

URGENSI KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEMANDIRIAN DIRI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI

**(Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Pengelola Perpustakaan Di Dinas
Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Syarat- syarat Guna Mempeoleh Gelar
Sarjana Sata Satu (S1) dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi pada
Fakultas Adab dan Humaniora



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Oleh

Maya Aryati Putri
NIM.IPT.150447

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
2019**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

NOTA DINAS

Pembimbing I : Muhammad Rum,S.Ag., SS., M.Si
Pembimbing II : Attiatul Haqqi, S.Ag., S.IPI, M.I.Kom
Alamat : Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri
Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

KepadaYth,

Ibu Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri SulthanThaha Saifuddin Jambi
Di Jambi

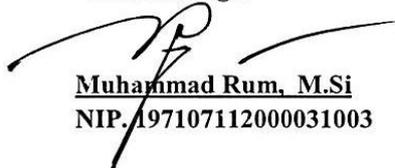
Assalamu'alaikumWr. Wb

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari Maya Aryati Putri yang berjudul : **Urgensi Kecerdasan Emosional dan kemandirian Diri dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Pengelola Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi)** telah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Maka dengan ini kami ajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik.

Demikian keterangan ini kami buat, semoga bermanfaat bagi kepentingan Agama, Nusa dan Bangsa, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'laikumWr. Wb.

Pembimbing I


Muhammad Rum, M.Si
NIP. 197107112000031003

Pembimbing II


Attiatul Haqqi, M.I.Kom
NIP. 1973010620000321

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan oleh siding Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada kamis tanggal 12 Desember 2019 dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Perpustakaan dengan nilai B+.

Jambi, Desember 2019



Mengetahui
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora

[Signature]
Dr. Aswadh Dja'far, S.Ag., M.Fil.I
NIP.1960121119880320001

Sekretaris Sidang

[Signature]
Zainu Ali Yutanwah, M.Pd.I
NIP.196509171987031005

Penguji I

[Signature]
H. Mislani, S.Pd. M.Pd
NIP.196903161995031001

Pembimbing I

[Signature]
Muhammad Rym, S. Ag., SS., M.Si
NIP.19710712000031003

Ketua Sidang

[Signature]
Dr. Raudhoh, S.Ag., SS., M.Pd.I
NIP.197210101999032007

Penguji II

[Signature]
Ade Novia Maulana, M.Sc
NIP.198811012018011001

Pembimbing II

[Signature]
Athiatul Haqqi, S.Ag., S.IPI., M.I.Kom
NIP.197301062000032001

iii

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli;
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maya Aryati Putri
Nim : IPT 150447
Pembimbing I : Muhammad Rum, S.Ag.,SS.,M.Si
Pembimbing II : Attiatul Haqqi, S.Ag, S.IPi, M.I.Kom
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Judul Skripsi : **Urgensi Kecerdasan Emosional dan kemandirian Diri dalam Upaya meningkatkan kualitas layanan informasi (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Pengelola Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi)**

Menyatakan bahwa karya ilmiah atau skripsi ini adalah asli bukan plagiasi serta telah diselesaikan dengan ketentuan ilmiah menurut peraturan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikumudian hari ternyata ditemukan sebuah pelanggaran plagiasi dalam karya atau skripsi ini, maka saya siap diproses berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, November 2019


Aryati Putri
Nim: IPT150447

MOTTO

وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّيْنَاهَا ﴿٧﴾ فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا ﴿٨﴾ قَدْ أَفْلَحَ مَن زَكَّيْنَاهَا ﴿٩﴾
وَقَدْ خَابَ مَن دَسَّيْنَاهَا ﴿١٠﴾

Artinya: Dan jiwa serta penyempurnaannya (ciptaannya), Maka Allah mengilhamkan kepada jiwa itu (jalan) kefasikan dan ketakwaannya. Sesungguhnya beruntunglah orang yang mensucikan jiwa itu, dan Sesungguhnya merugilah orang yang mengotorinya.

¹ (QS.Asy-syam: 7-10)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

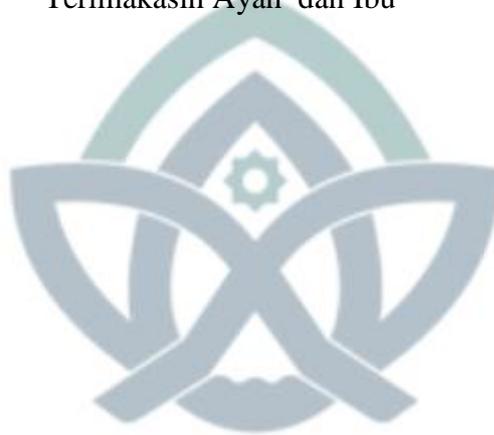
¹Departemen Agama Republi Indonesia. 2007. Al-Qur'am dan Terjemahny.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku kepada orang-orang tersayang:

Kedua orang tuaku Ayah Pardi dan Ibu Ermawati tercinta yang tak pernah lelah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberikan Doa, dukungan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini.

Terimakasih Ayah dan Ibu



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta teriring salam pada junjungan besar Nabi Muhammad SAW karena dengan perjuangannya seluruh umat manusia dibawa kedalam dunia yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Kemudian dalam penulisan skripsi ini, penulis sadari banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu hal yang pantas penulis ucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini, terutama kepada yang terhormat.

1. Muhammad Rum, S.Ag.,SS.,M.Si Selaku pembimbing I dan ketua jurusan ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Attiatul Haqqi, S.Ag, S.IPI, M.I.Kom Selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kepala perpustakaan dan pengelola perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi yang selalu membantu memberikan informasi.
4. Prof. Dr.H. Su'aidi, MA.,Ph.D Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Prof. Dr. Maisah, Selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Serta wakil Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, dan Seluruh karyawan/karyawati Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

7. Keluarga Besar dan Teman-teman jurusan ilmu perpustakaan angkatan 2015 yang banyak memberi motivasi.
8. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Selain itu penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bersifat membangun demi sempurnanya skripsi ini, kepada Allah SWT penulis memohon ampun-Nya, semoga kita semua selalu dalam lindungan-Nya. Amin...

Jambi, November 2019
Penulis,



Mava Aryati Putri
NIM: IPT 150439

ABSTRACT

Putri, Maya Aryati. 2019. The Urgency of Emotional Intelligence and Self-Reliance in Efforts to Improve the Quality of Information Services (Qualitative Descriptive Study of Library Managers in the Archives and Library of Jambi City) Department of Library Science, Adab and Humanities Faculty. Supervisor I: Muhammad Rum, S.Ag., SS., M.Si and Supervisor II: Attiatul Haqqi, S.Ag., S.IPI., M.I.Kom.

The purpose of this research is to find out how the urgency of emotional intelligence and self-reliance in efforts to improve the quality of information services in the Office of Archives and Library of the City of Jambi, the importance of the emotional intelligence urgency and self-reliance of library managers in efforts to improve service quality, and to find out efforts in improving the quality of information services in the Archives Service and the Jambi City Library through the urgency of emotional intelligence and the independence of the library manager. This study used descriptive qualitative method. Data collection uses observation, interview, and documentation techniques. While the data analysis technique used is data reduction and data presentation. Then to find out the validity of the data it is done by data triangulation techniques. Based on the findings in the field shows that the urgency of emotional intelligence and self-reliance of library managers in an effort to improve the quality of information services in the Office of Archives and Library of the City of Jambi is good, although it is not yet a hundred percent maximum and can still be improved to be better. there are five emotional intelligence competencies that library managers must possess to become professionals at work, namely: self-introduction, self-control, motivation, empathy, and social skills. And to become independent, there are three aspects that must be mastered by library managers, namely: emotional independence (emotional autonomy), behavioral autonomy, and velocity autonomy. The views of library managers about the urgency of emotional intelligence and self-reliance are important. Efforts made in improving the quality of information services in the Archives Service and the Jambi City Library through the urgency of emotional intelligence and self-reliance of library managers, namely: the use of information technology based on inlislite application programs, conducting referral source user guidance, and conducting promotions.

Keywords: *emotional intelligence, independence, service quality*

ABSTRAK

Putri, Maya Aryati. 2019. Urgensi Kecerdasan Emosional dan kemandirian Diri dalam Upaya Meningkatkan Kualitas layanan Informasi (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Pengelola Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi) Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora. Pembimbing I: Muhammad Rum, S.Ag.,SS.,M.Si dan Pembimbing II: Attiatul Haqqi, S.Ag, S.IPi, M.I.Kom.

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui Bagaimana urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, pentingnya urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, dan untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi melalui urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksidata dan penyajian data. Kemudian untuk mengetahui keabsahan data maka dilakukan dengan teknik triangulasi data. Berdasarkan temuan dilapangan menunjukkan bahwa Urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota jambi sudah baik, walaupun belum maksimal seratus persen dan masih bisa ditingkatkan lagi agar lebih baik. ada lima kompetensi kecerdasan emosional yang harus dimiliki oleh pengelola perpustakaan untuk menjadi profesional dalam bekerja yaitu: pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Dan untuk menjadi mandiri ada tiga aspek yang harus dikuasai pengelola perpustakaan yaitu: aspek kemandirian emosi (*emotional autonomy*), aspek Tingkah laku (*behavioral autonomy*), dan aspek kemandirian nilai (*value autonomy*). Pandangan pengelola perpustakaan tentang urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri itu penting. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi melalui urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan yaitu: pemanfaatan teknologi informasi berbasis program aplikasi inlislite, melakukan bimbingan pemakai sumber rujukan, dan melakukan promosi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILATIS	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTARGAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusn Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pengertian Urgensi	7
B. Kecerdasan Emsional	7
C. Komponen Kecerdasan Emosional	9
D. Kemandirian Diri	10
E. Aspek Kemandirian Diri	11
F. Ciri-ciri Kemandirian Diri.....	12
G. Kualitas Layanan Informasi	13
H. Perpustakaan Kota/Umum	20
I. Studi Relevan	21
BAB III PROSEDUR PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi penelitian	24
C. Subjek Penenlitian.....	25
D. Data dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Analisa Data	28
G. Pengecekan Keabsahan Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum DKP Kota Jambi.....	30
1. Sejarah DKP Kota Jambi.....	30
2. Letak Geografis DKP Kota Jambi	31
3. Visi dan Misi DKP Kota Jambi	32
4. Tugas dan Fungsi DKP Kota Jambi	33
5. Jasa Layanan di DKP Kota Jambi	33
6. Struktur Organisasi DKP Kota Jambi.....	34
7. Keadaan Petugas DKP Kota Jambi	36
8. Jenis Koleksi di DKP Kota Jambi	36
9. Jenis dan Jumlah Koleksi Reverensi DKP kota Jambi.....	37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

10.Keadaan Sarana dan Prasarana di DKP kota Jambi	39
11.Keanggotaan Perpustakaan DKP Kota Jambi	42
B. Temuan Penelitian.....	46
1. Urgensi Kecerdasan Emosional dan Kemandirian Diri Pengelola Perpustakaan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.....	46
2. Pentingnya Kecerdasan Emosional dan kemandirian Diri Pengelola Perpustakaan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.....	54
3. Kualitas Layanan Informasi Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.....	56
4. Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi Melalui Kecerdasan Emosional dan Kemandirian Diri Pengelola Perpustakaan.....	59
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Rekomendasi.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah pegawai.....	32
Tabel 4.2 Koleksi Tercetak	34
Tabel 4.3 Koleksi non tercetak.....	35
Tabel 4.4Jam buka layanan.....	36



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.....	42
Gambar 4.2 Nama Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi	43



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagai institusi/lembaga pengelola koleksi karya tulis, cetak atau rekam sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang diatur dan ditata menurut sistem yang baku dan didayagunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian, informasi dan reaksi bagi masyarakat.

² Untuk mengelola sumber informasi yang ada dibutuhkan pengelola perpustakaan yang bisa menyampaikan informasi kepada pengguna dengan akurat. Pengelola perpustakaan yaitu tenaga kependidikan berkualifikasi serta professional yang bertanggung jawab atas perencanaan dan pengelola perpustakaan, didukung oleh tenaga yang mencukupi, bekerjasama dengan semua anggota perpustakaan.³

Dalam penerapan perpustakaan harus memberikan layanan yang baik. Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia perpustakaan, dimana kegiatan layanan ini salah satu cara untuk menemukan pengguna informasi yang diinginkan. Layanan informasi yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan merupakan suatu upaya yang dilakukan perpustakaan agar bahan pustaka dapat dimanfaatkan dan didayagunakan dengan optimal oleh para pemakai perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat menjalankan seluruh fungsi-fungsinya dengan baik.⁴

Perpustakaan umum sebagai salah satu pusat informasi yang disediakan dan dinikmati semua lapisan masyarakat dalam memperoleh akses informasi. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat yang layanannya diperuntukan bagi masyarakat luas diwilayanya masing-masing.⁵ Fenomena kebutuhan akan

²Herlina. *Ilmu Pengetahuan Dan Informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2006),hal.2.

³Suherman. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah* (Bandung:MQS Publishing,2009). Hal.30.

⁴Rahayuningsih, *pengelolaan perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu,2007), hal.85.

⁵Undang-undang . No.43 tahun 2007. *Tentang Perpustakaan*.

perpustakaan umum terlihat pada pelajar, mahasiswa dan kelompok-kelompok tertentu yang membutuhkan referensi untuk menunjang aktivitasnya. Peranan perpustakaan ini sangat dirasakan oleh masyarakat karena memiliki peran yang besar sebagai sumber belajar dalam proses pendidikan dan pelatihan baik dalam lingkungan sekolah, luar sekolah, dunia kerja maupun masyarakat pada umumnya.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka tidak hanya kemampuan intelektual atau kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan-pelatihan saja yang harus dimiliki oleh pengelola perpustakaan/pustakawan, akan tetapi banyak juga factor-faktor lain yang mendukung kinerja yang harus dimiliki oleh pengelola perpustakaan/ pustakawan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan diperpustakaan. Diantaranya yaitu kemampuan sosial untuk memahami karakteristik dalam berhubungan dengan orang lain, baik berhubungan dengan pengguna maupun dengan teman sejawat atau pustakawan lainnya. Kemampuan tersebut disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional, kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa.⁶

Menurut Goleman kecerdasan emosi adalah kemampuan memahami perasaan sendiri, kemampuan memahami perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri, dan dalam hubungan orang lain.⁷ Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan memiliki kemampuan yang tinggi pula dalam mengetahui dan memahami perasaan sendiri dan perasaan orang lain serta menuntut pikiran dan perilakunya sehingga akan terdorong untuk meningkatkan kinerja/prestasi kerjanya atau lebih bijaksana dalam cara pemecahan masalah yang pada akhirnya akan

⁶Daniel Goleman, *Emotional Intelligence : Kecerdasan Emosional*, tej. T. Hermaya, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), Hlm. 45.

⁷Daniel Goleman dalam Raudatun Istiani, Konsep Kecerdasan Emosi Daniel Goleman dan Relevansinya Terhadap Kesehatan Mental Manusia, *Jurnal al-Tazkiah*, diakses pada 24Juli2019melalui<http://ejurnal.iainmataram.ac.id/index.php/tazkiyah/article/download/746/1014>.

berujung kinerja yang tinggi, dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dipergustakaan.

