkan ketika emosinya diluar kontrol, dan berkomunikasi ketika ada pustakawan yang melakukan kesalahan.

b. Mengikuti Kebijakan Melayani Pemustaka

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan bahwa:

⁶³ Wawancara dengan pustakawan layanan koleksi kedua, 18 Maret 2024 pukul 13.00
WITA

“dalam melakukan pelayanan ke pemustaka, pustakawan melakukannya sesuai dengan standar yang berlaku di perpustakaan sehingga juga dapat membantu pustakawan dapat terarah dalam memberikan pelayanan yang baik”⁶⁴

Berdasarkan uraian di atas bahwa pustakawan dalam menyelenggarakan pelayanan mengikuti standar yang berlaku pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini sesuai dengan maklumat pelayanan pada **Gambar 4.9**.

B. Pembahasan

Pada pembahasan ini peneliti memberikan deskripsi dari hasil penelitian lapangan yaitu berupa observasi dan wawancara yang telah dilakukan langsung pada waktu penelitian. Maka tahap selanjutnya yaitu penjelasan hasil analisis data yang kemudian akan diperoleh hasil akhir dari penelitian ini. Adapun analisis data terhadap Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan, sebagai berikut :

⁶⁴ Wawancara dengan pustakawan layanan koleksi kedua, 18 Maret 2024 pukul 13.00
WITA

1. Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

a. Concern

Concern atau kepedulian yang dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka, terdapat pada beberapa aspek dalam memberikan layanan yang optimal yaitu pustakawan yang menunjukkan kepedulian biasanya memiliki interaksi yang baik yaitu memiliki inisiatif atau peka dan siap membantu pemustaka. Mampu atau memiliki keinginan untuk memulai mengambil langkah untuk melakukan sesuatu tanpa perlu diminta terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil dari penelitian bahwa pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan belum memenuhi aspek kepedulian terhadap pemustaka. Kurangnya inisiatif atau kepekaan pustakawan menjadi sebuah kendala terlaksananya kepedulian untuk pemustaka yang datang ke perpustakaan untuk menggunakan layanan. Kepedulian pustakawan dalam melayani pemustaka tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga berkontribusi pada pengalaman positif pemustaka di perpustakaan, sehingga pemustaka lebih besar kemungkinan untuk kembali dan memanfaatkan sumberdaya di perpustakaan.

Pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam melayani pemustaka tidak memiliki inisiatif untuk bertanya terlebih dahulu namun hanya duduk dan menunggu pemustaka datang untuk bertanya sesuai pada **Gambar 4.5**. Kurangnya kepedulian pustakawan juga terdapat pada penelitian yang dikemukakan oleh Ana Rizka Mashud dan Rita Octari Dewi⁶⁵, yaitu :

Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan baik dan ramah dalam melayani. Namun, dinilai belum peka atau belum memiliki sikap penuh perhatian kepada pemustaka. Pemustaka terlebih dahulu meminta tolong pustakawan, baru setelah itu pustakawan datang membantu pemustaka.

b. *Attention*

Attention yang dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka menunjukkan perhatian pustakawan yaitu pustakawan memperlakukan setiap pemustaka dengan cara yang personal dan menghargai. Pustakawan berusaha memahami kebutuhan individu pemustaka dan memberikan layanan yang disesuaikan, menunjukkan empati dan kesabaran dalam melayani pemustaka. Pustakawan yang menunjukkan perhatian akan memberikan layanan yang cepat dan tepat. Pustakawan

⁶⁵ Ana Rizka Mashud and Rita Octari Dewi, "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan," *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 2, no. 2 (2022): 58–63, <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6960>.

tidak hanya menjawab pertanyaan, tetapi juga memberikan informasi tambahan yang mungkin akan bermanfaat bagi pemustaka. Pustakawan berusaha menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman dan mengundang, dimana akan membuat pemustaka merasa diterima dan nyaman selama berada di perpustakaan.

Berdasarkan hasil dari penelitian bahwa pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam memberikan perhatian yaitu dengan meluangkan waktu untuk melayani pemustaka, menjawab apa yang dibutuhkan, dan memastikan kebutuhan pemustaka telah terpenuhi. Perhatian pustakawan terhadap pemustaka termasuk dalam mengikuti perkembangan zaman yaitu dengan tersedianya IKalsel untuk koleksi *digital* yang membuat pemustaka dapat mengakses buku secara online dan *scan barcode* atau *link* untuk memudahkan pemustaka dalam mengajukan koleksi baru yang diinginkan hal ini sesuai dengan **Gambar 4.6** dan **Gambar 4.7**.

