

PENTINGNYA MEMBANGUN KECERDASAN EMOSIONAL PUSTAKAWAN DI LINGKUNGAN KERJA PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI JAMBI

Muhammad Rum¹, Syamsuddin²

^{1,2}Fakultas Adab dan Humaniora UIN STS Jambi

E-mail: muhammadrum@uin.ac.id

ABSTRACT

The aim of this article is to reveal how to build librarians' emotional intelligence in the Service work environment of the Library and Archives Intitutional of Jambi regional. The concept of emotional intelligence developed by Goelman is a concept that has several variants for measuring a person's emotional intelligence. The research used is qualitative with a descriptive approach which aims to reveal phenomena in the field. Purposive sampling is a selected sample where the head of the department is the key informant, then 14 librarians are the informants. Data was collected through documentation, structured and unstructured interviews, observation. Data analysis uses the Miles & Huberman concept which consists of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification. The results show that the role of emotional intelligence in supporting the service performance of librarians is recognizing one's emotions, demonstrated by an attitude of emotional awareness, careful assessment, and self-confidence. Managing emotions is demonstrated by being self-aware, trustworthy, alert, adaptable and innovative. Self-motivation is shown by encouraging achievement, commitment, initiative and optimism. Recognizing other people's emotions is shown by understanding other people, dealing with diversity, and political awareness. Building relationships is demonstrated by an influential attitude, the ability to overcome conflict management, and the ability to collaborate. Recommendation

Key word : Emotional intelligence; service performance; Library and Archives

ABSTRAK

Tujuan artikel ini adalah untuk mengungkap bagaimana membangun kecerdasan emosional pustakawan di lingkungan kerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip daerah Jambi. Konsep kecerdasan emosional yang dikembangkan oleh Goelman merupakan konsep yang memiliki beberapa varian untuk mengukur kecerdasan emosional seseorang. Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan mengungkap fenomena di lapangan. Purposive sampling merupakan sampel yang terpilih dimana kepala Dinas sebagai key informan, selanjutnya 14 pustakawan sebagai informan. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, obeservasi. Analisis data menggunakan konsep Miles & Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi. Hasil menunjukkan bahwa peran kecerdasan emosional dalam menunjang kinerja pelayanan pustakawan adalah Mengenali emosi diri ditunjukkan dengan sikap kesadaran emosi, penilaian secara teliti, dan kepercayaan diri. Mengelola emosi ditunjukkan dengan sikap kenali diri, dapat dipercaya, kewaspadaan, adaptabilitas, dan inovasi. Memotivasi diri ditunjukkan dengan sikap dorongan berprestasi, komitmen, inisiatif, dan optimis. Mengenali emosi orang lain ditunjukkan dengan sikap memahami orang lain, mengatasi keberagaman, dan kesadaran politis. Membina hubungan ditunjukkan dengan sikap berpengaruh, kemampuan mengatasi manajemen konflik, dan kemampuan berkolaborasi. Rekomendasi

Key Words : Kecredasan emosional; kinerja pelayanan; Perpustakaan dan Arsip

PENDAHULUAN

Aktifitas pelayanan pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam budaya organisasi (Richard S. Lytle dan John E. Timmerman, 2024) yang berkomitmen terhadap pelayanan publik. Kerja pelayanan pada institusi perpustakaan merupakan bagian integral dari manajemen perpustakaan atau institusi yang bertugas memberikan pelayanan kepada

masyarakat berupa jasa. Secara eksplisit, kerja pelayanan dituangkan dalam undang-undang pelayanan publik yaitu pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Tujuan dari undang-undang tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan undang-undang tersebut, maka perpustakaan harus menyediakan akses informasi kepada setiap masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Edward Evans (1996) mengatakan bahwa kerja pelayanan di perpustakaan harus berorientasi pada kepuasan pengguna (*user oriented satisfaction*) agar mereka senantiasa selalu datang ke perpustakaan. Evalina (2018) kerja pelayanan berkaitan dengan kepuasan pengguna, DM Zakiah (2023) melibatkan pengguna dalam menentukan sumber-sumber informasi berkaitan dengan kerja pelayanan perpustakaan. Dengan demikian bahwa kerja pelayanan pustakawan berkaitan dengan pekerjaan yang harus dilakoni pustakawan agar masyarakat memperoleh kepuasan.

Meskipun standar kerja pelayanan telah dituangkan secara eksplisit baik berupa undang-undang ataupun regulasi lain, namun sampai saat ini kerja pelayanan pustakawan di perpustakaan masih menimbulkan diskursus di kalangan publik tentang kualitas pelayanan yang mereka terima. Mujasrini, P. Zainal, VR. Hakim, A. (2024) mengatakan bahwa keterbatasan fasilitas, pola komunikasi dan peran pimpinan perlu diperbaiki. Indeks kepuasan masyarakat akan kualitas jasa layanan pada perpustakaan setidaknya mencatat beberapa faktor yang turut berkontribusi terhadap masih rendahnya kualitas kerja pelayanan pustakawan atau staf pengelola yaitu; ketidakpedulian terhadap keluhan pengguna, kurangnya pengetahuan (*knowledge*) pengguna akan karya terbitan berseri, layanan administrasi berbelit-belit, dan sikap ketidakterbukaan. (IPM, 2021) Sementara hasil penelitian penelitian

Hasil penelitian Titin Rohayatin, Tulus Warsito dkk (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang berbelit-belit, in-efisiensi, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat pemerintah masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas. Sementara Hasil riset yang dilakukan oleh Ombudsman pada akhir tahun 2017 menunjukkan bahwa layanan lembaga atau instansi pelayanan publik di Indonesia umumnya mendapatkan rapor merah, baik di level nasional maupun daerah. 1) Waktu pelayanan umumnya inefisiensi, sistem layanan yang berbelit-belit sehingga menghabiskan waktu lama. 2) Kemampuan dan Keterampilan pegawai yang masih rendah, hal ini dikarenakan antara keilmuan dan pekerjaan yang tidak sejalan. 3) Sistem prosedur yang tidak jelas. 4) Ketidakramah pegawai dan 5) Kondisi fasilitas yang minim bahkan tidak layak. (kompasiana.com, 2022).