Selain kecerdasan emosional pengelola perpustakaan juga perlu memiliki kemandirian diri yang tinggi. Karena kemandirian merupakan salah satu aspek kepribadian yang sangat penting bagi individu. Individu yang memiliki kemandirian tinggi relative mampu menghadapi segala permasalahan. Individu yang mandiri tidak tergantung pada orang lain, selalu berusaha menghadapi dan memecahkan masalah yang ada.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi yang merupakan perpustakaan umum daerah yang sedang berkembang selalu senantiasa melakukan perbaikan, pembenahan dan berusaha mempertahankan kualitas layanannya. Hal ini dibuktikan dengan disediakannya layanan-layanan seperti peminjaman buku dan pengembalian buku (sirkulasi), pembuatan kartu anggota secara gratis, layanan internet gratis, waktu pelayanan yang memadai serta koleksi buku yang beragam.

Selain itu berdasarkan observasi sementara yang peneliti lakukan, kondisi ruang perpustakaan sudah lebih baik dari sebelumnya. Tiap-tiap layanan memiliki ruangan tersendiri. Namun, pada kenyataannya ada sebagian pemustaka yang merasakan nyaman dengan fasilitas dan layanan dan ada juga yang masih belum nyaman dan mengeluh pada fasilitas dan layanan yang diberikan. Beberapa pemustaka mengeluh karena petugas perpustakaan yang jarang ada saat jam layanan berlangsung terutama pada waktu setelah jam istirahat, kurangnya perhatian dari petugas perpustakaan terhadap kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka, asyik berbicara sesama sehingga melupakan tugasnya dalam melayani pemustaka. Dari pelayanan yang diberikan perpustakaan ternyata dapat menimbulkan kepuasan yang berbeda-beda bagi pemustaka.

Bentuk layanan informasi yang diberikan misalnya buku pedoman perpustakaan, peraturan perpustakaan dalam hal peminjaman, pemasangan dan petunjuk pada opac, mengedarkan daftar tambahan buku baru, buku panduan dalam mendayagunakan dan memanfaatkan fasilitas-fasilitas tertentu yang disediakan perpustakaan, mengadakan pajangan dan pameran agar buku bisa

diketahui oleh pembaca, dan bimbingan kepada pemustakayang menemui kesulitan dalam mengakses informasi. Perpustakaan daerah selaku salah satu lembaga pelayanan publik perlu selalu berbenah diri. Upaya pembenahan adalah dengan memperhatikan kualitas layanan informasinya.. Perpustakaan harus mampu memberikan layanan yang terbaik untuk pemustaka. Oleh karena itu pustakawan/pengelola perpustakaan dituntut untuk lebih professional sehingga didapat hasil yang optimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengkaji permasalahan ini, karena menurut peneliti kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang berbeda-beda dalam menjalankan kehidupannya sehingga dalam sebuah organisasi, kecerdasan emosional sumber daya manusia adalah modal utama dalam memutuskan untuk melayani, memberi, serta mengabdikan pada organisasi/instansi tempat bekerja. Dalam sebuah perpustakaan seluruh pegawai yang ada di perpustakaan dituntut untuk bisa memberikan pelayanan terbaik walaupun dihadapkan pada kondisi apapun, dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan informasi di perpustakaan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian yang berjudul: ***“Urgensi Kecerdasan Emosional dan kemandirian Diri dalam Upaya meningkatkan kualitas layanan informasi (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Pengelola Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan dalam penelitian, yaitu:

1. Bagaimana urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

2. Apakah urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian pengelola perpustakaan penting dalam upaya meningkatkan Kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi?
3. Apa upaya dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi melalui urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota jambi.
- b. Untuk mengetahui Apakah urgensi emosional dan kemandirian pengelola perpustakaan penting dalam upaya meningkatkan Kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
- c. Untuk mengetahui apa upaya dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi melalui urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh, diharapkan dapat member manfaat, diantaranya:

- a. Bagi peneliti mengetahui urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan Layanan Informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.

- b. Bagi Perpustakaan sebagai bahan masukan bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi dalam menentukan kebijakan terutama yang berkaitan dengan layanan informasinya.
- c. Bagi Pembaca hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua kalangan pembaca.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Urgensi

Urgensi jika dilihat dari bahasa latin “*urgere*” yaitu (kata kerja) yang berarti mendorong. Jika dilihat dari bahasa inggris bernama “*urgent*” (kata sifat) dan alam bahasa Indonesia “urgensi” (kata benda). Istilah urgensi merujuk pada sesuatu yang mendorong kita, yang memaksa kita untuk diselesaikan. Dengan demikian mengandaikan ada suatu masalah dan harus segera ditindaklanjuti.⁷ Urgensi yaitu kata dasar dari “*urgen*” mendapat akhiran “*i*” yang berarti sesuatu yang jadi bagian atau yang memegang pimpinan yang terutama atau unsure yang penting.⁸

B. Kecerdasan emosional

Emosi berasal dari bahasa latin yaitu *Movere* yang berarti menggerakkan atau bergerak. Sedangkan emosi menurut kamus bahasa inggris *Oxford* adalah setiap kegiatan atau pengolahan pikiran, perasaan, nafsu, atau setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap, emosi merujuk kepada suatu perasaan dan pikiran-pikiran khususnya, suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi dapat dikelompokan sebagai suatu rasa amarah, sedih, takut, jengkel, malu dan lain-lain.⁹

Emosi bisa menyebar seperti virus, tetapi tidak semua emosi bisa menyebar dengan mudahnya. Diantara kelomok- kelompok kerja, yang paling mudah menyebar adalah kegembiraan dan kehangatan, sedangkan emosi mudah tersinggung dan depresi hampir tidak meyebar sama sekali. Suasana hati mempengaruhi efektifitas kerja seseorang, suasana hati yang baik

⁷Astia Pamungkas, *pengertian Esensi dan Urgensi*, artikel, diakses tanggal 17 juli 2019, pukul 14.28.

⁸Abdurrahman Saleh dan Muhib Abdul Wahap, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), Hal.89.

⁹Goleman, Daniel, Richard Boyatzis dan Annie Mekee. *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004). Hal,441

mendorong kerjasama, keadilan, dan kinerja bisnis yang baik, tetapi keduanya mempunyai konsekuensi yang nyata terhadap penyelesaian pekerjaan.¹⁰

Kata cerdas mengandung dua arti, pertama cerdas pikiran, kedua cerdas emosional. Cerdas pikiran dimaksud adalah pikiran pada suatu model pemahaman yang lazimnya kita sadari dengan karakter bijaksana, mampu bertindak hati-hati dan merefleksi. Sedangkan cerdas emosional dimaksud adalah pikiran emosional yang merupakan system pemahaman implusif dan berpengaruh besar, terkadang tidak logis.¹¹ Kedua pikiran tersebut, pikiran emosional dan pikiran rasional bekerja dalam keselarasan, saling melengkapi dalam mencapai pemahaman walaupun dengan cara yang amat berbeda, dan berfungsi secara bersama mengarahkan kita dalam menjalani kehidupan duniawi. Namun apabila kecerdasan emosi mengalahkan kecerdasan rasio, hal ini dapat mengakibatkan kita mempunyai kecenderungan tragis.

Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa untuk memelihara hubungan sebaik-baiknya. Kemampuan untuk menyelesaikan konflik serta memimpin diri dan lingkungan sekitarnya.

Kecerdasan emosional yaitu kecerdasan untuk menggunakan emosi sesuai keinginan, kemampuan untuk mengendalikan emosi sehingga memberikan dampak yang positif. Kecerdasan emosional dapat membantu membangun hubungan dalam menuju kebahagiaan dan kesejahteraan. Pendapat tersebut dapatlah dikatakan bahwa kecerdasan emosional

¹⁰ Goleman, Daniel, Richard Boyatzis dan Annie Mekee. *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Hal.10

¹¹ Goleman, Daniel, Richard Boyatzis dan Annie Mekee. *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Hal.30

menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif energy emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

C. Komponen kecerdasan emosional

Menurut Goleman terdapat lima dimensi atau komponen kecerdasan emosional (EQ) yang keseluruhannya diturunkan menjadi dua puluh lima kompetensi. Apabila kita menguasai cukup enam atau lebih kompetensi yang menyebar pada kelima dimensi (EQ) tersebut, akan membuat seseorang menjadi profesional yang andal. Adapun lima dimensi atau komponen yang dimaksud adalah:¹²

1. Pengenalan diri (*self awareness*), artinya mengetahui keadaan dalam diri, hal yang lebih disukai, dan intuisi. Kompetensi dalam dimensi pertama adalah mengenali diri sendiri, mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri, dan keyakinan akan kemampuan diri.
2. Pengendalian diri (*self regulation*), artinya mengelola keadaan dalam diri dan sumber daya diri sendiri. Kompetensi dimensi kedua ini adalah menahan emosi dan dorongan negative, menjaga norma kejujuran dan integritas, bertanggung jawab atas kinerja pribadi, luwes terhadap perubahan, dan terbuka terhadap ide-ide serta informasi baru.
3. Motivasi (*motivation*), artinya dorongan yang membimbing atau membantu peraihian atau tujuan. Kompetensi dimensi ketiga adalah dorongan untuk menjadi lebih baik, menyesuaikan dengan sasaran kelompok atau organisasi, kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan dan kegigihan dalam memperjuangkan kegagalan dan hambatan.
4. Empati (*empathy*), yaitu kesadaran akan perasaan, kepentingan, dan keprihatinan orang. Dimensi keempat terdiri dari kompetensi

¹² Goleman, Daniel. *Kecerdasan emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Penting Dari Pada IQ*. Ahli Bahasa: T. Hermay, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000). Hal.5

understanding others, developing other, customer service, menciptakan kesempatan-kesempatan melalui pergaulan dan berbagai macam orang, membaca hubungan antara keadaan emosi dan ketakutan hubungan suatu kelompok.

5. Keterampilan sosial (*social skills*), artinya kemahiran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Diantaranya adalah kemampuan persuasi, mendengar dengan terbuka dan memberi pesan yang jelas, kemampuan menyelesaikan pendapat, semangat *leadership*, kolaborasi dan koperasi, serta *team building*.¹³

Kecerdasan emosional memiliki kesadaran untuk mempertahankan harga diri dan citra diri. Dua hal ini mempengaruhi bagaimana kita merasakan dan bertindak baik dalam kehidupan pribadi maupun karir. Mereka yang tidak sadar akan kemampuan-kemampuannya atau yang mempunyai pikiran sesat terhadap dirinya sendiri, biasanya hidup dalam kehampaan atau kekosongan.¹⁴

D. Kemandirian Diri

Kata kemandirian berasal dari kata dasar diri yang mendapat awalan ke dan akhiran an yang membentuk suatu kata keadaan atau kata benda. Karena kemandirian berasal dari kata dasar diri, pembahasan mengenai kemandirian tidak dapat dilepaskan dari pembahasan diri itu sendiri, yang dalam konsep Carl Rogers disebut dengan istilah *self* karena diri itu merupakan inti dari kemandirian.¹⁵ Dalam kamus psikologi kemandirian berasal dari kata "*independence*" yang diartikan sebagai suatu kondisi dimana seseorang tidak

¹³ Goleman, Daniel. *Kecerdasan emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Penting Dari Pada IQ*. Hal.5

¹⁴ Goleman, Daniel. *Kecerdasan emosional: Mengapa EI Lebih Penting Dari IQ*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006). Hal.34

¹⁵ Ali, M dan M. Ansori. *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2008), Hal.109

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

tergantung pada orang lain dalam menentukan keputusan dan adanya sikap percaya diri.¹⁶

Para ahli telah memaparkan beberapa definisi tentang kemandirian diri, diantaranya yaitu Emil Durkheim, kemandirian diri merupakan elemen esensial ketiga dari moralitas yang bersumber pada kehidupan masyarakat. Kemandirian merupakan salah satu aspek kepribadian yang sangat penting bagi individu. Individu yang memiliki kemandirian tinggi relative mampu menghadapi segala permasalahan karena individu yang mandiri tidak tergantung pada orang lain, selalu berusaha menghadapi dan memecahkan masalah yang ada.¹⁷

Kemandirian (*self reliance*) adalah kemampuan untuk mengelola semua yang dimiliki, atau bagaimana mengelola waktu, berjalan dan berfikir secara mandiri disertai dengan kemampuan mengambil resiko dan memecahkan masalah. Individu yang mandiri tidak membutuhkan petunjuk yang detail yang terus menerus tentang bagaimana mencapai produk akhir, ia bisa sadar pada diri sendiri. Kemandirian berkenaan dengan tugas dan keterampilan bagaimana mengerjakan sesuatu mencapai sesuatu dan bagaimana mengelola sesuatu.¹⁸

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kemandirian dapat diartikan sebagai usaha seseorang untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan melepaskan diri dari orang lain untuk mengerjakan sesuatu atau dorongan diri sendiri dan kepercayaan diri sendiri tanpa adanya pengaruh dari lingkungan dan ketergantungan pada orang lain, adanya kebebasan mengambil inisiatif untuk mengatur kebutuhan sendiri, dan

¹⁶ Caplin, J.P. *Kamus Lengkap Psikologi*. Diterjemahkan : Kartini Kartono. (Jakarta: Radja Grafindo Persada. Hal.343

¹⁷ Ali, M dan M. Ansori. *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*. Hal.110

¹⁸ Parker, D.K. *menumbuhkan kemandirian dan harga diri anak*. (Jakarta: Prestasi Pustakarya. 2005). Hal, 226

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

mampu memecahkan persoalan dan hambatan yang dihadapi tanpa bantuan orang lain.

E. Aspek Kemandirian Diri

Menurut Steinberg kemandirian diri melibatkan tiga aspek, yaitu:

1. Aspek *emotional autonomy*

Aspek kemandirian diri ini berkaitan dengan perubahan hubungan individu.

2. Aspek *behavioral autonomy*

Aspek kemandirian diri ini berkaitan dengan kemampuan untuk membuat keputusan sendiri dan menjalankan keputusan tersebut.

3. Aspek *value autonomy*

Aspek kemandirian ini berkaitan dengan seperangkat prinsip-prinsip yang berkaitan dengan hal yang benar dan salah serta hal penting dan tidak penting.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai kemandirian diri pada seseorang melibatkan tiga aspek *emotional autonomy*, *behavioral autonomy*, dan *value autonomy*.

F. Ciri-ciri Kemandirian

Menurut parker kemandirian mempunyai ciri-ciri tertentu yaitu sebagai berikut:¹⁹

1. Tanggungjawab, yakni memiliki tugas untuk menyelesaikan sesuatu dan diminta pertanggungjawaban atas hasil kerjanya. Individu tumbuh dengan pengalaman tanggungjawab yang sesuai dan terus meningkat . sesorang dapat meyakinkan dirinya sendiri maka orang tersebut akan bisa meyakinkan orang lain dan orang lain akan bersandar kepadanya.

¹⁹ Parker,D.K. *menumbuhkan kemandirian dan harga diri anak*. Hal, 233

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Oleh karena itu individu harus diberi tanggungjawab dan berawal dari tanggungjawab untuk mengurus dirinya sendiri.

2. Independensi, yakni merupakan kondisi dimana seseorang tidak tergantung pada otoritas dan tidak membutuhkan arahan dari orang lain, independensi juga mencakup ide adanya kemampuan mengurus diri sendiri dan menyelesaikan masalah sendiri.
3. Otonomi dan kebebasan untuk menentukan keputusan sendiri, yakni mampu menentukan arah sendiri (*self determination*) berarti mampu mengendalikan atau mempengaruhi apa yang akan terjadi kepada dirinya sendiri.²⁰

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa secara garis besar, kemandirian diri itu ditandai dengan adanya tanggungjawab, bisa menyelesaikan masalah sendiri, serta adanya otonomi dan kebebasan untuk menentukan keputusan sendiri.