Hal ini juga sesuai dengan **Gambar 4.8** dimana salah satu pointnya menyatakan bahwa adanya budaya kerja cerdas dimana pustakawan cerdas dalam menanggapi perkembangan zaman atau tren yang ada sehingga terpenuhi kebutuhan pemustaka melalui Ikalsel tersebut.

c. *Relation*

Relation atau hubungan yang dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka, dapat diidentifikasi yang menunjukkan dampak positif dari interaksi ini yaitu hubungan baik yang dibangun oleh pustakawan dengan pemustaka meningkatkan kepuasan pemustaka yaitu kepercayaan dan *image* positif pustakawan dan perpustakaan. Pemustaka merasa lebih nyaman untuk meminta bantuan dan mengeksplorasi sumberdaya yang tersedia. Hubungan yang baik memungkinkan komunikasi yang lebih terbuka dan efektif sehingga pemustaka merasa lebih bebas untuk bertanya dan memberikan umpan balik, juga membantu pustakawan untuk terus memperbaiki layanan mereka. Melalui hubungan yang dekat, pustakawan dapat lebih memahami kebutuhan dan preferensi pemustaka.

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa hubungan yang tercipta antara pustakawan dengan pemustaka memberikan kemudahan dalam mencari informasi terhadap perpustakaan dengan pemustaka. Hubungan yang baik antara pustakawan dan pemustaka memainkan peran penting dalam keberhasilan perpustakaan sebagai pusat informasi dan pembelajaran. Hubungan ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pemustaka, tetapi juga memperkuat peran perpustakaan.

Pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan selatan akan duduk bersama dengan pemustaka yang membutuhkan informasi dan hal ini menunjukkan

bahwa pustakawan akan bekerja secara ikhlas sesuai **Gambar 4.8** budaya kerja yaitu bekerja dengan ikhlas.

d. *Emotion*

Pustakawan yang menunjukkan empati dan keterlibatan emosional dengan pemustaka cenderung menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan mendukung. Pemustaka merasa dihargai dan dimengerti, yang meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan perpustakaan. Sedangkan emosi negatif seperti ketidakpuasan atau kebosanan dalam pekerjaan dapat menyebabkan pustakawan memberikan pelayanan yang kurang optimal. Pemustaka akan merasa diabaikan atau tidak mendapatkan perhatian yang mereka butuhkan.

Emosi yang dimiliki pustakawan memainkan peran yang penting dalam kualitas layanan yang diberikan. Memiliki kecerdasan emosional sehingga terwujudnya pengelolaan emosi yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman pemustaka, sementara itu emosi negatif yang tidak terkelola dapat berdampak sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki mimik wajah tanpa ekspresi yang muncul yaitu baik tersenyum maupun marah, hal tersebut dapat membuat persepsi emosi pemustaka kepada pustakawan yang terlihat dari ekspresi wajah. Meskipun dalam kesehariannya pustakawan senantiasa menjaga emosi yang keluar terhadap pemustaka namun ekspresi wajah, nada bicara, dan

gerak tubuh juga menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka. Mimik wajah pustakawan tersebut meskipun tidak ada ekspresi namun kenyataannya hanya pembawaan diri dari pustakawannya.

Menjaga emosi yang akan muncul tersebut sesuai dengan **Gambar 4.8** budaya kerja 5AS pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dimana akan bekerja dengan waras dalam melayani pemustaka yang artinya pustakawan memiliki kesehatan mental atau kejiwaan.

Secara keseluruhannya bahwa implementasi kecerdasan emosional dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dapat disimpulkan bahwa kepedulian pustakawan terhadap pemustaka tidak terlaksana karena pustakawan tidak menunjukkan aspek dari kepedulian atau inisiatif untuk bertanya terlebih dahulu kepada pemustaka.

Perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka terlihat pada pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan yang menjawab dan memastikan bahwa kebutuhan pemustaka telah terpenuhi dan sesuai dengan budaya kerja 5AS salah satunya yaitu bekerja cerdas, cerdas di sini dalam mengikuti perkembangan zaman dan tren.

Hubungan baik yang tercipta antara pustakawan dengan pemustaka dimana pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan

dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dapat berkomunikasi dengan baik secara tatap muka maupun *online*. Hal ini juga selaras dengan budaya kerja 5AS yaitu bekerja secara ikhlas dimana pustakawan akan duduk bersama dengan pemustaka untuk memberikan informasi yang diinginkan.