Berbeda dengan kondisi kinerja pelayanan di lingkup Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi justru menunjukkan trend positif dari kinerja pegawai. Indikasi ini terlihat dari trend peningkatan jumlah kunjungan tahun 2023 yaitu sebesar 127.676 pemustaka dari 98.251 di tahun 2022. Sementara indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan DPAD Provinsi Jambi tahun 2024 yaitu sebesar 88,20 yakni berada dalam kategori puas atau kategori baik. Ketercapaian yang diperoleh oleh DPAD Provinsi Jambi merupakan hasil kerja pegawai yang dibarengi dengan kemampuan dalam mengelola kecerdasan emosionalnya. Gadaf Rexhepi (2017) mengatakan bahwa kecerdasan emosional pegawai memiliki peran penting dalam mewujudkan sistem pelayanan yang berkualitas. Intan Aulia Husnunnisa (2024) mengatakan bahwa kecerdasan emosional yang dikelola dengan profesional akan berdampak positif kerja pegawai. Karena itu kecerdasan emosional harus dibangun di setiap institusi yang berorientasi jasa pelayanan dalam kerangka mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna.

Berdasarkan data di atas, penelitian ini menyoroti bagaimana membangun kecerdasan

emosional pustakawan di lingkungan kerja pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jambi sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayanan.

LITERATUR REVIEW

Konsep Kecerdasan Emosional

Penelitian tentang kecerdasan emosional telah diteliti oleh berbagai peneliti sebelumnya dalam konteks yang berbeda. Pada penelitian ini lebih menfokuskan kecerdasan emosional pustakawan dalam melaksanakan tugas profesinya di Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Kecerdasan emosional menurut Salovey dan Mayer (2018) kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan. Cooper dan Sawaf (1998) kecerdasan emosional sebagai kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Howes dan Herald (1999) kecerdasan emosional sebagai komponen yang menjadikan seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya.

Sementara Goelman dalam Arifin (2020) mengatakan bahwa kecerdasan emosional atau Emotional Intelligence (EI) dipahami sebagai *is the ability to manage both your own emotions and understand the emotions of people around you. There are five key elements to EI: self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills.* Model yang ditunjukkan oleh Goelman seperti pada gambar berikut :

Gambar 1
Model Kecerdasan Emosional Menurut Goelman



Berdasarkan gambar di atas menjelaskan bahwa :

1. **Self-awareness:** Menyadari perasaan atau keadaan yang sedang orang lain rasakan dan pengaruhnya terhadap orang lain.
2. **Self-regulation:** Menggunakan kemampuan emosional untuk mengatur emosi yang akan memunculkan reaksi atau perilaku tertentu.
3. **Internal motivation:** Mengambil keputusan sebagai bentuk optimisme, rasa penasaran, dan keinginan untuk mencapai sesuatu.
4. **Empathy:** Memahami emosi orang lain dan menggunakan kemampuan ini untuk merespon orang lain berdasarkan tingkat emosional.
5. **Social skills:** Menerapkan kemampuan emosional untuk membangun hubungan sosial yang kuat dengan sekitar.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Andoko Ageng Setyawan dan Dumora Simbolon (2018) menyatakan bahwa terdapat

beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional adalah: **faktor internal**. Faktor internal merupakan faktor yang ada di dalam diri individu itu sendiri berasal dari dua sumber yaitu jasmani dan psikologis. Keadaan jasmani diukur dari kesehatan individu itu sendiri, jika kesehatan baik, maka kecerdasan emosional juga akan baik, dan sebaliknya. Sementara segi psikologis mencakup pengalaman, perasaan, kemampuan berpikir, dan motivasi. Sementara **faktor eksternal** adalah faktor yang bukan berasal dari diri individu yaitu stimulus dan lingkungan. Jika terjadi kejenuhan stimulus maka akan mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam kecerdasan emosional tanpa distorsi. Sedangkan lingkungan atau situasi juga akan mempengaruhi khususnya pada proses yang melatarbelakangi kecerdasan emosional. Agustian (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu: 1) Faktor psikologis. Faktor psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal membantu individu agar bisa mengelola, mengontrol, mengendalikan, dan mengkoordinasikan emosi individu dengan efektif. 2) Faktor pelatihan emosi. Kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus akan menciptakan kebiasaan, kemudian menghasilkan pengalaman yang berujung pada pembentukan nilai. 3) Faktor pendidikan. Individu akan mengenali emosi hingga mengelola emosi melalui pendidikan yaitu keluarga, sekolah, dan masyarakat.