G. Kualitas layanan informasi

1. Pelayanan

Tujuan Pelayanan Informasi di Perpustakaan adalah suatu tempat pengelolaan segala macam informasi terekam baik dalam bentuk tercetak maupun noncetak termasuk bahan-bahan mikrokomputer dan bahan hasil teknologi canggih lainnya, untuk kepentingan pendayagunaan bagi masyarakat luas. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, media dokumentasi informasi dan pengetahuan tidak lagi menjadi monopoli media cetak seperti buku. Hal ini disebabkan oleh penemuan media baru untuk menyimpan informasi.

Layanan informasi di perpustakaan merupakan layanan yang memungkinkan individu untuk memperoleh pemahaman dari suatu informasi dan pengetahuan yang diperlukan sehingga dapat dipergunakan untuk

²⁰ Parker, D.K. *menumbuhkan kemandirian dan hargadiri anak*. Hal, 234

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

mengenali diri sendiri dan lingkungan di perpustakaan.²¹ Dengan hakekat layanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemakai maka layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemakai secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya.

Sedangkan dari sisi kepentingan tujuan diselenggarakannya layanan perpustakaan pada umumnya adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sangat tidak berarti apabila bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan ditata dengan rapi di perpustakaan ternyata tidak dimanfaatkan secara maksimal.²² Usaha ini diharapkan kepuasan pengguna atas layanan informasi yang diberikan dapat tercapai. Hal ini lah yang dapat menentukan citra baik buruknya perpustakaan, yaitu kepuasan pengguna atas layanan perpustakaan karena apabila pemakai merasa puas maka mendorong pengguna untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan tersebut.

Jadi kesimpulannya, layanan perpustakaan diselenggarakan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemakai dengan memanfaatkan bahan pustaka yang disediakan agar dapat dimanfaatkan secara maksimal. Pelayanan perpustakaan akan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhannya, dan merasa puas sesuai dengan yang diharapkan pengguna. Kepuasan menggunakan meningkatkan nilai dan kepercayaan pengguna kepada suatu pelayanan yang diterima.

Sedangkan fungsi Layanan Informasi di Perpustakaan tergantung pada tujuan perpustakaan itu sendiri. Secara umum fungsi kegiatan perpustakaan adalah sabagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemakai yang membutuhkannya guna mengoptimalisasikan pemanfaatan bahan pustaka atau sumber informasi yang ada.

²¹ Rahayunita. *Pengelola Perpustakaan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2007). Hal.32

²² Rahayunita. *Pengelola perpustakaan*. Hal.33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Menurut Darmono “agar fungsi layanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal maka perlu diperhatikan beberapa hal, yaitu:²³

- a. Adanya iklim yang kondusif untuk menciptakan minat membaca, gairah membaca dan kebiasaan membaca. Iklim ini diciptakan melalui berbagai kegiatan seperti promosi perpustakaan, kegiatan lomba minat baca, pameran buku, pameran koleksi yang bersifat khusus.
- b. Tersedianya koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan selera pemakai perpustakaan.
- c. Perpustakaan dikelola dengan baik dengan bertumpu pada manajemen penyelenggaraan perpustakaan serta tertib administrasi
- d. Pemakai mengetahui cara-cara pemanfaatan perpustakaan dengan baik
- e. Adanya pustakawan atau tenaga perpustakaan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang kepustakawanan”.²⁴

Dapat disimpulkan, untuk menjalankan fungsi perpustakaan dilandasi dengan aturan dan tidak boleh menyimpang dari tujuan agar fungsi layanan dapat berjalan secara optimal. Peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.

Defenisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain,yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan prilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan

²³ Fathmi. *Kajian kualitas Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.2006)

²⁴Fathmi. *Kajian kualitas Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.2006)

bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.²⁵

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak defenisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa defenisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaianya saja yang biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan lapangan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.²⁶

Dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

²⁵ Kotler, Philip. *Manajemen pemasaran di Indonesia: analisis, perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. (Jakarta: Salemba Empat, 2002). Hal:70

²⁶ Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ilmu Ekonomi UUI, 2005), hal.27

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁷ Zeithamal, Berry, dan Parasuraman menyatakan bahwa “ada 5 (lima) indikator atau disebut 5 (lima) dimensi yang digunakan untuk mengukur dan menilai suatu kualitas pelayanan informasi, yaitu:²⁸

- a. Bentuk fasilitas fisik (*Tangibles*)
Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, bukti nyata dari pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi penilaian pemakai terhadap kualitas layanan perpustakaan.
- b. Keandalan (*Reliabilitas*)
Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Tanggapan (*Responsivitas*)
Keinginan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan dapat mengatasi masalah yang timbul secara profesional.
- d. Jaminan
Pengetahuan dan kemampuan pustakawan dalam melaksanakan tugas dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pengguna.
- e. Empati

²⁷ Tjiptono, F. Strategi pemasaran. (Yogyakarta: ANDI, 2008). Hal:59

²⁸ Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Cetakan kedua. (Jakarta: Rineka Cipta. 2003), Hal.

Memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pengguna dan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai.

Dengan adanya kualitas dalam pelayanan informasi, maka perpustakaan diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi yang menyenangkan dan nyaman bagi pengguna, hal ini untuk menarik pengguna agar sering berkunjung ke perpustakaan. Dengan memberikan kualitas pelayanan informasi yang baik akan memberikan dampak positif bagi para pengguna dimana pengguna akan merespon apa yang telah diberikan perpustakaan demi kepuasan pengguna.²⁹

2. Fasilitas

Fasilitas perpustakaan akan diamati dari luas dan kenyamanan ruang/gedung serta kelengkapannya, kualitas perabot dan perlengkapan serta ketersediaannya perangkat teknologi informasi dan kemutakhiran koleksi yang dimiliki perpustakaan. selain kelengkapan koleksi, perpustakaan menyediakan informasi berbentuk digital serta pengembangan catalog *online* agar parapengguna mudah dalam temu kembali informasi.³⁰ Tak kalah penting fasilitas yang harus disediakan di perpustakaan adalah informasi yang berkualitas.

Menurut *Parker*, informasi yang berkualitas memiliki beberapa syarat antara lain:³¹

a. Ketersediaan

Tersediannya informasi itu sendiri merupakan syarat mendasar dan mudah diperoleh bagi yang hendak memanfaatkannya.

b. Relevan

Informasi yang diperlukan adalah benar-benar relevan dengan permasalahan misi dan tujuan organisasi.

c. Bermanfaat

²⁹ Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Hal: 114

³⁰ Dwijati, Siti. *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan*. Hlm. 16-20. Surabaya: Universitas Wijaya Putra.

³¹ Dwijati, Siti. 2002. *Kualitas Layanan Perpustakaan*. Surabaya: Universitas Wijaya Putra

Informasi harus bermanfaat bagi yang memerlukan baik perorangan maupun organisasi.

d. Tepat waktu

Informasi yang tersedia tepat pada waktunya.

e. Akurat

Informasi harus jelas bersih dari kesalahan dan kekeliruan serta secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari datapendukungnya.

f. Keandalan

Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas dapat diatakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh factor-faktor sumber daya manusia dan fasilitas perpustakaan, tidak kalah pentingnya pustakawan atau petugas yang melayani jasa informasi yang akan diberikan pada penggunanya harus mempunyai dedikasi yang baik.

3. Sumber daya manusia

Kemampuan pengelola perpustakaan juga mempengaruhi kualitas layanan yang ada diperpustakaan. Kemampuan pengelola perpustakaan/ pustakawan yang professional selain cermat, mereka juga harus aktif dan proaktif dalam menunjang program-program yang telah dilakukan perpustakaan, pustakawan juga harus berusaha untuk menjaga pengguna potensial agar tetap kembali berkunjung keperpustakaan setelah layanan pertamanya, menarik pengguna-pengguna baru, menghilangkan pandangan yang keliru tentang prosedur, *image* dan layanan perpustakaan, mampu memberikan layanan yang berkualitas, dan meningkatkan kinerja pengelola perpustakaan dengan bekerja sama memenuhi kebutuhan pengguna, dan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

memperoleh *feed back* yang positif dari pengguna atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.³²

Komitmen seperti tersebut hanya dapat dilakukan dengan melibatkan seluruh pengelola perpustakaan dalam perencanaan program-program perpustakaan dan pimpinan perlu mengembangkan perilaku positif diantara petugas perpustakaan.

Dalam hal ini upaya -upaya yang harus dilakukan oleh pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas jasa layanan diperpustakaan antara lain:

- a. Penambahan koleksi baru baik buku maupun jurnal dalam bentuk digital.
- b. Meningkatkan kerjasama layanan antara perpustakaan.
- c. Mengembangkan jasa layanan baru berupa paket informasi atau informasi terbaru menurut subjek tertentu.
- d. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan teknologi informasi dalam menunjang layanan.³³

H. Perpustakaan Kota/ Umum

1. Pengertian Perpustakaan Kota/ Umum

Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.³⁴

Batasan perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk

³² Dwijati, Siti. *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan*. Hlm. 16-20. Surabaya: Universitas Wijaya Putra.

³³ Dwijati, Siti. *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan*. Hlm. 16-20. Surabaya: Universitas Wijaya Putra.

³⁴ Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007 *tentang Perpustakaan*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Dalam pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk di dalamnya sebuah bahan cetak (buku, majalah, laporan, pamflet, prosiding, manuskrip (naskah), lembaran musik, berbagai karya media audiovisual seperti film , slaid, piringan hitam, bentuk mikro seperti mikrofilm, mikrofis, dan kiroburam (*microopaque*) .³⁵

2. Tujuan, Tugas dan Fungsi Perpustakaan Kota / Umum

Perpustakaan kota merupakan bagian dai perpustakaan umum, yaitu perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah kabupaten/kota serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum yang tidak membedakan usia, ras, agama, status sosial ekonomi dan gender.³⁶ Fungsi perpustakaan umum kabupaten/kota adalah:

- a. Mengembangkan koleksi;
- b. Menghimpun koleksi muatan lokal;
- c. Mengorganisasi materi perpustakaan;
- d. Mendayagunakan koleksi;
- e. Menyelenggarakan pendidikan pengguna;
- f. Menerapkan teknologi informas dan komunikasi;
- g. Melestarikan materi perpustakaan;
- h. Membantu peningkatan sumber daya perpustakaan di wilayahnya.³⁷

Tugas perpustakaan umum kabupaten/kota adalah:³⁸

- a. menyediakan sarana pengembangan kebiasaan membaca sejak usia dini;
- b. menyediakan sarana pendidikan seumur hidup;
- c. menunjang sistem pendidikan formal, non formal dan informal;

³⁵ Sulisty Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan.*(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.1991), Hal.8

³⁶ SNI 7495:2009 Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota

³⁷ Sulisty Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Hal.16

³⁸ Sulisty Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Hal. 16

- d. menyediakan sarana pengembangan kreativitas diri anggota masyarakat;
- e. menunjang terselenggaranya pusat budaya masyarakat setempat sehingga aspirasi budaya lokal dapat terpelihara dan berkembang dengan baik;
- f. mendayagunakan koleksi termasuk akses informasi koleksi perpustakaan lain serta berbagai situs Web;
- g. menyelenggarakan kerja sama dan membentuk jaringan Informasi;
- h. menyediakan fasilitas belajar dan membaca;
- i. memfasilitasi pengembangan literasi informasi dan komputer;
- j. menyelenggarakan perluasan layanan antara lain melalui perpustakaan keliling.

I. Study Relevan

1. Penelitian ini dilakukan oleh Nazzatul farhannah di perpustakaan kota Yogyakarta. Yang berjudul hubungan antara kecerdasan emosi dengan kinerja pustakawan di perpustakaan. penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi pustakawan di perpustakaan kota Yogyakarta dalam tingkat baik, kinerja pustakawan di perpustakaan kota Yogyakarta dalam tingkat baik, dan terdapat hubungan yang positif antara kecerdasan emosi dengan kinerja pustakawan di perpustakaan Kota Yogyakarta dibuktikan dengan nilai r hitung yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara dua variabel sangat kuat . beberapa indicator perlu ditingkatkan karena mendapat skor di bawah rata-rata. Pustakawan berharap agar institusinya memberikan kesempatan dan ruang yang lebih bagi pustakawan untuk menyampaikan gagasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya. Serta beban kerja yang cukup tinggi membuat pustakawan menjadi kesulitan untuk melakukan pengelolaan diri dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.
2. Penelitian ini dilakukan oleh Zainabun di perpustakaan IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Yang berjudul deskripsi kecerdasan emosional pustakawan di

IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Penelitian ini menunjukkan bahwadeskripsi kecerdasan emosional pustakawan di IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam katagori sedang. Adapun kendala yang dihadapidalam meningkatkan layanan referensi di IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu koleksi yang sesuai dengan kebutuhan yang kurang memadai dan sumber daya manusia yang kurang memadai selanjutnya upaya yang dilakukan yaitu meningkatkan sumber daya manusia, meningkatkan koleksi yang sesuai kebutuhan, memberikan pelatihan dan meningkatkan kerjasama. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif.

3. Penelitian dilakukan oleh Anisha Rizmiardhani di perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Yang berjudul analisis kecerdasan emosional pustakawan bagian layanan sirkulasi UPT perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi emosi atau kemampuan mengenali emosi (*emotional perception*) pemustaka merasa lebih nyaman saat mereka berinteraksi, pustakawan memperlihatkan raut muka cerah dan dibumbui sedikit candaan agar suasana tidak tegangdan membosankan. Integrasi emosi atau kemampuan memanfaatkan emosi. Pustakawan selalu siap membantu pustakawanyang memiliki kesulitan. Pemahaman emosi pustakawan layanan sirkulasi UPT perpustakaan Universitas Negeri Semarang sebagai tenaga perpustakaan yang paling sering berinteraksi dengan pemustaka, harus dapat memahami perilaku yang dirasakan menjadi sebuah perilaku ramah. Pengaturan emosi mengelola konflik yang terjadi saat berinteraksi dengan pemustaka serta mengesampingkan emosi yang dirasakan dan memprioritaskan kebutuhan pemustaka. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode peneliatian Kualitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah menggambarkan secara menyeluruh untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan suatu data yang mengandung makna.³⁹ pendekatan yang bertujuan memberikan uraian atau gambaran mengenai fenomena atau gejala sosial yang diteliti dengan mendeskripsikan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih berdasarkan indikator-indikator dari variabel yang diteliti tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antar variabel yang diteliti guna untuk eksplorasi atau dengan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.⁴⁰

Dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan data yang mendalam yaitu melalui objek yang alamiah atau yang pasti sehingga suatu data mengandung makna. Untuk penelitian ini akan menekankan objek alami yang akan diteliti di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Perpustakaan Kota Jambi atau Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi yang berada pada Jl. Dr. Sumantri

³⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kualitatif dan kuantitatif R&D)*, (Bandung: Alfabeta.2013), hal.13.

⁴⁰Lexy J. Moleong. *Metodologi penelitian Kualitatif*. (Bandung : Remaja Rosada Karya. 2010). hal. 6

Bojonegoro Kel. Selamat Kec.Telanaipura Kota Jambi telepon (0741)- 61136. alasan peneliti memilih melakukan penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan kota Jambi adalah:

- a. Tersedia data yang diperlukan
- b. Terdapat masalah yang perlu dicarikan penyelesaiannya
- c. Belum pernah ada penelitian yang dengan permasalahan yang sama.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal orang tempat data data untuk variabel penelitian yang melekat, dan dipermasalahkan. Dalam sebuah penelitian, subjek peneliti mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang peneliti amati.⁴¹ Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah informan kunci, yaitu Pengelola perpustakaan dan Pustakawan yang ditempatkan di bagian Layanan Informasi di Dinas Kearsipan Perpustakaan Kota Jambi.