Emosi yang terbina antara pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dengan pemustaka adalah pustakawan yang senantiasa menjaga emosi agar tetap ramah, baik, dan mengerti apa yang pemustaka inginkan. Dimana dalam budaya kerja 5AS yaitu bekerja waras. Meskipun pustakawan tidak memiliki ekspresi atau mimik wajah baik senyum maupun marah namun itu hanya pembawaan diri dari pustakawan.

Melalui teori CARE di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam implementasinya hanya dapat diterapkan dengan perhatian, hubungan yang baik, dan terbinanya emosi pustakawan.⁶⁶ Teori ini dapat membantu pustakawan dalam memahami emosi diri saat melayani pemustaka baik itu saat berhubungan dengan pemustaka, pengelolaan layanan, serta saat membantu pemustaka dalam mengakses informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

⁶⁶ Suryanto and Erlianti, "Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka."

2. Kendala dalam Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka dapat menghadapi berbagai kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas layanan perpustakaan. Pustakawan mungkin menghadapi masalah pribadi yang mempengaruhi stabilitas emosional mereka, sehingga mengurangi kemampuan untuk menerapkan kecerdasan emosional dalam pekerjaan. Tidak semua pustakawan menyadari pentingnya kecerdasan emosional dan memiliki kesadaran diri sebagai pustakawan dalam melayani pemustaka yang akan mengimplementasikan kecerdasan emosional.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki kendala kurangnya kesadaran diri dan inisiatif pustakawan sebagai berikut.

- 1) Kurangnya kesadaran diri pustakawan untuk hadir kepada pemustaka

Pustakawan dalam melaksanakan pekerjaannya hendaknya dapat mengatur kecerdasan emosional pada dirinya namun kembali lagi bahwa pustakawan juga manusia biasa, maka pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan selatan memiliki kurangnya kesadaran diri untuk lebih peka dan

memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan kepentingan pemustaka. Karena tanpa kesadaran diri akan menyulitkan pustakawan untuk hadir dalam memberi perhatian penuh kepada pemustaka.

- 2) Kurangnya inisiatif pustakawan dalam menawarkan bantuan kepada pemustaka.

Pustakawan sebagai pelayan tidak dapat hanya menunggu pemustaka datang untuk meminta bantuan namun pustakawan harus memiliki sifat inisiatif yang akan bertanya terlebih dahulu atau menawarkan bantuan terlebih dahulu. Sehingga tidak ada pemustaka yang akan merasa bingung dan canggung dengan pustakawan.

Hal ini selaras dengan kepedulian yang tidak dimiliki pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan karena merupakan kendala yang harus diatasi oleh pustakawan. Karena tidak semua pemustaka tau bagaimana mencari koleksi dan ke siapa pemustaka tersebut harus bertanya mengenai informasi perpustakaan.

Maka dari itu pentingnya kecerdasan emosional yang dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka agar dapat meningkatkan kepekaan dan sikap inisiatif yang harus dimiliki pustakawan agar dapat memberikan layanan yang baik sehingga terciptanya kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Kepekaan atau kepedulian

dan sikap inisiatif merupakan sebuah pemahaman emosi yang dapat dirasakan oleh seseorang.

3. Upaya mengatasi kendala implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Upaya dalam mengatasi kendala dengan menyediakan dukungan psikologis dan konseling bagi pustakawan yang membutuhkan, serta lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan emosional. Dengan mengatasi kendala ini, perpustakaan dapat meningkatkan kemampuan pustakawan dalam menerapkan kecerdasan emosional yang akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka di perpustakaan.

Berdasarkan hasil dari penelitian bahwa pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki upaya dalam mengatasi kendala sebagai berikut.

1) Menyadari emosi

Dalam menyadari emosi pustakawan memberikan *warning* atau tanda bahaya terhadap dirinya masing-masing dengan cara apabila mulai terjadi indikasi hal yang dapat memicu terjadinya emosi negatif yang akan keluar maka pustakawan akan memanggil pustakawan yang lain untuk mengatasi situasi tersebut. Pustakawan dalam kesehariannya senantiasa bersikap ramah, sopan, dan tenang agar terciptanya lingkungan yang kondusif antara pustakawan dengan pemustaka.

2) Mengikuti kebijakan melayani pemustaka

Kebijakan yang telah tertuang dalam maklumat pelayanan sesuai pada **Gambar 4.9** menjadi janji pustakawan dalam memberikan layanan terbaik sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga dengan mengikuti kebijakan melayani pemustaka, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dapat meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa koleksi dan fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.

Maka dari itu upaya yang dilakukan pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan hendaknya dapat mengatasi kendala yang dihadapi sehingga implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka akan tercapai sesuai dengan teori CARE dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.