Kerja Pelayanan Di Perpustakaan

Rhoni Rodi (2015) mengatakan bahwa pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan anggotanya, baik pemenuhan material maupun spiritual. Itu artinya bahwa kepuasan dari pengguna layanan adalah ketika kebutuhan para pengguna dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Evalina (2018) pelayanan perpustakaan bukan sekedar bertujuan untuk memberikan informasi mengenai koleksi yang ada lebih dari itu layanan perpustakaan perguruan tinggi memiliki arti yang sangat luas meliputi fungsi layanan, sistem layanan maupun jenis layanan yang diberikan. Intan Aulia Husnunnisa (2024) mengatakan kecerdasan emosional berkontribusi dalam; 1) membentuk tim yang kolaboratif, 2) karyawan yang inovatif, 3) tidak rentan terkena stres, 4) komunikasi dan interaksi yang semakin efektif, dan 5) pengambilan keputusan yang lebih baik. Abious (2021) mengatakan bahwa untuk mendukung kerja pegawai pelayanan, ada beberapa elemen yang harus dimiliki diantaranya Kemampuan untuk mendengarkan dan memahami; 1) keterampilan komunikasi yang baik, 2) minat bekerja di bidang disabilitas, 3) penerimaan terhadap penyandang disabilitas, 4) kesediaan untuk berkolaborasi dan berkonsultasi dengan pihak lain, 5) kemampuan menerima dan menghormati pilihan orang lain, 6) menghormati kebutuhan, nilai, keyakinan, budaya yang berbeda, 7) komitmen untuk meningkatkan kemandirian dan kemampuan orang lain, 8) kemampuan untuk berbagi pengetahuan dan keterampilan namun tidak mengambil alih, 9) memiliki sikap positif, 10) menyadari tujuan dan keterbatasan yang realistis – pastikan Anda memahami setiap orang dan kekuatan, kebutuhan, sasaran, dan kebutuhan dukungan mereka, 11) konsistensi dan kemampuan untuk menindaklanjutinya, 12) profesional – manusiawi dan ramah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengungkap fenomena yang muncul di lapangan. Secara khusus penelitian ini menggambarkan bagaimana bentuk-bentuk kecerdasan emosional dalam menunjang kinerja pelayanan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jambi. Subjek penelitian adalah menggunakan *purposive sampling* dimana key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jambi dan selanjutnya yang menjadi informan dalam penelitian adalah semua pustakawan layanan yang terdiri dari 14 orang. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer

diperoleh dari hasil wawancara terstruktur dan tidak terstruktur dan observasi, sementara data sekunder diperoleh melalui data dokumentasi. Data-data tersebut diolah dengan menggunakan teknik triangulasi, sehingga data atau informasi yang diperoleh dapat menjadikan valid dan kredibel. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data untuk memilih kategori yang relevan dengan masalah penelitian, selanjutnya dilakukan peragaan (*display*) data dengan cara disusun atau dikelompokkan untuk mencari pola hubungan data, selanjutnya baru dibuat kesimpulan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan data

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi selama lebih 3 bulan, ditemukan bahwa pentingnya membangun kecerdasan emosional pustakawan di lingkungan kerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jambi. Beberapa sikap emosional yang ditunjukkan oleh pustakawan dalam mengelola kecerdasan emosional terlihat pada berikut ini :

1. Mengenal Emosi Diri

Tabel 1. Mengenal Emosi Diri

No	Bentuk pengelolaan emosi diri	Sikap yang ditunjukkan	Hasil Wawancara
1.	Kesadaran emosi	Mmengetali emosi diri sendiri dan mengetahui bagaimana pengaruh emosi tersebut terhadap kinerjanya	Sabar, ramah dan responsif dalam memberikan pelayanan, dan bersikap kooperatif
2.	Penilaian diri secara teliti	Mengetahui kekuatan dan batas- batas diri sendiri, memiliki visi yang jelas tentang mana yang perlu diperbaiki dan kemampuan untuk belajar dari pengalaman	Berhati-hati dalam bertindak serta sering mengevaluasi diri
3.	Percaya diri	Keberanian yang dating dari keyakinan terhadap harga diri dan kemampuan diri	Berani dan selalu mempertahankan harga diri

Sumber : Data Analisis 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berupa pengelalan emosi diri umumnya dimiliki oleh informan, dimana indikator percaya diri berupa mempertahankan harga diri tidak disikapi oleh informan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Hasil observasi di lapangan juga menunjukkan dimana sikap informan dalam memberikan pelayanan selalu bersikap komunikatif dengan pemustaka, dan bahkan informan lebih bijak menghadapi pemustaka yang melanggar peraturan seperti keterlambatan mengembalikan buku, dan keengganan pemustaka untuk membayar denda. Pustakawan dalam bertindak tegas bukan berarti tindakan mereka bersikap kurang ramah dengan pemustaka akan tetapi lebih untuk mendisiplinkan diri terhadap peraturan yang diberlakukan.

Bagi pustakawan, kesadaran akan emosi, memahami diri sendiri dan memiliki kepercayaan merupakan faktor terpenting dalam menunjang kinerja pelayanan sebab unsur-unsur tersebut merupakan deskripsi diri jika pustakawan tidak mampu bersikap seperti unsur-unsur tersebut. Kiana Dinding , Allison Kalpakci, Karyn Balai, Nicholas Kristus & Carla Tajam (2018) mengatakan bahwa sikap kesadaran emosi merupakan sikap kepekaan emosional sebagian besar menunjukkan bahwa kepekaan emosional adalah reaktivitas emosional yang meningkat terhadap rangsangan, termasuk emosi orang lain, atau kecenderungan untuk memiliki reaksi emosional bahkan terhadap rangsangan yang berdampak rendah. Namun, kepekaan emosional dianggap dominan sebagai sifat negatif (yaitu be ban) hanya oleh mereka yang memiliki tingkat patologi kepribadian ambang yang tinggi. Van Zutphen L, Siep N, Jacob GA, Goebel R, Arntz A (2015) pentingnya memiliki kesadaran sebagai bentuk pengelolaan emosi dalam menghadapi individu-individu yang tidak selaras dengan pemikiran, dan

kecenderungan menyalahi aturan-aturan yang telah ditetapkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi emosi pustakawan diantaranya jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan, sikap pemustaka yang bervariasi, perhatian pimpinan khususnya pada kesejahteraan, fasilitas yang menunjang pelayanan (pekerjaan), iklim kerja dan hubungan rekan kerja. Suko Waspodo (2023) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kesadaran emosional dianggap sebagai keterampilan yang berharga dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk hubungan pribadi, kepemimpinan, dan kesuksesan di tempat kerja karena itu peran pimpinan sangat menentukan kinerja pegawai termasuk dalam mengelola emosi.