D. Data dan Sumber Data

1. Jenis data

Untuk mendapatkan data gambaran data dalam penelitian ini, peneliti membagi data menjadi dua yakni:

a. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan dari sumber utama. Karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dimana

⁴¹ Arikunto, S. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik* (Jakarta:Rineka Cipta), hal.26

penelitian ini diperoleh dengan cara langsung dari sumber pertama, melalui observasi dan wawancara. Dalam hal ini peneliti mencari dan mengumpulkan data yang berkenaan dan langsung berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian.⁴²

Karena Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif maka data primer di peroleh dengan cara wawancara dan observasi. Dalam hal ini peneliti mencari dan mengumpulkan data yang berkenaan dan langsung berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini observasi kelapangan langsung dan wawancara. Adapun data-data yang dikumpulkan:

- 1) Urgensi kecerdasan dan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi.
- 2) Pentingnya urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi.
- 3) Kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
- 4) Upaya dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi melalui kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan.

b. Data sekunder

Data skunder adalah data pendukung yang dikumpulkan, diolah dan disajikan dari beberapa buku bacaan dan dokumen lainnya yang berisi komentar, analisis, kritik dan sejenisnya yang berkaitan dengan data skunder. Jadi data sekunder merupakan data yang di ambil secara tidak langsung dan berfungsi sebagai data pendukung yang bisa memberikan informasi melalui buku dan dokumen lainnya. Yang menjadi data skunder dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Histori dan Geografi perpustakaan.
- 2) Struktur organisasi

⁴²Tim Penyusun Buku Pedoman Sekripsi. *Pedoman penulisan skripsi fakultas adab dan humaniora. (Jambi: Fakultas adab dan humaniora Universitas Islam Negeri sultan thaha saifudin jambi, 2013).*Hal 42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

3) Keadaan petugas perpustakaan

2. Sumber data

Sumber data pada penelitian ini didapatkan dari observasi langsung lapangan dan wawancara. Sumber data dalam penelitian ini antara lain:

- Sumber data berupa peristiwa atau kejadian ditempat penelitian yang sesuai dengan pembahasan penelitian dan sesuai dengan data yang diperlukan. Urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
- Sumber data berupa manusia, yaitu pengelola perpustakaan/pustakawan dan kepala perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
- Sumber data berupa dokumen, yaitu berupa semua dokumen terkait dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti langsung dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi. Dari lapangan peneliti bisa mendapatkan data sesuai dengan judul penelitian yang sedang direncanakan yaitu urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi (studi deskriptif kualitatif terhadap pengelola perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi). Sesuai dengan penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melihat langsung kegiatan responden tanpa interaksi langsung dengan responden.⁴³observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung kelokasi dan melakukan

⁴³ Sri Hartinah, *Metode Penelitian Perpustakaan* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka. 2014). Hal. 4-8.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

pencatatan secara sistematis sesuai dengan fenomena-fenomena yang terjadi. Informasi diperoleh dari hasil observasi adalah gedung(tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian dan peristiwa.

Pada observasi ini, peneliti melihat dari dekat dan mengamati peristiwa yang sedang terjadi. Observasi ini digunakan untuk melihat aktivitas dan peristiwa yang terjadi secara langsung guna memperoleh gambaran yang jelas mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan objek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan sehingga bisa memperoleh informasi dari sumbernya berupa data yang relevan dan akurat. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpul data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis.⁴⁴

Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi seta kegiatan yang dilakukan pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka.

3. Metode Dokumentasi

Metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang objektif berupa data-data dan catatan dokumen seperti struktur beserta tugas pengelola perpustakaan dan sumber daya perpustakaan yang mendukung penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.

F. Analisa Data

⁴⁴Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Hal. 195

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

1. *Data Reduction* (Reduksi data)

Mereduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.⁴⁵

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Merudiksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikikian data yang telah di reduksikan akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan meudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila di perlukan.⁴⁶

2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, Bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. yang paling sering di gunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.⁴⁷

3. *Conclution Drawing* (menarik kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.⁴⁸

G. Pengecekan Keabsaan Temuan

1. Trianggulasi

Dalam teknik pengumpulan data, trianggulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data sumber data yang telah ada.⁴⁹

⁴⁵Sugiono, *metode penelitian kuantitatif dan R&D* , Hal. 338

⁴⁶ Sugiono, *metode penelitian kuantitatif dan R&D*, Hal. 240

⁴⁷Sugiono, *metode penelitian kuantitatif dan R&D* ,Hal. 341

⁴⁸Sugiono, *metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Hal. 345

Trianggulasi metode adalah trianggulasi merupakan proses verifikasi data, antara wawancara dengan observasi, wawancara dengan wawancara. Trianggulasi sumber data adalah proses verifikasi data wawancara dengan data-data sumber tertulis (dokumentasi). Trianggulasi teori adalah proses verifikasi antara data-data yang diperoleh di lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi) dengan teori-teori dari pakar.

Patton mengemukakan cara dalam proses pengecekan keabsahan data antara lain:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data yang diperoleh melalui wawancara.
- b. Membandingkan data apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atas atau tinggi, orang berada, dan orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang berkaitan.⁵⁰

⁴⁹Sugiono, *metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Hal .330

⁵⁰Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009) H.331

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

1. Sejarah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

Sebelum tahun 2009 Lembaga Perpustakaan Kota Jambi berupa unit pelayanan teknis daerah (UPTD) yang berdomisili di Kelurahan Tanjung Pinang, Kecamatan Jambi Timur. Organisasi ini dibawah naungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Jambi. Seiring semakin pentingnya fungsi lembaga perpustakaan bagi sumber daya masyarakat Kota Jambi.⁵¹

Maka Pemerintah Kota Jambi dibawah pimpinan daerah Kota Jambi yaitu Walikota Jambi H.R.dr.Bambang Priyanto melakukan perubahan UPTD perpustakaan menjadi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Kota Jambi yang pembentukannya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Jambi (Lembaga Daerah Kota Jambi Tahun 2008 Nomor 011) dan Peraturan Walikota Jambi Nomor 26 Tahun 2009 tentang Fungsi Badan, Sekretariat, Bidang dan Rincian Tugas Sub Bagian, Sub Bidang serta Tata Kerja pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi I Kota Jambi dan berlokasi di Jl. Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro, Kelurahan Sungai Putri, Kecamatan Danau Sipin. Ide perubahan UPTD Perpustakaan menjadi Badan Perpustakaan terinspirasi ketika sepulangnya Walikota Jambi H. Arifien Manap melakukan kunjungan kerja ke Perpuatakaan Nasional Inggris.

Pada tahun 2016 Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Jambi, diubah kembali menjadi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi yang dibentuk melalui Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Tugas

⁵¹ Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, dokumentasi catatan lapangan, pada 9 oktober 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

dan Fungsi serta Tata Kerja Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, yang ditandatangani pada tanggal 27 Desember 2016 oleh H. Syarif Fasha, ME selaku Walikota Jambi priode 2014-2018. Pembentukan. Dinas Kearsipan dan perpustakaan ini didasari oleh adanya perubahan nomenklatur organisasi perangkat daerah (OPD) secara nasional berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Rpublik Indonesia Nomor 5887), dan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2016 Nomor 14).

2. Geografi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, secara geografis sangatlah strategis karena terletak di pinggir jalan kota, serta berada disekitar lingkungan lembaga pendidikan diantaranya SD, SMP, SMK, SMU, juga Perguruan Tinggi Swasta dan Akademi Keperawatan. Disamping dekat dengan lembaga-lembaga pendidikan tersebut, perpustakaan ini juga dekat dengan pasar tradisional serta rumah penduduk. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari perbatasan dibawah ini:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Jalan Brojonegoro (lorong TAC)
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan SMK 4 Kota Jambi.
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kantor Telkom.
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan pasar TAC Kota Jambi.

3. Visi dan Misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

a. Visi

Visi dapat diartikan rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Visi merupakan arah pembangunan atau kondisi masa daerah yang ingin dicapai 5 (lima) tahun mendatang. Visi juga harus mampu menjawab

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

permasalahan dan isu strategis pembangunan daerah dalam jangka menengah serta sejalan dengan visi dan arah pembangunan jangka panjang daerah. Visi yang dirumuskan dalam rencana pembangunan jangka menengah 5 (lima) tahun kedepan untuk periode 2018-2013 adalah:

“MENJADIKAN KOTA JAMBI SEBAGAI PUSAT PERDAGANGAN DAN JASA BERBASIS MASYARAKAT BERAHLAK DAN BERBUDIDAYA DENGAN MENGEDEPANKAN PELAYANAN PRIMA,”

b. Misi

Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Rumusan misi disusun dengan memperhatikan faktor-faktor lingkungan strategis, baik lingkungan eksternal maupun lingkungan internal. Rumusan misi dapat memberikan gambaran dalam menentukan jalan yang akan ditempuh untuk mencapai visi melalui penetapan tujuan dan sasaran serta arah kebijakan yang ingin dicapai.

Adapun misi dalam upaya pencapaian visi tersebut di atas adalah sebagai berikut:⁵²

1. Penguatan Birokrasi dan Peningkatan Pelayanan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi;
2. Penguatan Penegakan Hukum, Trantibmas dan Kenyamana Masyarakat;
3. Penguatan Pengelolaan Infrastruktur dan Utilitas Perkotaan serta Penataan Lingkungan;
4. Penguatan Kapasitas ekonomi Perkotaan;
5. Peningkatan Kualitas Kehidupan Masyarakat Perkotaan.

⁵² Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, dokumentasi catatan lapangan, pada 9 oktober 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Dari segi sektoral, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi masuk ke dalam misi pertama untuk Bidang Kearsipan yakni:

“PENGUATAN BIROKRASI DAN PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI,”

dan misi kelima untuk Bidang Perpustakaan:

“PENINGKATAN KUALITAS KEHIDUPAN MASYARAKAT PERKOTAAN,”

4. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi terdiri dari 77 orang pegawai dengan Jabatan Struktural sebanyak 21 orang, Jabatan Fungsional Tertentu (JFT) sebanyak 9 orang dan Jabatan Fungsional Umum (JFU) / Staf Pelaksana sebanyak 47 orang, dengan rincian seperti tabel berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai

Jumlah Pegawai										
JenisKelam in		Jenjang Pendidikan							Status Pegawai	
L	P	SMP Sederajat	SMA/K Sederajat	D ₂	D ₃	S ₁	S ₂	S ₃	PNS	NON PNS
42	35	1	20	-	3	45	7	1	41	36
77		77							77	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Dari 9 pegawai JFT, sebanyak 1 orang merupakan JFT Pustakawan dan 8 orang merupakan JFT Arsiparis. Dimana seluruh tenaga fungsional tertentu tersebut ialah fungsional tertentu tingkat ahli. Dengan rincian 1 orang Pustakawan Ahli Pertama, 2 orang Arsiparis Ahli Pertama, 4 orang Arsiparis Ahli Muda dan 2 orang Arsiparis Ahli Madya.

Sedangkan jika dilihat dari latar belakang pendidikan, terdapat pegawai baik PNS maupun Non PNS dengan latar belakang pendidikan Ilmu Perpustakaan, yakni 1 orang PNS dan 3 orang Non PNS dengan latar belakang pendidikan S1 Ilmu Perpustakaan. Sedangkan untuk JFT Arsiparis, pendidikan kearsipan didapat dengan mengikuti Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) yang diselenggarakan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI).

5. Koleksi Perpustakaan

Jumlah koleksi bahan pustaka yang terdapat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi tahun 2018 berjumlah 24.606 judul, 52.932 eksemplar. Koleksi tersebut berasal dari berbagai sumber, yaitu Pengadaan Langsung dengan menggunakan APBD, Deposit, Terbitan Sendiri, serta Sumbangan / Hibah dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, berbagai Kementerian / Lembaga Pemerintah Pusat, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, Bank Indonesia Jambi, Angkasa Pura Jambi, masyarakat dan berbagai sumber lain.

Seluruh koleksi terdiri dari koleksi bahan tercetak dan koleksi bahan non-cetak. Koleksi bahan tercetak ialah koleksi yang medianya berupa kertas / sejenisnya. Sedangkan koleksi bahan non-cetak merupakan koleksi yang sebagian besar medianya bukan dari kertas, melainkan berupa media digital. Koleksi dengan bahan tercetak yang terdapat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi diantaranya:

- Buku (teks): Buku Anak, Buku Teks.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- Referensi: Kamus, Ensiklopedia, Atlas, Indeks, Bibliografi, dll.
 - Koleksi Deposit: Laporan Penelitian, Kliping, Pojok Jambi, Peraturan Perundang-undangan, dll.
 - Terbitan Berseri / Berkala: Surat Kabar, Majalah, Jurnal, dll.
 - Braile
 - Brosur
- Sedangkan koleksi dengan bahan non-cetak yakni:
- CD-ROM
 - VCD
 - Kaset Pita
 - E-Book



Tabel 4.2 Koleksi Tercetak

No	Klasifikasi Buku	Jumlah Judul	Jumlah Eksemplar
1.	Karya Umum	2.852	6.594
2.	Filsafat dan Psikologi	605	1.279
3.	Agama	1.141	2.378
4.	Ilmu Sosial	5.265	11.225
5.	Bahasa	1.165	2.521
6.	Ilmu Murni	1.285	3.696
7.	Teknologi/Ilmu Terapan	4.622	9.864

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

8.	Kesenian,Hiburan,Olahraga	1.366	2.399
9.	Kesusatraaan	1.731	4.322
10.	GeografidanSejarah	957	2.330
11.	Terbitan Berseri / Berkala	346	829
12.	Referensi	1.365	1.919
13.	Braile	430	697
14.	Koleksi Deposit	1.073	1.449
	Total	24.197	51.502

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I
Tabel. 4.3 Koleksi Non Tercetak

No	Jenis	Jumal Judul	Jumlah Eksemplar
1.	CD-ROM	358	378
2.	VCD	35	35
3.	Kaset Pita	15	15
4.	E-Book	1	1
	Total	409	429

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

6. Sistem Pelayanan

Sistem Pelayanan yang diterapkan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan ialah Sistem Pelayanan Terbuka (Open Access) dan Sistem Pelayanan Tertutup (Close Access), dimana pada sistem pelayanan terbuka pemustaka diberi kebebasan untuk masuk dan memilih sendiri koleksi atau informasi yang dibutuhkan. Petugas hanya memprosesnya pada tahap sirkulasi (peminjaman atau pengembalian).

Selanjutnya penerapan sistem pelayanan tertutup hanya berlaku untuk koleksi kearsipan. Arsip yang terdapat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan tidak bisa diakses oleh masyarakat umum. Petugas yang melakukan kegiatan pencarian arsip tersebut.