Upaya meningkatkan kinerja pelayanannya sudah dilakukan secara profesional ini terdeskripsi dari berbagai upaya yang telah dilakukan. oleh karena perlunya pimpinan senantiasa memperhatikan kinerja setiap pustakawan bukan hanya membutuhkan laporan tanpa mengetahui proses. Ahmed, Z., Sabir, S., Rehman, Z., Khosa, M., & Khan, A. (2016) mengatakan bahwa dibutuhkan pemahaman dan kesabaran dalam menunaikan tugas sebagai staf atau karyawan. Bekerja di lingkungan organisasi atau institusi apalagi tugas yang diemban berhadapan dengan publik maka mengelola emosi sangat penting demi menjaga nama baik institusi.

2. Mengelola Emosi

Manajemen emosi disebut juga dengan pengendalian emosi. Ini adalah komponen penting dalam kecerdasan emosional dan merupakan cara mengelola emosi. Pengelolaan emosi dimulai dengan kesadaran diri dan kemampuan mengenali emosi-apa emosi itu dan dampak perasaan tersebut terhadap individu dan perilakunya. Untuk memahami bagaimana pustakawan dalam mengelola emosi dalam menunjang kinerja pelayanannya dapat dilihat pada beberapa indikator yang disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Mengelola Emosi

No	Item	Defenisi	Hasil Wawancara
1	Kendali Diri	menjaga agar emosi dan impuls yang merusak tetap terkendali	(1) Menahan amarah serta mengendalikan diri (2) Mengontrol tingkat kesadaran diri (4) Melakukan Aktivitas yang Disukai Guna Mengalihkan Pikiran (5) Mengubah Sudut Pandang (6) Mampu Saling Memaafkan.
2	Dapat Dipercaya	menunjukkan kejujuran dan integritas	1) Bersikap jujur meskipun situasinya sulit, 2) Terbuka dalam komunikasi, dan 3) Konsisten dalam bersikap positif.
3	Kewaspadaan	dapat diandalkan dan bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban.	1. Ketelitian, 2. dan Perhitungan
4	Adaptabilitas	kemampuan dalam menghadapi perubahan dan tantangan	(1) Kepedulian, (2) Kontrol, (3) Rasa Ingin Tahu, (4) Percaya Diri.
5	Inovasi	bersikap terbuka terhadap gagasan-gagasan, pendekatan-pendekatan, dan informasi baru	1. Kreatifitas Layanan 2. Kreatifitas evaluasi layanan

Sumber : Data Analisis 2024

Pada indikator kendali diri, pustakawan selalu mengedepankan sikap menahan amarah serta mengendalikan diri, mengontrol tingkat kesadaran diri, melakukan Aktivitas yang disukai guna mengalihkan fikiran, mengubah Sudut Pandang serta mampu Saling Memaafkan. Model sikap menahan amarah secara umum ditunjukkan melalui bersikap diam atau menegur dengan santun ketika ada pemustaka yang kurang sopan. Hasil penelitian yang ditunjukkan

oleh Matthew P. Bunker dan Dwayne Ball (2008) bahwa menahan amarah berkontribusi positif terhadap sikap pelayan dan memiliki kecenderungan tidak menyimpan rasa dendam. Begitu juga hasil penelitian Amro A. Maher dan Rana Sobh (2014) bahwa perbedaan budaya antara petugas pelayan dengan masyarakat yang dilayani berpotensi memunculkan sikap marah, dan butuh pemahaman dan sikap kooperatif bagi pelayan. Christina Jerger and Jochen Wirtz (2017) mengatakan bahwa jika iklim pelayanan pegawai rendah cenderung menimbulkan amarah, karena itu menurutnya pentingnya pegawai menciptakan iklim yang tinggi. Abd Muhith, Hasan Baharun, Astutik Astutik, Lailatul Mukarromah (2023) mengatakan bahwa perlunya manajemen kemarahan mampu memberikan budaya organisasi yang kondusif dalam mengembangkan motivasi warga sekolah untuk berbuat yang terbaik bagi institusinya.

Faktor pengelolaan emosi pengendalian diri tercermin dari perilaku pustakawan dalam menunjang kinerja pelayanan mereka. Beberapa bentuk sikap yang ditunjukkan dalam melayani pemustaka sebagaimana dalam wawancara yaitu “ memberi denda kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan buku meskipun pemustaka memiliki kedekatan apakah sebagai keluarga, sahabat maupun rekan lain, kami tetap memberi sangsi. Bentuk-bentuk lain yang ditunjukkan oleh informan antara lain bersikap terbuka tentang hal-hal kegiatan program perpustakaan, ketersediaan koleksi, sikap konsistensi dalam memberi pelayanan Bentuk-bentuk sikap pustakawan dalam melayani pemustaka merupakan wujud dari kemampuan pustakawan dalam mengelola emosi. George Bucata dan Alexandru Marius Rizescu (2017) mengatakan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam mengelola emosi serta dapat menunjang kinerja pegawai. Komunikasi sangat efektif mengatasi konflik kerja (Citagita Ramadhini dan Leonard Adrie Manafe, 2022), komunikasi memiliki efek positif dalam menunjang kerja pelayanan (Carla Curado dkk. 2022). Seorang pustakawan yang sadar akan emosinya dan mampu mengelolanya akan lebih mudah karena mampu merefleksikan, mengelola, dan mengatasinya dengan lebih efektif.

Meskipun para pustakawan telah mampu mengelola emosi dalam menunjang kinerja pelayanan mereka, namun beberapa faktor kendala turut berkontribusi sehingga kerap kali para pustakawan merasakan perasaan tidak mengenakkan. beberapa kendala yang tersebut mencakup iklim kerja yang kurang kondusif, evaluasi dari pimpinan tentang kerja pelayanan yang jarang dilakukan, termasuk sikap dan perilaku pemustaka yang kurang komunikatif. Hasil penelitian Shine Pintor, Hety Budiyaniti (2021) menunjukkan bahwa kesadaran sosial tinggi tinggi yang merupakan bagian kecerdasan emosional memiliki dampak terhadap kualitas kinerja pegawai. Hasil penelitian Olanike Faith Mesagan (2024) bahwa terdapat hubungan antara perhatian pimpinan dengan kinerja pustakawan perguruan tinggi. Penelitian ini juga menyarankan pentingnya untuk meningkat produktivitas, saluran komunikasi, mendorong pustakawan untuk meningkatkan output, menyediakan pelatihan terstruktur, dan memprioritaskan kesejahteraan, serta peningkatan kepuasan kerja dan produktivitas organisasi dalam jangka panjang.

Kewaspadaan dan adaptabilitas juga merupakan bentuk pengelolaan emosi yang dimiliki oleh pustakawan dalam menunjang kinerja pelayanan mereka. Bentuk kewaspadaannya seperti selalu mengecek kondisi koleksi sebab acapkali terjadi kerusakan ketika sudah dipinjam oleh pemustaka, dan biasanya pemustaka cenderung tidak mau bertanggung jawab ketika ditanya masalah kerusakan koleksi, meneliti kartu peminjaman pemustaka sebab seringkali menggunakan kartu orang lain dalam meminjam koleksi, dan jika buka kartunya maka kami tidak meminjamkan. Emmanuel Chidiadi Onwubiko (2019) mengatakan bahwa pustakawan yang mempunyai sikap positif, mengetahui dinamika bisnis dengan baik, dan dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungan organisasi. Emmanuel juga menyoroti bahwa pentingnya pimpinan memperhatikan kepuasan, komitmen dan keterlibatan pustakawan dalam organisasi. Untuk evaluasi pelayanan, pustakawan melakukan setiap minggu berupa evaluasi penggunaan koleksi di bagian sirkulasi dengan membuat formulir di

setiap meja baca agar pemustaka dapat mencatat koleksi-koleksi yang dibaca tapi tidak dipinjam pulang. Sikap-sikap seperti tersebut menunjukkan bahwa pustakawan telah mampu mengendalikan diri dari berbagai hal-hal yang dapat menghambat kinerja pelayanan mereka. Abidina Abubakar dan Isa Sidi Attahir (2018) mengatakan bahwa pustakawan yang memiliki keterampilan kreatif dan layanan inovatif di bidang akademik perpustakaan berkontribusi positif terhadap pengembangan layanan perpustakaan.

3. Memotivasi Diri

Memotivasi diri merupakan sikap yang ditunjukkan oleh seseorang untuk mengembangkan potensi dan kemampuannya agar dapat berprestasi. Memotivasi diri juga merupakan kemampuan untuk mendorong diri melakukan sesuatu dalam rangka mencapai tujuan dan menyelesaikan tugas. *Self-motivation* biasanya didorong oleh keinginan untuk melakukan sesuatu, untuk menciptakan dan menghasilkan.

Tabel 3. Memotivasi Diri

No	Item	Defenisi	Hasil Wawancara
1	Dorongan berprestasi	Dorongan diri untuk menjadi lebih baik atau memenuhi standar keberhasilan	1. Bekerja keras, 2. harapan untuk sukses, 3. kekhawatiran akan gagal, dan 4. Kompetensi
2	Komitmen	Menyelaraskan diri dengan sasaran kelompok atau lembaga.	1. Loyalitas 2. Sikap terhadap tugas 3. Tanggung jawab 4. Disiplin diri.
3	Inisiatif	Kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan.	1. Memulai pekerjaan; 2. Menciptakan ide-ide positif
4	Optimis	Kegigihan dalam memperjuangkan sasaran kendali terhadap halangan dan kegagalan	1. Merasa senang; 2. Banyak kesempatan untuk mengembangkan karir

Sumber : Data Analisis 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa pustakawan dalam memotivasi diri untuk mendukung kinerja pelayanannya dilakukan dengan melalui keinginan berprestasi, harus berkomitmen dengan institusi, memiliki inisiatif yang dapat dikembangkan di bagian layanan, dan selalu optimis dalam melaksanakan tugas. Pada aspek dorongan untuk berprestasi beberapa bentuk yang dilakukan seperti menyelesaikan tugas-tugas saya secara professional, disiplin dalam bekerja agar masyarakat yang kami layani merasa puas. Profesi yang tidak dilaksanakan dengan baik akan berdampak pada buruk pada institusi yang dinilai sebagai kegagalan artinya institusi tidak mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. selain itu, pustakawan juga perlu memperhatikan aspek-aspek keprofesionalan termasuk dalam hal keterampilan berkomunikasi, penguasaan teknologi informasi, dan pemahaman terhadap pengetahuan kepustakawanan agar dapat berkompetisi dengan profesi lain. Hasil penelitian Muhammad Anwar (2019) mengatakan bahwa profesional LIS masih kekurangan keterampilan, kompetensi, dan pengetahuan utama mengenai masa depan organisasi perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan harus dibekali dengan semua keterampilan dan pengetahuan terkait untuk mengelola perpustakaan mereka. Ini menunjukkan bahwa perlunya pustakawan memiliki kompetensi pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal yang sama yang ditunjukkan oleh Philangani Thembinkosi Sibiyi (2023) dari hasil penelitiannya bahwa skil, pengetahuan dan keterampilan sangat penting dalam mendukung kinerja pustakawan.