7. Jenis-jenis pelayanan

Jenis Layanan yang terdapat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan secara komprehensif terbagi ke dalam tiga kategori, yaitu:

- a. Layanan Teknis, mencakup berbagai kegiatan *backoffice* seperti pengadaan bahan pustaka; pengolahan bahan pustaka yang di dalamnya terdiri dari: inventarisasi, pengkatalogan, pengklasifikasian, dan pemberian perlengkapan pada bahan pustaka; serta pemeliharaan bahan pustaka.
- b. Layanan Administrasi, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan, administrasi keanggotaan dan bebas pustaka. Adapun layanan yang diberikan ialah:
 - Menerima surat masuk: kerjasama, permohonan penelitian, dll.
 - Menerima sumbangan koleksi dari donatur
 - Mengaktivasi keanggotaan dan pembuatan kartu anggota
 - Memvalidasi keterangan Bebas Pustaka bagi pemustaka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- c. Layanan Pemustaka, layanan kepada pemustaka merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perpustakaan. Jenis layanan pemustaka terdiri dari:
- Layanan Sirkulasi
 - Layanan Referensi
 - Layanan Audiovisual
 - Layanan Terbitan Berseri / Berkala
 - Layanan Braile
 - Layanan Penelusuran Informasi (Inlislite V.3)
 - Layanan Pendidikan Pemustaka
 - Layanan Perpustakaan Keliling

Tabel 4.4 Jam Buka Layanan

Hari	Jam Buka Layanan
Senin – Kamis	08:00 – 15:30
Jum'at	08:00 – 11.00
	14:00 – 16:00
Sabtu	08:00 – 15:30
Minggu	08:00 – 12:00

8. Sarana Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan syarat mutlak eksistensi perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik. Adapaun Sarana dan Prasarana Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi sebagai berikut:

Sarana:

- Rak (Buku Teks)
- Rak (Buku Anak)
- Rak (Braile)
- Rak Referensi
- Rak Koleksi Deposit
- Rak Surat Kabar
- Rak / Etalase (Bahan Non-Cetak)
- Lemari Katalog Kartu
- Meja dan Kursi Baca
- Komputer Buku Tamu
- Komputer OPAC (Online Public Access Catalog)
- Komputer Sirkulasi
- Komputer dan Printer Kartu Anggota
- Komputer E-Book
- Printer Barcode
- Aplikasi Inlislite V.3
- Akses Internet
- Penitipan Barang
- Kotak Saran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Prasarana:

- Gedung
- Ruang Baca
- Ruang Anak
- Ruang BI Corner
- Ruang Referensi
- Ruang Audiovisual
- Mushala
- Toilet
- Tempat Parkir
- Mobil Perpustakaan Keliling
- Gerobak Motor Perpustakaan Keliling



9. Jumlah Anggota Perpustakaan

Jumlah anggota perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dari mulai berdiri sampai tahun 2018 sebanyak 4.766 orang, terdiri dari pelajar, mahasiswa dan masyarakat umum. Pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Kota Jambi setiap hari berkisar 300 orang, yang terdiri dari siswa SD, SMP, SMA, Mahasiswa dan Masyarakat Umum.

Setiap hari pemustaka yang berkunjung mempunyai Tujuan Kunjungan yang berberda-beda. Adapun tujuan kunjungan pemustaka anatara lain:

1. Pinjam Buku
2. Baca Buku
3. Mengembalikan Buku
4. Akses Internet

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

5. Belajar dan Penelitian
6. Bermain
7. Studi Banding
8. Kunjungan Kerja Biasa

Dalam perkembangannya, banyak pemustaka yang berasal dari luar Kota Jambi, baik telah menjadi anggota perpustakaan maupun sebagai pengunjung biasa. Syarat Menjadi Anggota

- Mengisi Formulir Pendaftaran
- Fotocopy Kartu Identitas (KTP, SIM, KTM, Kartu Pelajar, Pasport)
- Surat Keterangan (RT, Dekan, Kepala Sekolah)

10. Kegiatan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi mempunyai 4 bidang teknis dan 1 bidang administratif, yaitu:

1. Bidang Pengembangan Koleksi Perpustakaan, Layanan dan Pelestarian Bahan Pustaka
2. Bidang Kerjasama, Pembinaan Pengembangan Perpustakaan, Tenaga Perpustakaan, dan Pembudayaan Gemar Membaca
3. Bidang Pengelolaan Arsip
4. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan
5. Sekretariat

Setiap bidang mempunyai masing-masing kegiatannya sendiri seperti:

1. Bidang Pengembangan Koleksi Perpustakaan, Layanan dan Pelestarian Bahan Pustaka:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthha Jambi

- Melakukan Pengadaan Bahan Perpustakaan
 - Melakukan Pengolahan Bahan Perpustakaan
 - Melakukan Pelayanan Perpustakaan
 - Melakukan Pelestarian Bahan Perpustakaan
2. Bidang Kerjasama, Pembinaan Pengembangan Perpustakaan, Tenaga Perpustakaan, dan Pembudayaan Gemar Membaca:
 - Kerjasama dengan Dunia Usaha dan Industri
 - Melakukan Pembinaan Perpustakaan SD, SMP, Kelurahan
 - Mengadakan Pelatihan Pengelola Perpustakaan
 - Menyelenggarakan Berbagai Lomba Tingkat SD / SMP Se-Kota Jambi
 3. Bidang Pengelolaan Arsip:
 - Melakukan Akuisisi, Pengolahan dan Preservasi Arsip
 - Melakukan Pengelolaan Arsip Dinamis
 4. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan:
 - Melakukan Pembinaan Kearsipan ke OPD Kota Jambi

11. Tugas dan Fungsi Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kota Jambi.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi mempunyai tugas pokok membantu kepala daerah dan melaksanakan perencanaan, pengkoordinasian, pembinaan, pemantauan, pengendalian dibidang perpustakaan, arsip dan dokumentasi yang meliputi penelitian dan pengembangan perpustakaan dan arsip. Kesekretariatan dan tugas-tugas lain dan yang diberikan kepada daerah sesuai dengan bidang dan tugasnya.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas Badan Perpustakaan, arsip, dan dokumentasi kota jambi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang perpustakaan dan arsip daerah.

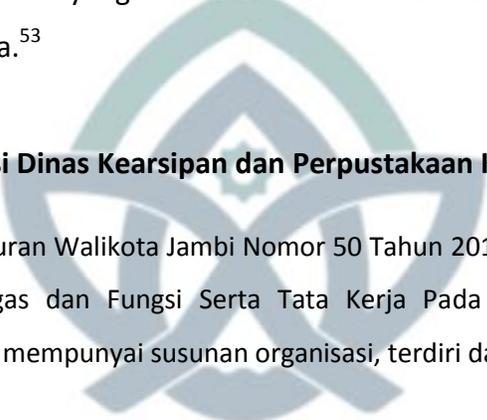
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang perpustakaan dan arsip daerah.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang perpustakaan dan arsip daerah.
- d. Pengkoordinasisasian hubungan kerjasama dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk kepentingan pelaksanaan tugas dibidang perpustakaan dan arsip daerah.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.⁵³

12. Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

Berdasarkan Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi mempunyai susunan organisasi, terdiri dari:⁵⁴

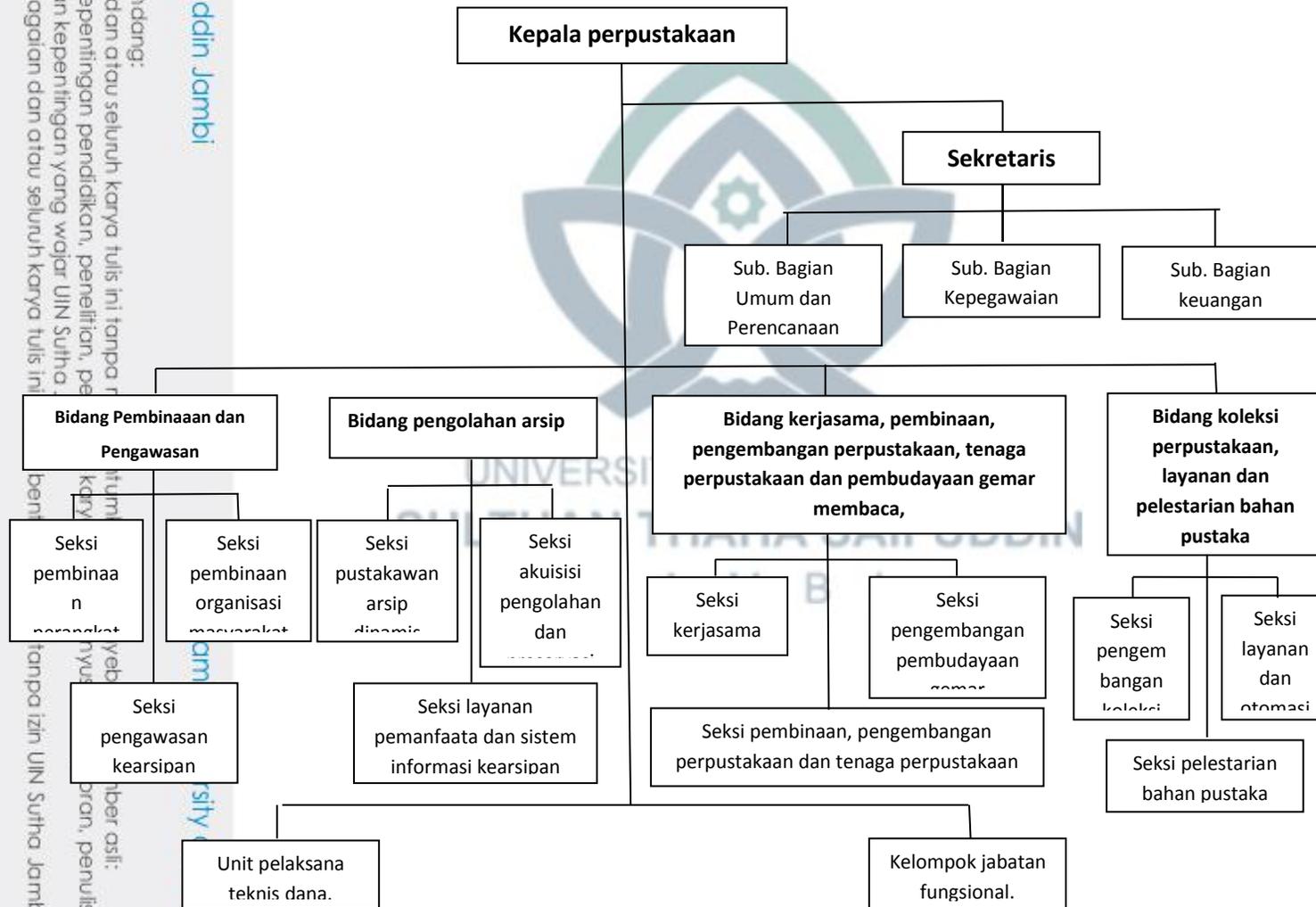


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

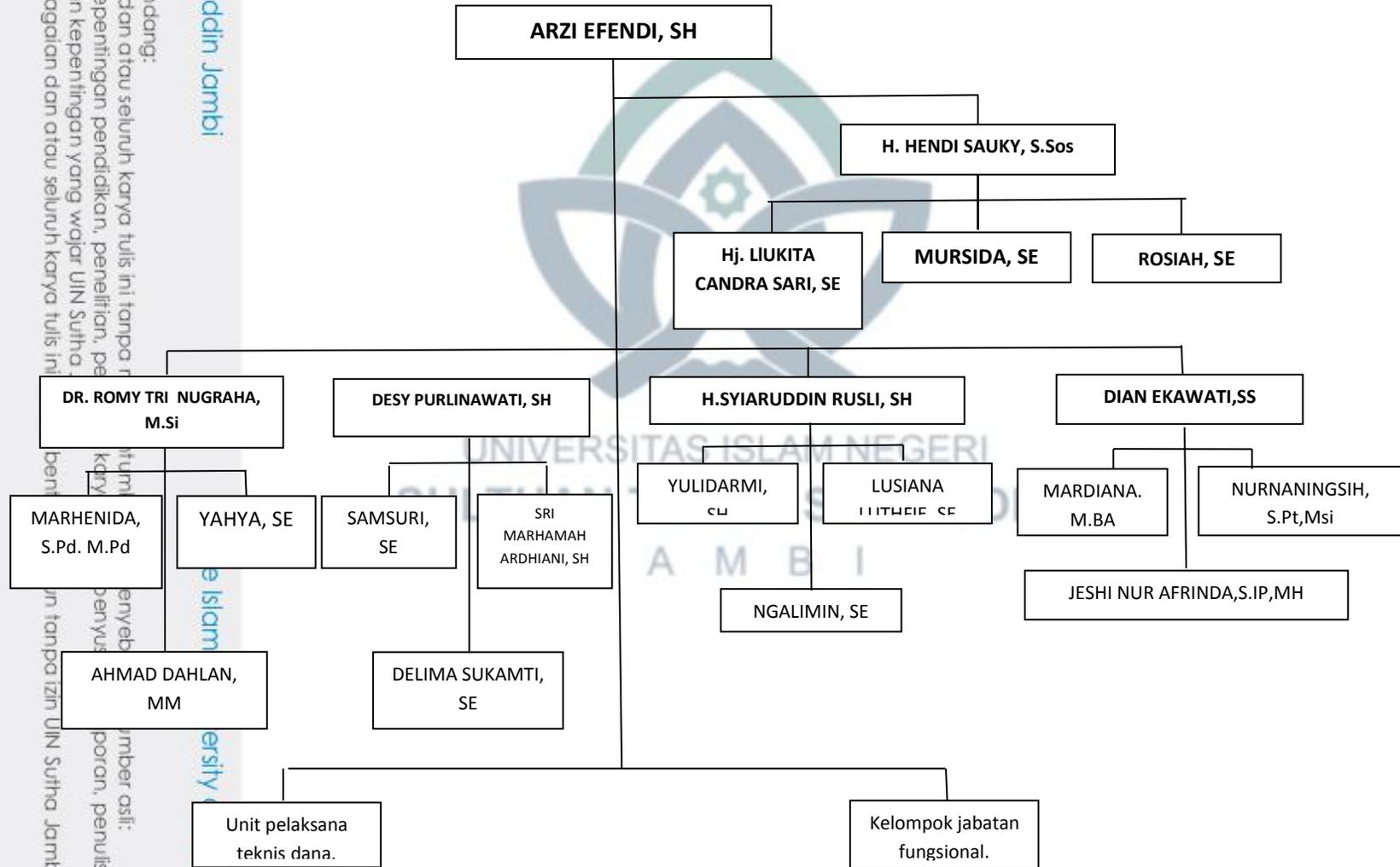
⁵³Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, dokumentasi catatan lapangan, pada 9 oktober 2019

⁵⁴Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, dokumentasi catatan lapangan, pada 9 oktober 2019

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi



Gambar 4.2 Nama-nama Struktur Organisasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

B. Temuan Penelitian Dan Pembahasan

1. Urgensi Kecerdasan Emosional dan Kemandirian Diri Pengelola Perpustakaan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

a. Kecerdasan Emosional

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, pengelola perpustakaan perlu memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Kecerdasan emosional sangat penting karena akan membantu kita dalam meminimalisir emosi-emosi negative yang mungkin saja terjadi tanpa kita duga.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan merasakan dan memahami secara lebih efektif terhadap daya kepekaan emosi yang mencangkup kemampuan memotifasi diri sendiri atau orang lain, pengendalian diri, mampu memahami perasaan orang lain dengan efekti, dan mampu mengelola emosi yang dapat digunakan untuk membimbing pikiran dalam mengambil keputusan yang terbaik

Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan berupaya menciptakan keseimbangan diri dan lingkungannya, mengusahakan kebahagiaan dari dalam dirinya sendiri, dapat mengubah sesuatu yang buruk menjadi lebih baik, serta mampu bekerja sama dengan orang lain yang mempunyai latar belakang yang beragam.