Aspek memotivasi diri pustakawan lain adalah komitmen terhadap kinerjanya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa komitmen pustakawan ditunjukkan dengan sikap loyalitas, sikap terhadap tugas, tanggung jawab, dan disiplin diri. Bentuk-bentuk memotivasi diri juga

tercermin dengan mencurahkan waktu dan tenaga maupun pikiran untuk kepentingan institusi agar masyarakat yang kami layani merasa puas dan senang terhadap layanan yang diberikan” Membantu pustakawan yang kebingungan dalam penyelesaian informasi. Dengan demikian menghadirkan sikap – sikap positif dalam bekerja menunjukkan kemampuan pustakawan dalam memotivasi diri bekerja. Sikap-sikap positif akan selalu muncul dari kesadaran individu yang memahami akan eksistensinya, bukan ditunjukkan karena adanya keinginan memperoleh pujian baik dari pimpinan maupun dari pegawai lain. Memotivasi diri (*Self-motivation*) adalah kemampuan untuk mendorong diri melakukan sesuatu dalam rangka mencapai tujuan dan menyelesaikan tugas. Sanya Minh Kha, Nguyen Dinh Hoa, Ta Van Hanh, and Nguyen Thi Hue Trinh (2021) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pustakawan yang menginspirasi dirinya selalu ingin untuk mencapai produktivitas dan semangat maksimal serta apa yang menghalangi mereka dari upaya untuk mencapai keunggulan. Begitu juga hasil penelitian Vincent E. Unegbu, Yemisi T. Babalola & Comfort B. Basahuwa (2020) bahwa pustakawan yang termotivasi akan lebih mungkin memberikan pelayanan terbaiknya. Penelitian ini juga menyoroti tentang kerja kondusif lingkungan, sistem penghargaan yang tidak memihak dan pemberdayaan karyawan.

Bentuk kecerdasan emosional dalam memotivasi diri adalah berupa inisiatif. Sikap inisiatif ini ditunjukkan dengan sikap selalu memulai pekerjaan dan menciptakan ide-ide positif. Pustakawan dalam menjalankan tugasnya selalu menginisiasi pegawai lain berupa hal-hal yang positif di lingkungan kerja. Bentuk-bentuk inisiatif ditunjukkan selalu menyelesaikan tugas-tugas di bagian pelayanan misalnya mengumpulkan buku-buku yang telah dibaca pemustaka kemudian kami susun dan dikembalikan di rak. Isaac Nyarko Adu, Antonia Bernadette Appiah, dan George Clifford Yamson (2016) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat hubungan signifikan positif antara inisiatif peningkatan kapasitas dan kualitas layanan. Problem solver merupakan salah satu karakter dari orang yang memiliki inisiatif, dan cenderung fokus mencari solusi, bukan hanya memberitahu adanya masalah. Mereka secara proaktif memecahkan masalah dan menemukan cara untuk mengatasinya. Selain problem solver. Kerja mandiri juga merupakan karakter orang yang memiliki inisiatif, dimana tidak bergantung pada orang lain untuk memberi arahan atau motivasi. Sebaliknya, orang yang inisiatif memiliki motivasi internal kuat dan mampu mengambil keputusan terbaik tanpa harus diarahkan atau diawasi secara terus-menerus.

4. Mengenali emosi orang Lain

Tabel 4. Mengenali Emosi Orang Lain

No	Item	Defenisi	Hasil Wawancara
1	Memahami orang lain	Dapat mengindra perasaan dan perspektif orang lain dan menunjukkan minat aktif terhadap kepentingan mereka.	1. Adanya Minat 2. Mendahulukan kebutuhan orang lain 3. Bersikap santun
2	Mengatasi keberagaman	Dapat menumbuhkan kesempatan melalui pergaulan dengan banyak orang	1. Membangun hubungan sosial 2. Bersikap objektif
3	Kesadaran politis	Mampu membaca arus-arus emosi sebuah kelompok dan hubungannya dengan kekuasaan	1. Peka terhadap lingkungan organisasi 2. Prioritas manajemen 3. Tanggung jawab

Sumber : Hasil Analisis Data Wawancara Terstruktur dan Non Terstruktur, 2024

Mengenali emosi orang merupakan salah satu bentuk kemampuan kecerdasan emosional, mengenali emosi orang lain berarti memiliki sikap empati. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa ada beberapa kemampuan memahami emosi orang lain antara lain memahami orang lain, mengatasi keberagaman dan kesadaran politis. Memahami orang lain ditunjukkan dengan adanya minat untuk membantu pemustaka,

mendahulukan kebutuhan pemustaka dan bersikap ramah atau santun dengan pemustaka yang datang. Bentuk-bentuk pengelolaan emosi ditunjukkan dalam membantu pemustaka dalam penelusuran di internet atau membantu menggunakan koleksi tandon, berorientasi pada kebutuhan pemustaka agar merasa senang, puas dan termotivasi untuk datang ke perpustakaan.

Sikap-sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan di atas mencerminkan bahwa pustakawan memiliki kecerdasan emosional berupa memahami emosi orang lain sudah pada tataran baik sekali. Lazimnya seseorang akan berkeluh kesah bahkan ada kecenderungan meninggalkan tugasnya di saat tugas menumpuk atau berinteraksi dengan orang banyak. Hasil penelitian Briony Birdi, Kerry Wilson and Hin Man Tso (2009) mengatakan bahwa empati berperan dalam memfasilitasi komunikasi yang efektif antara staf dan pelayan, tetapi ada perbedaan harus dibuat antara empati intuitif dan kognitif, dan mempertimbangkan potensinya pelatihan staf untuk mengembangkan tingkat respons emosional yang sesuai kepada anggota semua komunitas. Peneliti lain yaitu Jessa Mae A. Masion, Kirt Anthony R. Diaz (2024) mengatakan bahwa pentingnya perpustakaan melakukan benchmarking strategi efektif untuk membangun kepercayaan diri dan kompetensi pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pengunjung perpustakaan, hal ini bertujuan agar pustakawan memiliki empati dan respon terhadap kebutuhan pemustaka.

Prilaku lain yang ditunjukkan dalam memahami emosi orang lain adalah dengan mengatasi keberagaman melalui membangun hubungan sosial dan bersikap objektif dengan masyarakat yang dilayani. Hasil penelitian Triveni Kuchi (2022) mengatakan bahwa pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan individu yang dimiliki oleh pustakawan merupakan media yang sangat penting untuk melibatkan pemustaka. Selain elemen di atas yang dapat mendukung kinerja pelayanan pustakawan, elemen lain adalah adanya kemampuan kesadaran politis yang harus dimiliki oleh pustakawan. Memiliki keterampilan kecerdasan emosional yang rendah dapat menyebabkan sejumlah potensi jebakan yang dapat memengaruhi berbagai bidang kehidupan termasuk pekerjaan dan hubungan. Orang yang memiliki keterampilan emosional yang lebih rendah cenderung lebih sering bertengkar, memiliki hubungan yang berkualitas rendah, dan memiliki keterampilan penanganan emosi yang buruk. Individu yang cerdas secara emosional unggul dalam komunikasi verbal dan non-verbal. Mereka dapat mengutarakan pikiran dan perasaan mereka dengan jelas dan mendengarkan orang lain secara aktif. Keterampilan ini sangat berharga di lingkungan tempat kerja, di mana komunikasi yang efektif sangat penting untuk kolaborasi dan pelaksanaan proyek yang sukses.

5. Membina Hubungan

Tabel 5. Membina Hubungan

No	Item	Defenisi	Hasil Wawancara
1	Pengaruh	Daya atau kekuatan yang dapat timbul dari sesuatu, baik itu watak, orang, benda, kepercayaan dan perbuatan seseorang yang dapat mempengaruhi lingkungan yang ada di sekitarnya	1. Terjadinya perubahan watak 2. Terjadinya perubahan kepercayaan 3. Terjadinya perubahan waktu
2	Manajemen Konflik	merundingkan dan menyelesaikan ketidaksepakatan.	1. Perbedaan status dan jabatan 2. Perbedaan tujuan, 3. Perbedaan persepsi, 4. Sumber daya yang terbatas
3	Kemampuan tim	mampu menciptakan sinergi kelompok dalam memperjuangkan tujuan bersama	a) Bertanggung jawab secara bersama-sama menyelesaikan pekerjaan b) Saling berkontribusi dengan baik tenaga maupun pikiran akan terciptanya kerja sama.

Sumber : Hasil Analisis Data Wawancara Terstruktur dan Non Terstruktur, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa pustakawan kecerdasan emosional dalam bentuk

membina hubungan untuk menunjang kinerja pelayanan mereka mencakup tiga indikator yaitu pengaruh, manajemen konflik serta kemampuan tim. Kemampuan berpengaruh ditunjukkan dengan sikap perubahan watak, perubahan kepercayaan dan perubahan waktu. Sementara manajemen konflik ditunjukkan dengan perbedaan status dan jabatan, perbedaan tujuan, perbedaan persepsi serta sumber daya yang terbatas. Kemampuan tim ditunjukkan dengan bertanggung jawab secara Bersama-sama dalam menyelesaikan pekerjaan, dan saling berkontribusi dengan tenaga maupun fikiran akan terciptanya kerjasama. Pada aspek pengaruh kemampuan dan keperibadian yang dimiliki pustakawan mampu mempengaruhi sikap pemustaka dalam menerima pelayanan, dimana pemustaka merasa puas dengan sikap positif pustakawan. Keperibadian ini pada akhirnya berdampak perilaku, kepercayaan dan waktu dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian Le Minh Duc (2018) mengatakan bahwa terdapat hubungan positif antara sikap karyawan dan kasih sayang pelanggan, kasih sayang pelanggan dan perubahan perilaku. Arne K. Albrecht & Gianfranco Walsh & Simon Brach & Dwayne D. Gremler & Erica van Herpen (2016) mengatakan bahwa etika pegawai berperan penting dalam mempengaruhi pelanggan untuk bersikap sopan dalam menerima pelayanan.

PENUTUP

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosi pustakawan dalam menunjang kinerja pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jambi secara umum sudah dimiliki oleh pegawai meskipun pada level yang berbeda dalam pengelolaannya hal disebabkan karena faktor keperibadian dan pengalaman kerja. Umumnya kecerdasan emosional yang ditunjukkan oleh pegawai antara lain kemampuan menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari, serta merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain. Elemen-elemen tersebut sesungguhnya

REFERENSI

- Abidina Abubakar and Isa Sidi Attahir (2018) *Innovative and Creative Skills for the 21st Century Librarian: Benefits and Challenges in Nigerian Academic Libraries*. Journal of Information and Knowledge Management 2018, Vol. 9 (2) Pg 113 – 120
- Anger (2023) *Management in Building Service Quality in Early Childhood Education Institutions*. Volume 7 Issue 5 (2023) Pages 5460-5468 Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini ISSN: 2549-8959 (Online) 2356-1327 (Print)
- Anggraini, Leny Susilawati. (2019). *Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pendidikan*
- Arifin, A. (2020). *Pengaruh Kepemimpinan dan Kerja Sama Tim Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bahaudin Mudhary, Madura, 17(2), 186-193
- Arikunto, Suhaimi (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Penekatan Praktis* Jakarta: Rineka Cipta.
- Arne K. Albrecht & Gianfranco Walsh & Simon Brach & Dwayne D. Gremler & Erica van Herpen (2016) *The influence of service employees and other customers on customer*