Untuk menyikapi hal tersebut, pengelola perpustakaan untuk menjadi pribadi yang berprestasi memerlukan kemampuan dalam mengelola emosi yang baik emosi yang positif maupu emosi negative. Emosi positif biasanya terjadi saat pengelola perpustakaan merasa senang dengan pekerjaannya, merasa enjoy saat melayani pemustaka, dan memiliki rasa cinta terhadap perpustakaan. Sedangkan emosi negative muncul saat sedang kesal dengan pemustaka, merasa iri dengan rekan kerja, memendam rasa dendam dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

pimpinan, maupun hal-hal negative yang datang dari luar (eksternal), maka satu-satunya yang masih dapat kita lakukan adalah dengan mengoptimalkan kecerdasan emosional yang kita miliki. Sebagaimana juga di sampaikan oleh pengelolah perpustakaan bagian layanan ibu Susi Anggraini menyebutkan bahwa:

“Sebagai pengelola perpustakaan dibagian pelayanan sangat diperlukan kemampuan mengelola emosi karena berhubungan langsung dengan pemustaka.kita harus mampu menyikapi bergai macam sikap dan perilaku pemustaka. Saat kita tidak bisa mengontrol emosi maka akan terjadi percekcoan dan suasana yang tidak nyaman didalam perpustakaan. kita juga harus bekerja professional, mampu membedakan urusan pribadi dan pekerjaan”⁵⁵

Disampaikan Juga oleh ibu Titin Maryani bahwa:

“Kecerdasan emosional dan kemandirian diri adalah suatu yang harus dimiliki oleh seorang pengelola perpustakaan untuk mengembangkan diri dengan berbagai kegiatan di perpustakaan.

Agar pengelola perpustakaan dapat mewujudkan iklim perpustakaan yang kondusif, maka dituntut memiliki seperangkat kompetensi yang berorientasi pada kecerdasan emosional. Kompetensi tersebut oleh goleman membagi kedalam lima kompetensi utama yaitu: 1) pengenalan diri, 2) pengendalian diri, 3) motivasi, 4) empati, dan 5) keterampilan sosial. Untuk jelasnya akan diuraikan secara ringkas indikator-indikator kelima kompetensi tersebut sebagai berikut:

1) Pengenalan diri

Pengenalan diri merupakan kemampuan individu untuk menyadari dan memahami keseluruhan proses yang terjadi didalam dirinya, perasaannya, pemikirannya, dan latar belakang tindakannya. Aspek ini merupakan dasar

⁵⁵Wawancara 09 Oktober 2019

dari seluruh aspek lainnya.yang berarti pengenalan diri akan membantu tercapainya aspek-aspek lainnya. Arti lainnya adalah individu mampu terhubung dengan emosi-emosinya, pikiran-pikirannya dan keterhubungan ini membuat individu mampu menamakan dari setiap emosi yang muncul.

Pengelola perpustakaan yang memiliki kompetensi pengenalan diri/kesadaran diri tinggi yang mampu menilai diri sendiri secara akurat, memahami ketika orang lain bersikap tidak menyenangkan , mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri, dan percaya diri akan kemampuan yang kita miliki.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu dina safira selaku pengelola perpustakaan di bagian layanan menyatakan bahwa:

“kesadaran diri yang tinggi memang sangat dibutuhkan oleh seorang pengelola perpustakaan, sebagai contoh diri saya sendiri saat saya pertamakali bekerja disini harus menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dan menaati aturan yang ada disini, harus tau diri tidak boleh sesuka hati bersikap dan berperilaku, menyapa rekan kerja, senyum kepada orang lain, saat belum tahu apa yang harus dikerjakan bertanya kepada yang lain, saat merasa kesulitan dalam bekerja bertanya kepada yang berpengalaman, dan harus yakin dengan apa yang kita lakukan”⁵⁶

Pengelola perpustakaan yang memiliki penilaian diri yang akurat akan memiliki kesadaran diri yang tinggi baik kelemahan dan kelebihanannya, dan menunjukkan cita rasa humor tentang diri mereka sendiri. Mereka juga bisa mengetahui kapan harus meminta bantuan dan dimana ia harus memusatkan diri untuk menumbuhkan kekuatan. Seperti yang disampaikan oleh ibu Susi Anggraini bahwa:

“Saat saya kurang menguasai Microsoft excel maka saya akan meminta bantuan kepada rekan saya dan belajar agar menjadi bisa dan saat saya tidak tau prosedur kerja dipelayanan maka saya juga akan bertanya, kita

⁵⁶ Wawancara 09 Oktober 2019

harus mengetahui keterbatasan kita tetapi juga tidak lupa untuk belajar agar menjadi bisa”⁵⁷

Dari wawancara diatas bahwa sebagai pengelola perpustakaan telah mengupayakan untuk mengenal diri sendiri agar terwujudnya kualitas kerja yang handal dan professional.

Kemudian disampaikan lagi oleh bapak Musli bahwa:

“pengelola perpustakaan harus memiliki kepercayaan diri akan kemampuan yang dimilikinya. Karena kepercayaan diri membuat seseorang tidak ragu-ragu dalam bertindak. Contohnya saat pemustaka bertanya saya tidak ragu-ragu dalam menjawab.

Dapat difahami secara keseluruhan bahwa pengelola perpustakaan selalu berusaha mengelola emosinya dalam bekerja, baik kepada pemustaka maupun rekan kerja yang memiliki karakter yang berbeda beda. Selain mengelola emosi dengan baik pengelola juga mengetahui kekuatan dan keterbatasan dirinya. Dan percaya akan kemampuan yang dimilikinya. Ini merupakan sebuah upaya yang dilakukan pengelola perpustakaan untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.

2) Pengendalian diri

Kemampuan mengendalikan diri merupakan kemampuan individu untuk mengendalikan emosi dan menyeimbangkan emosi-emosi yang dialaminya. Kemampuan pengendalian diri ini, khususnya emosi negative seperti kemarahan, kesedihan, kekecewaan, dendam, dan benci yang membuat individu tidak terbawa dan terpengaruh secara mendalam, sehingga mengakibatkan tidak mampulagi berfikir rasional. Sebagai contoh ketika individu mengalami perasaan kecewa dan benci, dia kemudian mampu menerima perasaan tersebut apa adanya, tidak

⁵⁷ Wawancara 09 Oktober 2019

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

berusaha menolaknya dan kemudian berusaha menyeimbangkan emosi tersebut secara konstruktif.

Pengelola perpustakaan yang memiliki kompetensi pengendalian diri secara efektif mampu mengontrol emosi dalam keadaan tertekan, menjunjung tinggi norma kejujuran, bertanggung jawab, bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan, mampu menyikapi perubahan emosi yang terjadi kepada sesama rekan kerja dan pemustaka, dan terbuka terhadap ide-ide baru serta informasi.

Dikatakan oleh ibu dina safira selaku pengelola perpustakaan bagian pelayanan:

“sebagai seorang pengelola perpustakaan yang melayani masyarakat luas harus memiliki kendali diri, emosi yang cerdas akan mampu menemukan cara-cara untuk mengelola emosi yang sedang terganggu dan menyalurkannya melalui cara-cara yang bermanfaat”

Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan terhadap pemustaka, yang mana pengelola perpustakaan selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang baik.

Disampaikan lagi oleh ibu Susi Angraini bahwa:

“mengontrol emosi itu tergantung pada individu, terkadang ada orang yang bisa mengontrol emosinya terkadang juga tidak, kalau saya sendiri menyadari bahwa sebagai pengelola perpustakaan sebisa mungkin berusaha mengendalikan emosi dan memiliki sikap sebagai seorang pengelola perpustakaan harus bisa menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) agar pemustaka yang datang senang. Pekerjaan pengelola perpustakaan berinteraksi dengan rang lainjadi harus bisa mengerti dan memahami berbagai tingkah laku setiap pemustaka yang berkunjung dan menanyakan informasi apa yang mereka butuhkan. Hal seperti itu merupakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan informasi di perpustakaan.”⁵⁸

Dari wawancara diatas salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi di perpustakaan setiap pengelola perpustakaan dituntut agar bisa cerdas mengendalikan diri dalam situasi apapun, sehingga terciptakan iklim yang kondusif.

3) Motivasi

Kemampuan individu untuk memotifasi diri ketika berada dalam keadaan putus asa, mampu berfikir positif, dan menumbuhkan optimism dalam hidupnya. Kemampuan ini akan membuat individu mampu bertahan dalam masalah yang membebaninya, tidak pernah mudah putus asa dan kehilangan harapan.

Motivasi merupakan kometensi yang sangat penting yang harus dimiliki oleh pengelola perpustakaan, karena pengelola perpustakaan harus mampu memotivasi diri sendiri agar menjadi lebih baik, menyesuaikan diri dengan orang lain dan lingkungan kerja, inisiatif, dan strategi dalam menghadapi kendala dalam bekerja.

Hal ini disampaikan oleh bapak Adey Sucuk Zakaria selaku pustakawan menyatakan bahwa:

“Motivasi sangat dibutuhkan untuk menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja berkaitan dengan panggilan jiwa kerja untuk perpustakaan, sebagai pustakawan saya harus memberikan hasil kerja yang terbaik, bekerja untuk mendapatkan prestasi, kreatif, menjadikan lingkungan kerja yang kondusif berkaitan dengan lingkungan kerja antar tim agar mencapai kesuksesan serta lingkungan kerja yang nyaman.”⁵⁹

Kemudian ibu Susi Anggraini menambahkan bahwa:

⁵⁸ Wawancara 09 Oktober 2019

⁵⁹ Wawancara 16 Oktober 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

“Motifasi memang dibutuhkan dalam bekerja, apa lagi inisiatif yang tinggi juga sangat penting bagi seorang pengelola perpustakaan seperti saya, dengan inisiatif yang tinggi berarti memiliki kepekaan untuk mencari informasi bukan cuma menunggu, dan tidak ragu menerobos halangan serta tantangan, untuk meningkatkan kualitas layanan informasi yang lebih baik lagi di masa mendatang”⁶⁰

Dari wawancara diatas dalam upaya meningkatkan kualitas layanan perlu adanya motivasi kerja pengelola perpustakaan serta inisiatif yang tinggi untuk menjadikan perpustakaan yang lebih baik lagi dimasa mendatang.

Selain itu disampaikan juga ibu Titin maryati bahwa:

“Dalam melaksanakan tugas sebagai pengelola perpustakaan bagian pelayanan yang bertanggung jawab memberikan informasi kepada pemustaka, saya berusaha memotifasi diri saya sendiri untuk selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Selain memotifasi diri sendiri, saya juga memberikan motivasi kepada pemustaka untuk sering datang berkunjung keperpustakaan dan meningkatkan budaya. Karena dengan membaca akan menambah pengetahuan dan memperluas wawasan.

Dari hasil wawancara diatas dapat difahami bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan informasi di perpustakaan pengelola perpustakaan selalu memotivasi diri sendiri dan tidak lupa juga memberikan motivasi kepada pemustaka. Motivasi sangat diperlukan dalam suatu pekerjaan pengelola perpustakaan sebagai tenaga professional harus mampu memeberikan motivasi.

4) Empati

Empati merupakan kemampuan kemampuan individu untuk memahami perasaan, pikiran dan tindakan orang lain berdasarkan sudut pandangan orang tersebut. Kemampuan ini berkaitan dengan kemampuan individu memahami perasaan terdalam orang lain berdasarkan sehingga dia mampu membaca,

⁶⁰ Wawancara 09 Oktober 2019

memahami perasaan, pikiran orang lain hanya dengan bahasa non verbal, ekspresi wajah, atau intonasi suara orang tersebut.

Empati sebagai salah satu kompetensi kecerdasan emosional mutlak dimiliki oleh pengelola perpustakaan dalam mengembangkan iklim perpustakaan yang kondusif. Empati mencakup kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawab, serta kompetensi pelayan yang tinggi. Pengelola yang memiliki empati akan mampu mendengarkan berbagai tanda emosi, dan membiarkan dirinya merasakan emosi yang dirasakan oleh orang lain. Selain itu mereka juga mau mendengarkan dengan cermat keluhan dari orang lain.

Dengan sifat empati akan membuat pengelola perpustakaan bisa menjalin relasi dengan rekan kerja dan pemustaka. Seperti yang disampaikan oleh ibu Titin Maryani bahwa:

“Menurut saya sifat empati itu harus dimiliki oleh setiap individu, apa lagi seorang pengelola perpustakaan harus dapat menunjukkan sikap empati kepada rekan kerja dan pemustaka. Misalnya dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan mendengarkan dengan baik masukan, kritik dan saran dari pemustaka. Serta membantu sesama rekan kerja bila membutuhkan bantuan, membangun sikap saling menghormati, menghargai dan menghindari diri dari aksi saling menjatuhkan”⁶¹

Bagi pengelola perpustakaan yang memiliki kecerdasan kesadaran sosial yang tinggi akan memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan iklim emosi yang memberikan kepuasan terhadap pemustaka dan meningkatkan kualitas layanan informasi.

Hal yang sama disampaikan lagi oleh bapak Wahyulhuda bahwa:

“Kesadaran akan perasaan, kepentingan dan keprihatinan kepada orang lain itu merupakan sifat manusiawi yang memang harus dimiliki setiap individu. Terutama dalam dunia kerja tentu kita akan berinteraksi dengan banyak orang, jadi kita harus memiliki strategi untuk mendekatkan diri. Saya selalu berusaha untuk mendekatkan diri kepada pemustaka maupun rekan kerja, yang saya

⁶¹ Wawancara 09 Oktober 2019

lakukan biasanya berbincang dengan pemustaka tentang prihal kepentingannya keperustakaan, ya bukan hanya sebagai pengelola perpustakaan, sikap empati itu sebenarnya harus dimiliki setiap manusia sebagai makhluk sosial.”

Dilihat dari pernyataan pengelola perpustakaan bahwa pelayanan berkualitas ditunjukkan oleh besarnya kesadaran pengelola perpustakaan akan perasaan, kepentingan dan keprihatinan terhadap orang lain. Pengelola berusaha untuk mengembangkan sikap empati kepada pemustaka dan rekan kerja agar meningkatkan dan menjaga kualitas layanan informasi.