- unfriendliness: a social norms perspective*. Journal of the Academy of Marketing Science · October 2016
- Auliyah, Tuti. (2021). *Skripsi Urgensi Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) Provinsi Jambi*
- Birdi, B., Wilson, K., Tso, H.M (2009) *The nature and role of empathy in public librarianship*, Journal of Librarianship and Information Science, 41 (2), pp. 81-89
- Carla Curado, Paulo Lopes Henriques (2022) *The Contribution of Communication to Employee Satisfaction in Service Firms: A Causal Configurational Analysis*. The Journal of Business Perspective. First published online June 13, 2022
- Christina Jerger and Jochen Wirtz (2017). *Service Employee Responses to Angry Customer Complaints: The Roles of Customer Status and Service Climate*. Journal of Service Research 2017, Vol. 20(4) 362-378 ^a The Author(s) 2017 Reprints and sagespub.com/journalsPermissions.nav DOI: 10.1177/1094670517728339. journals.sagepub.com/home/jsr
- Citagita Ramadhini1, Leonard Adrie Manafe (2022). *The Leader Effective Communication in Solving Employee Conflict; REACH Analysis*. International Journal of Economics Development Research, Volume 3(2), 2022 pp. 172-188
- Cooper, R.K dan Sawaf, A. (1998). *Executive EQ Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi* (terjemahan oleh Widodo). Jakarta: Gramedia
- Gadaf Rexhepi (2017) *The effects of emotional intelligence in employees Performance*. International Journal of Business and Globalisation · January 2017. DOI: 10.1504/IJBG.2017.084351
- George BUCĂȚA dan Alexandru Marius RIZESCU (2017). *The Role of Communication in enhancing Work Effectiveness of an Organization*. Land Forces Academy Review Vol. XXII, No 1(85), 2017
- Goleman, D. (2018). *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Howes dan Herald. (1999). *Emotional Intelligence* (terjemahan). Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Intan Aulia Husnunnisa (2024) *Pentingnya Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional) di Dunia Kerja*. <https://www.ruangkerja.id/blog/pentingnya-emotional-intelligence->, diakses tgl. 10 April 2024
- Janssens, Marc L., and Nathan Wayendt. (2007). *Undang-undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007. Fire extinguisher performance evaluation with GelTech solutions inc.'s FireIce water additive on class 2-A and 40-A cribs and A ten-tire fire in general accordance with UL 711* (2007).
- Jessa Mae A. Masion,* Kirt Anthony R. Diaz (2024) *The Influence of Service Quality of Public Libraries on the Library User's Engagement*. {psychology and Education : a Multidisciplinary Journal Volume: 22 Issue 4 Pages: 497-508 Document ID:

2024PEMJ2073 DOI: 10.5281/zenodo.12787465

Jun Ye & Beibei Dong & Ju-Yeon Lee (2017). *The long-term impact of service empathy and responsiveness on customer satisfaction and profitability: a longitudinal investigation in a healthcare context*. Reserachgate. DOI: 10.1007/s11002-017-9429-2

Kosasih, Aa. (2009). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima Di Perpustakaan Oleh : Aa Kosasih, S. Sos. / Pustakawan Pertama*.
https://scholar.google.co.id/scholar?q=related:FbVNqqhgn6YJ:scholar.google.com/&hl=id&as_sdt=0,5.

Merlina, R, M Fadhil, and R Ramayanti. (2021). *Hubungan Kecerdasan Emosional Pustakawan Dengan Kualitas Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah*. <http://repository.uinjambi.ac.id/id/eprint/7113>.

Minh-Duc Le, (2018). *The Influence of Employee Attitude on Customer Affection and Customer Engagement Behavior*. In C. Proceedings of the global conference on business, hospitality, and tourism research (Vol. 1, pp. 123-142). Sarasota: ANAHEI Publishing. ISBN: 978-1-7321275-2-4.

Mu, Ari. (2019). *Tujuan Dan Fungsi Perpustakaan*. *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 : 1689–1699.

Muhammad Anwar1, Dr.Tang Zhiwei (2019) *Skills, Knowledge and Competencies For Future Librarians: A Review Paper*. *International Journal of Technical Research & Science*. Volume IV Issue X, October 2019. ISSN No.: 2454- 2024 (online)

Olanike Faith Mesagan (2024) *The Role of Leadership in Shaping Librarians' Job Performance in Academic Settings*. *Journal of Education and Teaching (JET)* Vol. 5 No. 2 2024.

Opini. (2022) *Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia dan Solusinya*
<https://www.kompasiana.com/arindhiniamalia/650e601808a8b55be266d122/permasalahan-pelayanan-publik-di-indonesia-dan-solusinya>

Onwubiko, Emmanuel Chdiadi, (2019) *Effect of Library staff Attitudes on Job Performance: A study of the Library of Alex Ekwueme Federal University, Ebonyi State, Nigeria. Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 2669.

Philangani Thembinkosi Sibiya (2023). *Knowledge, Skills and Competencies of the Library Information Science School's Graduates on Digital Scholarship in South Africa*. *Internet Reference Services Quarterly*. 2023, VOL. 27, NO. 2, 83–101. DOI: 10.1080/10875301.2023.2180562

Rahmasari, Lisda. (2012). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual , Kecerdasan Emosi Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan*. *Majalah Ilmiah INFORMATIKA*

Richard S. Lytle dan John E. Timmerman (2024). *Service orientation and performance: An organizational perspective*. *Journal of Services Marketing* 20(2):136-147. DOI:10.1108/08876040610657066

Sanya Minh Kha, Nguyen Dinh Hoa, Ta Van Hanh, and Nguyen Thi Hue Trinh (2021). *The Work Motivation of Academic Librarians in Comparison with Other Librarians in Vietnam. Libraries and the Academy*, Vol. 21, No. 3 (2021), pp. 553–572

Mutiara. (2015). *Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi Iqra*, Jurnal 09, no.02. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/viewFile/73/225>.

Titin Rohayatin ; Tulus Warsito ; Ulung Pribadi ; Achmad Nurmandi ; Wahyudi Kumorotmo dan Suranto Suranto (2017). *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintah* . Jurnal Caraka Prabu Vol 1 No 01

Triveni Kuchi (2022) *The Strategic Value of the Liaison Librarian's Personal Approach to Client Engagement*. *Libraries and the Academy*, Vol. 22, No. 3 (2022), pp. 651–679. Copyright © 2022 by Johns Hopkins University Press, Baltimore, MD 21218

The State of Queensland (Queensland Health) (2021) *Acquired Brain Injury Outreach Service*. Review.

Vincent E. Unegbui, Yemisi T. Babalola & Comfort B. Bashuwa (2020). *The Role of Motivation in Librarians' Job Performance in Public University Libraries*. *Journal of Management Information Systems & E-commerce* June 2020, Vol. 7, No. 1, pp. 1-12 ISSN: 2334-2382 (Print), 2334-2390 (Online)