5) Keterampilan sosial

Keterampilan sosial yaitu kemampuan individu untuk membangun hubungan secara efektif dengan orang lain mampu mempertahankan hubungan sosial tersebut, dan mampu menangani konflik-konflik interpersonal secara efektif. Individu yang memiliki kemampuan ini akan mudah

Keterampilan sosial merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh seseorang pengelola perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi yang kompleks dan beragam, pengelola perpustakaan harus memiliki keterampilan sosial dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

Disampaikan oleh pustakawan bapak Adey Sucuk Zakaria bahwa:

“sebagai seorang pustakawan saya harus memiliki keterampilan sosial, agar dapat menjalin suatu interaksi sosial dan komunikasi yang baik dan efektif. Misalnya mengenali kebutuhan pemakai memenuhi kebutuhan pemustaka dengan cara memahami karakteristik tiap-tiap pemustaka, mengadakan evaluasi setiap tahunnya, untuk memastikan pemustaka terpenuhi kebutuhan informasinya.”⁶²

⁶² Wawancara 16 Oktober 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Kemudian disampaikan lagi oleh bapak Musli bagian pelayanan bahwa:

“menurut saya keterampilan sosial sangat dibutuhkan bagi seorang pengelola perpustakaan, misalnya melakukan komunikasi yang efektif kepada pemustaka. Komunikasi yang baik merupakan kunci utama pelayan, untuk lebih dekat dengan pemustaka dan membuat pemustaka merasa dihargai”⁶³

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterampilan sosial harus dimiliki oleh seorang pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, dengan menyampaikan sifat positif, mengenali kebutuhan pemustaka, dan memastikan pemustaka kembali lagi atau merasa puas.

b. Kemandirian diri

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, pengelola perpustakaan perlu memiliki kemandirian yang tinggi. Kemandirian diri sangat penting karena pengelola perpustakaan yang memiliki kemandirian diri yang tinggi, relative mampu menghadapi segala permasalahan karena individu yang mandiri tidak tergantung pada orang lain. Selalu berusaha menghadapi dan memecahkan masalah yang ada. Menurut Steinberg ada tiga aspek kemandirian diri yaitu: 1) Aspek kemandirian emosi (*emotional autonomy*), 2) Aspek kemandirian bertindak (*behavioral autonomy*), 3) Aspek kemandirian nilai (*value autonomy*). Untuk jelasnya akan diuraikan secara ringkas indikator-indikator ketiga kompetensi tersebut sebagai berikut:

1) Aspek kemandirian emosi (*emotional autonomy*)

Aspek kemandirian emosi merupakan kompetensi yang harus dimiliki pengelola perpustakaan. Aspek emosi menekan kepada kemampuan

⁶³ Wawancara 09 Oktober 2019

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

pengelola perpustakaan mandiri secara emosional, menjaga emosi didepan banyak orang, dan memiliki kemampuan utuk berdiri sendiri merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas layanan informasi. Sebagaimana dijelaskan oleh pustakawan Adey Sucuk Zakaria bahwa:

“sebagai seorang pustakawan mandiri secara emosi merupakan suatu yang harus dimiliki oleh pustakawa, meskipun tidak semua pengelola perpustakaan disini memahami tentang hal tersebut, yang mengerti biasanya latar belakang pendidikannya ilmu perpustakaan, dia mengerti bagaimana seharusnya melayani pemustaka sesuai prosedur kerja yang ditetapkan, ada juga yang tidak bisa mengontrol emosi, sehingga tidak berjalan komunikasi yang efektif”

Hal lain disampaikan oleh ibu Dina Safira bahwa:

“mengelola emosi itu penting dalam dunia pekerjaan, seperti saat kita mengalami masalah pribadi tidak seharusnya mempengaruhi kinerja kita.

Dari wawancara diatas bahwa tidak semua pengelola perpustakaan memiliki kemandirian emosi, hanya beberapa saja yang memahami hal tersebut.

2) Aspek kemandirian tingkah laku (*behavioral autonomy*)

Aspek kemandirian tingkah laku merupakan kompetensi yang harus dimiliki pengelola perpustakaan . Aspek kemandirian tingkah laku merupakan kemampuan bertindak membuat keputusan dan pilihan sendiri, dapat memilih dan menerima pengaruh orang lain sesuai dengan diri sendiri, dan dapat mengandalkan diri sendiri. Sebagaimana di ungkapkan oleh ibu Susi Anggraini bahwa:

“Menurut saya kemandirian diri dalam tingkah laku merupakan kemampuan untuk membuat keputusan, misalnya saya sebagai pengelola perpustakaan harus berperilaku ramah dan sopan kepada orang lain, saya berusaha selalu menjalin komunikasi dan berinteraksi

kepada orang lain tanpa ada pengaruh dari siapapun. Dan setiap tindakan yang kita lakukan mencerminkan kepribadian dan kualitas kita dalam bekerja”⁶⁴

Hal lain disampaikan oleh ibu Titin Maryani bahwa:

“Tingkah laku itu mencerminkan kepribadian seseorang, sebagai orang yang bekerja diperpustakaan apa lagi bagian layanan harus sangat memperhatikan tingkah laku diri sendiri agar tidak menimbulkan masalah dalam dunia kerja”

Kemandirian tingkah laku merupakan aspek kemandirian diri yang harus dimiliki pengelola perpustakaan, tingkah lakuku dan tindakan yang dilakukan mencerminkan kepribadian dan kualitas kita dalam bekerja, hal tersebut juga salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas layanan.

3) Aspek kemandirian nilai (*value autonomy*)

Aspek kemandirian nilai merupakan kompetensi yang harus dimiliki pengelola pustakawan, aspek kemandirian nilai merupakan kemampuan menghadapi setiap permasalahan, memiliki kepercayaan diri dalam membuat keputusan dan memiliki prinsip dalam bekerja. Memaknai prinsip tentang benar dan salah, dan tentang apa yang penting dan tidak penting. Sebagaimana yang diungkapkan ibu Dina Safira bahwa:

“Untuk mewujudkan kualitas layanan yang baik perlu kemandirian nilai agar seorang pengelola perpustakaan mandiri dalam membuat keputusan atau mampu membuat pilihan sesuai dengan prinsip dirinya sehingga mampu melahirkan ide-ide kreatif yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas layanan diperpustakaan. Misalnya mampu membedakan hal yang benar untuk dilakukan dan yang tidak salah serta melakukan kegiatan yang penting untuk upayameningkatkan pelayanan yang baik bagi pemustaka”⁶⁵

⁶⁴ Wawancara 09 Oktober 2019

⁶⁵ Wawancara 09 Oktober 2019

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Di sampaikan oleh bapak Wahyul Huda bahwa:

“Aspek nilai itu penting dalam bekerja sehingga kita bisa mengambil keputusan yang membuat keberhasilan dalam bekerja”

Kemandirian nilai merupakan aspek yang harus dimiliki pengelola perpustakaan karena dalam bekerja diperlukan prinsip, agar tidak mudah terpengaruh terhadap sesuatu yang tidak penting.

2. Pentingnya Urgensi Kecerdasan Emosional dan Kemandirian Diri Pengelola Perpustakaan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

Hasil penelitian ini menunjukkan secara umumnya pengelola perpustakaan yang diteliti menyatakan bahwa kecerdasan emosional (EQ) dan kemandirian diri itu penting bagi mereka. Mereka menyatakan dengan kecerdasan emosional (EQ) dan kemandirian diri mereka dapat menyadari dengan lebih mendalam fungsi mereka sebagai pengelola perpustakaan.

Hal ini disampaikan oleh bapak Muslin bahwa:

“Urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri membuat saya mengerti dengan fungsi saya sebagai pustakawan dan bekerja sesuai petunjuk teknis pustakawan . setiap perkataan, tingkah laku menjadi perhatian bagi pemustaka. Sehingga kita harus mengontrol diri dengan baik”

Selain itu ibu Susi Anggraini juga mengatakan bahwa:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

“Urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri penting untuk menumbuhkan jiwa kesatuan dan persatuan antar rekan kerja sehingga menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja dan kebersamaan”⁶⁶

pandangan yang hampir sama juga dinyatakan oleh pengelola perpustakaan lainnya bagaimana dirinya menyadari tentang perannya sebagai pengelola perpustakaan, bagi dirinya sadar tanggungjawab yang dimilikinya. Yang paling menarik dari pernyataan ini ialah ia mampu memperoleh prestasi dalam profesinya dan menjadikan dirinya focus dalam bidang dan karir yang digelutinya.

Dikatakan oleh pustakawan bapak Adey Sucuk Zakaria bahwa:

“Dorongan kecerdasan emosional dan kemandirian diri sangat penting dimiliki oleh pengelola perpustakaan, dengan dorongan tersebut kita menjadi sadar dengan tanggungjawab serta memotivasi diri untuk terus berprestasi misalnya saat saya mengikuti lomba pustakawan berprestasi tingkat provinsi saat pertama kali mencoba saya tidak langsung meraih kemenangan tetapi, dengan semangat yang ingin terus mencoba dan tidak menyerah dengan kegagalan. Akhirnya tahun ini saya menjadi pustakawan terbaik provinsi jambi. Dengan kemenangan yang didapat tidak membuat saya puas diri, saya terus berusaha meningkatkan prestasi, pengetahuan dan keterampilan, menambah wawasan, memahami beban kerja dan hambatan-hambatan, dan objektif melaksanakan tugas dan tanggung jawab.”⁶⁷

Hasil penelitian yang dipaparkan diatas menunjukkan pandangan pengelola perpustakaan tentang pentingnya urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri bagi mereka untuk menjadi professional dalam bekerja. dalam Walaupun mereka menyatakan redaksi yang berbeda, namun secara umumnya bahasa yang mereka gunakan menunjukkan persetujuan mereka tentang pentingnya urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.

⁶⁶ Wawancara 09 Oktober 2019

⁶⁷ Wawancara 16 Oktober 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

3. Kualitas Layanan Informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

a. Bentuk Fasilitas Fisik

Fasilitas perpustakaan menjadi sisi lain yang perlu diperhatikan dalam pengelola perpustakaan. di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi menyangkut fasilitas masih kurang baik, mulai dari kursi , meja, rak buku, wifi, komputer dan AC masih kurang.

Hal ini disampaikan oleh bapak Adey Sucuk Zakaria bahwa:

“Fasilitas disini masih kurang sekali misalnya komputer untuk buku tamu hanya tersedia satu sehingga pemustaka harus antri, pembuatan kartu anggota juga kurang lancar karna kurangnya komputer. Masih banyak sekali yang harus dilengkapkan untuk menunjang kepuasan pemustaka. Tapi pengelola perpustakaan selalu berupaya agar bisa terpenuhi”⁶⁸

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Wahyulhuda bahwa:

“Bicara tentang fasilitas perpustakaan, perihal koleksi kami sudah melakukan evaluasi yang melibatkan pemustaka untuk mengetahui kebutuhan pemustaka setiap setahun sekali, kalau kelengkapan fasilitas berupa sarana dan prasarana masih sangat kurang sekali”

Dari penjelasan diatas bahwa di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan kota Jambi kualitas layanan dalam komponen fasilitas masih kurang sekali terkait dengan sarana dan prasaranan.

b. Keandalan

⁶⁸ Wawancara 16 Oktober 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Yang berkaitan dengan kehandalan dan bebas dari kesalahan dalam pencarian informasi tentunya pemustaka menginginkan kehandalan pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan informasi yang dibutuhkan pemustaka, bagi pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan bukan hal yang mudah karena tidak semua pustakawan mengikuti pendidikan pemakai, jadi untuk menemukan informasi atau koleksi yang dibutuhkan perlu bantuan dari pengelola perpustakaan

Selain itu untuk menunjukkan kepedulian akan kebutuhan pengguna pengelola perpustakaan berinisiatif melakukan pengumpulan data survey minat pemakai dengan melakukan evaluasi.

Hal ini disampaikan oleh bapak Adey Sucuk Zakaria selaku pustakawan bahwa:

“Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka saya melakukan evaluasi agar mengetahui kebutuhan pemustaka dengan mensurvei atau mendata buku yang sering dipinjam, buku yang sering dibaca, dan buku yang dibutuhkan tapi belum tersedia di perpustakaan, evaluasi seperti itu dilakukan setahun sekali semenjak tahun 2017”⁶⁹

Disampaikan oleh ibu Susi Anggraini bahwa:

“Dalam membantu pemustaka dalam mencari informasi saya biasanya berinteraksi kepada pemustaka perihal apa yang di cari dan membantu pemustaka mendapatkan informasi”

Kegiatan mensurvei atau mendata kebutuhan pengguna ini dilakukan pengelola perpustakaan agar dapat mengetahui berapa banyak koleksi yang sering di pinjamoleh pemustaka agar pengelola perpustakaan dapat meningkatkan atau menambah koleksi. Karena hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan informasi di perpustakaan.

⁶⁹ Wawancara 16 Oktober 2019

Selain mengevaluasi pengelola perpustakaan juga berusaha menjalin interaksi dan komunikasi yang baik dengan pemustaka, bersikap baik dan sopan serta menghormati pemustaka yang datang tanpa pilih-pilih gender atau jabatan.

c. Tanggapan

Berkaitan dengan kurangnya petugas yang melayani. Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi memiliki 8 petugas layanan dimana 2 orang di layanan sirkulasi, 2 orang dilayanan referensi 2 orang dilayanan informasi dan 2 orang lagi dilayanan anak, pada hari-hari tertentu 4 orang petugas layanan ini mengambil alih layanan perpustakaan keliling yang disebar ke sekolah SD, SMP, Lapas, dan Taman baca.

Dilihat dari penjelasan diatas Sumber Daya Manusia di perpustakaan Kota masih Minim sekali sehingga respon atau tanggapan dari pengelola perpustakaan sangat kurang sekali.

Disampaikan oleh ibu Titin Maryani bahwa:

“walaupun SDM disini kurang, tapi pengelola yang ada selalu berusaha melakukan yang terbaik untuk merespon pertanyaan yang diajukan pemustaka, kami juga berusaha memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada pemustaka serta melakukan komunikasi yang baik kepada pemustaka”⁷⁰

Disampaikan juga oleh pak Musli bahwa:

“Dalam hal merespon saya selalu berusaha untuk menanggapi setiap pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, biasanya mereka menanyakan judul buku, masalah pendaftaran keanggotaan, dan pertanyaan perihal perpustakaan”

⁷⁰ Wawancara 09 Oktober 2019

Dari hasil wawancara dan hasil pengamatan yang penulis lakukan bahwa walaupun di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi kekurangan sumber daya manusia tetapi pengelola perpustakaan berusaha memberikan yang terbaik dalam melayani dan merespon pemustaka yang datang ke perpustakaan. ini terlihat saat penulis melakukan wawancara tiba-tiba ada pemustaka yang bertanya, pengelola perpustakaan segera merespon pertanyaan dari pemustaka.

d. Jaminan

Menyangkut lingkup pelayanan, pengelola perpustakaan dituntut memberikan kenyamanan dan ketertiban dipergustakaan, dalam rangka memberikan kenyamanan dan ketertiban, pengelola perpustakaan berupaya menjadikan lingkungan perpustakaan yang rapi, bersih, dan tertib. Selain itu pengelola selalu berusaha memberikan jaminan dan pelayanan yang baik serta memperhatikan kepuasan pemustaka.

Hal ini disampaikan oleh pengelola perpustakaan Wahyulhuda bahwa:

“Dalam rangka memberikan jaminan bagi pemustaka pengelola perpustakaan berusaha memberikan kenyamanan dan ketertiban bagi pemustaka, misalnya dengan menjadikan lingkungan perpustakaan yang rapi, bersih, dan tertib, walaupun saat ini masih dalam perbaikan dan penambahan sarana layanan”⁷¹

Hal yang sama disampaikan oleh ibu Dina Safira bahwa:

“perpustakaan selalu berusaha memberikan jaminan kenyamanan dan ketertiban kepada pemustaka. Contohnya saat ada pemustaka lain yang ribut kami memberikan teguran agar tidak mengganggu kenyamanan pemustaka lain. Kalau ketertiban pemustaka membuat peraturan- peraturan yang harus ditaati pemustaka untuk menjaga ketertiban didalam perpustakaan”

⁷¹ Wawancara 09 Oktober 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Dari pernyataan pengelola perpustakaan, terlihat bahwa mereka memiliki rasa peduli kepada pemustaka sehingga selalu berusaha memberikan jaminan untuk kepuasan pemustaka.

e. Empati

Pengelola perpustakaan bergerak dibidang jasa dan layanan harus memiliki sifat empati kepada pemustaka, bersikap perhatian dan tulus akan memberikan kenyamanan bagi pemustaka. Sehingga pemustaka merasa nyaman dan dihargai, jika ini terjadi makapemustaka sering berkunjung dan akan memberikan nilai positif terhadap layanan yang diberikan.

Hal ini disampaikan oleh ibu Titin Maryani bahwa:

“Kita harus bersikap empati kepada pemustaka, bersikap dengan perhatian dan tulus, memahami kebutuhan yang di inginkan secara spesifik, dan berperan aktif dalam memenuhi kebutuhan pemustaka”⁷²

Di sampaikan juga oleh bapak musli bahwa:

“Sikap empati itu bersifat manusiawi bukan hanya pengelola perpustakaan saja yang harus memiliki empati, kalau saya selaku pengelola perpustakaan bagian layanan pasti berempatilah tidak hanya kepada pemustaka tetapi juga sesama rekan kerja, itu hal yang wajib utuk mencptakan lingkungan kerja yang nyaman ya”

Dari pernyataan diatas terlihat pustakawan berusaha bersikap empati kepada setiap pemustaka yang datang hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi di perpustakaan. hal ini terlihat saat penulis melakukan pengamatan bahwa setiap pengelola perpustakaan menjalin komunikasi yang baik terhadap sesama rekan kerja lainnya.

⁷² Wawancara 09 Oktober 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

4. Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi Melalui Urgensi Kecerdasan Emosional dan Kemandirian diri Pengelola Perpustakaan

1. INLISLite

Inlislite merupakan perangkat lunak (*software*) aplikasi otomasi perpustakaan yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sejak tahun 2011. Mamfaat inlislite itu sendiri adalah untuk membantu pengembangan otomasi perpustakaan, sebagai tool perpustakaan digital untuk mengelola koleksi full teks dan multimedia, membantu am pembentukan catalog elektronik berbasis MARC, melaksanakan program nasional yang diamanatkan kepada perpunas untuk menghimpun data koleksi nasional dalam sebuah catalog induk nasional dan bibliografi nasional dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, membantu pembentukan catalog induk daerah dan bibliografi daerah yang diselenggarakan oleh perpustakaan umum propinsi bersama mitra kerjanya di tingkat kabupaten dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Bahwa rangka pengembangan perpustakaan untuk meningkatkan sumber daya, pelayanan dan pengelolaan perpustakaan dengan pemanfaatan teknologi informasi berbasis program aplikasi INLISLite, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi ikut dalam mempromosikan dan mendukung pengembangan aplikasi Inlislite mulai tahun 2017.

Hal ini disampaikan oleh bapak Adey Sucuk Zakaria bahwa:

“Saya mulai bekerja di perpustakaan ini april 2017 waktu saya masuk itu layanan masih manual buku tamu, peminjaman, pengembalian, pendaftaran anggota semuanya masih manual, opacpun tidak ada jadi pemustaka kesulitan mencari buku, sebenarnya buku sudah diinput kedalam inlislite tapi sekedar diinput belum dilanyakan secara otomasi. Bahkan data anggota perpus waktu itu belum ada yang masuk dalam database inlislite, alias datanya masih dalam buku anggota. Jadi sulit untuk membuat pakai sistem. Saat itu suara saya masih belum didengar karna masih anak baru. Tahun 2018 ada pembentukan forum inlislite ada SK nya, itulah titik baliknya. Komputer

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

satu dibawah mulai beroperasi oktober 2018. Dulu buku tamu saja yang bisa masuk sistem, sirkulasi masih manual. Dulu server inlislite masih jaringan LAN , akhirnya saya usulkan supaya online internet saja supaya bisa diakses masyarakat. Akhirnya menu opac dan pendaftaran anggota saya integrasikan ke dalam *website* dan bisa di akses masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di perpustakaan saya berusaha menjadikan pelayanan yang berbasis teknologi agar mempermudah pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan, perpustakaan mulai memanfaatkan teknologi informasi berbasis program aplikasi Inlislite. Karena ketertarikan saya dengan teknologi informasi membuat saya berfikir untuk mulai menerapkan sistem otomasi dan pembuatan *website* perpustakaan hingga perpustakaan kini mempunyai pengunjung lebih banyak dari pada sebelumnya”⁷³

Hal yang sama disampaikan oleh ibu Susi Anggraini bahwa:

“perpustakaan ini mulai menggunakan inlislite mulai tahun 2017, ini menjadikan perpustakaan yang awalnya manual menjadi otomasi”

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi telah berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan. dengan cara mengubah sistem manual menjadi berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

2. Melakukan Bimbingan Pemakai Sumber Rujukan

Pengelola perpustakaan selalu melakukan bimbingan pemakai sumber-sumber rujukan, pemustaka yang datang perorangan.

Hal ini disampaikan oleh bapak Adey Sucus Zakaria bahwa:

“bimbingan pemakai ini ada dua yaitu individu dan kelompok, selama saya disini belum pernah ada bimbingan khusus kelompok. Tetapi sudah saya

⁷³ Wawancara 16 Oktober 2019

usulkan untuk tahun depan dan rencananya tiap tahunnya minimal jadi kegiatan rutin. Itupun sudah saya buat konsep Standar Oprasional Prosedurnya, beserta kegiatan lain di bidang ini. Jadi totalnya ada 43 konsep S.O.P dan saat ini lagi dipelajari oleh kbid. Kalau bimbingan pemakai individu biasanya inisiatif pengelola perpustakaan saja, atau kalau ada pemustakayang bertanya.

Disampaikan juga oleh ibu Titin Maryani bahwa:

“Kegiatan bimbingan pemakai sumber rujukan dilakukan supaya pemustaka dapat mengetahui cara menggunakan bahan rujukan”⁷⁴

Dari wawancara bahwa perpustakaan selalu memprioritaskan kebutuhan pemustaka dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

3. Promosi

Selain memberikan pelayan informasi pengelola perpustakaan juga melakukan promosi mengenai informasi terbaru/ kilat berbentuk lembar lepas.

Hal ini disampaikan oleh ibu Susi Anggraini bahwa:

“seorang pengelola perpustakaan harus selalu melakukan penyebaran informasi terbaru karena bagian dari promosi tentang koleksi yang baru di perpustakaan dan sekaligus menjadi tugas pengelola dalam suatu perpustakaan”⁷⁵

Di sampaikan juga oleh bapak Adey Sucuk Zakaria bahwa:

⁷⁴ Wawancara 09 Oktober 2019

⁷⁵ Wawancara 09 Oktober 2019

“selain pekerjaan bekerja di perpustakaan, saya juga aktif menulis di media cetak local tentang berbagai hal yang berkaitan dengan perpustakaan , karya saya sering dimuat dalam kolom OPINI di media cetak. Menurut saya sebagai pengelola perpustakaan/ pustakawan seharusnya tidak hanya mengelola perpustakaan, tetapi juga menulis agar mampu memberikan inovasi dan memberikan solusi dalam bidang perpustakaan. pengelola perpustakaan juga harus mampu berkarya dengan memajukan perpustakaan dan berkontribusi aktif dalam mendukung kesejahteraan masyarakat secara langsung”⁷⁶

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi pengelola perpustakaan gencar melakukan promosi dengan cara penyebaran informasi tentang koleksi terbaru, melalui karya tulis.



⁷⁶ Wawancara 16 Oktober 2019

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis mengkaji dan membahas tentang urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi studi deskriptif kualitatif terhadap pengelola perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi menyimpulkan bahwa:

1. Urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi sudah baik, walaupun belum maksimal seratus persen dan masih bisa ditingkatkan lagi agar lebih baik. Lima kompetensi kecerdasan emosional yang harus dimiliki oleh pengelola perpustakaan untuk menjadi profesional dalam bekerja yaitu: pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial sudah dimiliki oleh pengelola perpustakaan. Selain kecerdasan emosional pengelola perpustakaan juga harus memiliki aspek kemandirian diri yang tinggi relative mampu menghadapi segala permasalahan secara mandiri tanpa ketergantungan dengan orang lain. Untuk menjadi mandiri ada tiga aspek yang harus dikuasai pengelola perpustakaan yaitu: aspek kemandirian emosi (*emotional autonomy*), aspek Tingkah laku (*behavioral autonomy*), dan aspek kemandirian nilai (*value autonomy*).
2. Pandangan pengelola perpustakaan tentang urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri itu penting. Dengan kecerdasan emosional dan kemandirian diri, pengelola perpustakaan dapat menyadari dengan lebih mendalam fungsi sebagai pengelola perpustakaan untuk menjadi profesional dalam bekerja. Urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi melalui urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri pengelola perpustakaan yaitu: pemanfaatan teknologi informasi berbasis program aplikasi inlislite, melakukan bimbingan pemakai sumber rujukan, dan melakukan promosi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi studi deskriptif kualitatif terhadap pengelola perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, maka peneliti memberikan saran:

1. Urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di perpustakaan harus tingkatkan lagi sehingga tercapainya iklim perpustakaan yang kondusif dan sesuai harapan.
2. Pengelola perpustakaan harus lebih mengetahui dan memahami pentingnya urgensi kecerdasan emosional dan kemandirian diri dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi di perpustakaan.
3. Pengelola perpustakaan harus lebih giat lagi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M dan M.Ansori. 2008. *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan. Cetakan kedua*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaplin, J.P.2008. *Kamus Lengkap Psikologi*. Diterjemahkan Kartini Karto. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dapartemen Pendidikan Nasional.2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwijayati, Siti. 2002. *Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan*. Surabaya: Universitas Wijaya Putra.
- Dwijayati, Siti. *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi di perpustakaan*. Hlm. 16-20. Surabaya: Universitas Wijaya Putra.
- Goleman, Daniel, Richard Boyatzis dan Annie mekee. 2004. *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosional*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Herlina. 2006. *Ilmu Pengetahuan dan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Press.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: analisi, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lexy J, Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosada Karya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

- Mulyadi, Irvan. 2013. *Profesi Pustakawan: bekal pustakawan tingkat ahli.Makasar*. Makalah Disajikan Dalam Gerakan Seribu Buku, Makasar, 4 Oktober.
- Parker, D.k. 2005. *Menumbuhkan Kemandirian dan Harga Diri Anak*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Prandya Patriana. 2007. *Hubungan Antara Kemandirian Diri dengan Motivasi Bekerja Sebagai Pengajar Les Privatpada Mahasiswa di Semarang*. Semarang: Fakultas Psikologi UNDIP
- Rahayunita.2007. *Pengelola Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- SNI 7495: 2009 *Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota*
- Soejono Suekanto. 1992. *Memperkenalkan Sosiologi*. Jakarta: Rajawali.
- Sri Hartina. 2014. *Metode Penelitian Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan kualitatif dan kuantitatif R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman. 2009. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*. Bandung: MQS Publishing.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS. 2005. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tijiptono.F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Tim penyusun buku pedoman skripsi. 2013. *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab Dan Humaniora*. Jambi: Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Saifuddin Jambi.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Wiji Suwarno. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia
Kampus Ilmu Ekonomi UUI.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

@ Hak cipta milik UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



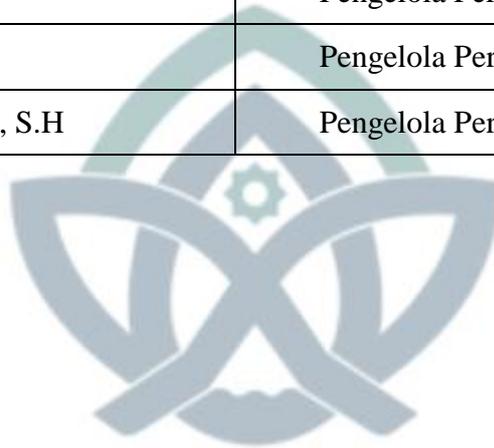
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR INFORMAN

NO	NAMA	JABATAN
1	Adey Sucuk Zakaria, S.Ip	Pustakawan
2	Susi Anggraini, S.Ip	Pengelola Perpustakaan
3	Titin Maryani, S.Ip	Pengelola Perpustakaan
4	Dina Safira	Pengelola Perpustakaan
5	Musli, S.Ag	Pengelola Perpustakaan
6	Wahyulhuda, S.H	Pengelola Perpustakaan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

INTRUMEN PENGUMPULAN DATA (IPD)

Judul Proposal : Urgensi Kecerdasan Emosional dan kemandirian Diri dalam Upaya meningkatkan kualitas layanan informasi (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Pengelola Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

A. Observasi

1. Mengamati langsung letak geografis dan historis Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
2. Mengamati bagaimana pengelola perpustakaan menjalin hubungan baik terhadap rekan kerja dan pemustaka yang datang berkunjung.
3. Mengamati bagaimana Proses layanan informasi secara langsung pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.

B. Wawancara

1. Variabel Kecerdasan emosional

NO	KOMPONEN	INDIKATOR
1	Pengenalan diri (<i>Self awareness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami alasan ketika orang lain bersikap tidak menyenangkan. • Penilaian diri secara teliti. • Mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri. • Percaya diri akan kemampuan yang dimiliki.
2	Pengendalian diri (<i>Self regulation</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu Mengontrol emosi dalam keadaan tertekan. • Menjunjung tinggi norma kejujuran. • Bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang di lakukan. • Menyikapi perubahan emosi yang terjadi kepada sesama rekan kerja. • Terbuka terhadap ide-ide baru serta informasi.
3	Motivasi	<ul style="list-style-type: none"> • Memotivasi diri sendiri agar menjadi lebih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

	(<i>Motivation</i>)	<p>baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyesuaikan diri dengan orang lain dan lingkungan kerja. • Inisiatif yang pernah di lakukan saat melakukan pekerjaan. • Strategi dalam menghadapi kendala saat bekerja.
4	Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami jika rekan kerja mengalami kesedihan dan kesulitan dalam bekerja. • Mengatasi keragaman dalam lingkungan kerja. • Sikap dan prilaku jika terjadi perbedaan pendapat.
5	Keterampilan sosial (<i>Social skills</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Berinteraksi dengan orang lain. • Menyelesaikan masalah dalam tim kerja. • Memimpin tim kerja. • Sikap dan prilaku dalam bekerjasama.

2. Variabel Kemandirian diri

NO	KOMPONEN	INDIKATOR
1	Aspek <i>emotional autonomy</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu Mandiri secara emosional. • Memiliki keinginan untuk berdiri sendiri. • Mampu menjaga emosi di depan orang lain.
2	Aspek <i>behavioral autonomy</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat keputusan dan pilihan. • Dapat memilih dan menerima pengaruh orang lain yang sesuai dengan diri sendiri. • Dapat mengandalkan diri sendiri.
3	Aspek <i>value autonomy</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu mengadapi setiap permasalahan. • Memiliki kepercayaan diri dalam mebuat keputusan. • Memiliki prinsip dalam bekerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

3. Variabel Kualitas Layanan

NO	KOMPONEN	INDIKATOR
1	Bentuk fasilitas fisik (<i>Tangible</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan koleksi Perpustakaan. • Fasilitas perpustakaan yang baik. • Akses internet cepat atau lambat. • Berpenampilan rapi saat bekerja.
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Peduli akan kebutuhan pengguna. • Melayani dengan baik dan maksimal. • Melayani dengan prosedur yang ditetapkan. • Bersikap baik dan sopan.
3	Tanggapan (<i>Responsivitas</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan komunikasi yang baik. • Memberikan layanan yang cepat, tepat dan akurat kepada pemustaka. • Menanggapi pertanyaan yang diajukan pemustaka.
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan kenyamanan dan ketertiban. • Lingkungan perpustakaan yang rapi, bersih dan tertib. • Memberikan jaminan dan pelayanan yang baik dan kepuasan pemustaka.
5	Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Bersikap perhatian dan tulus. • Memahami kebutuhan yang di inginkan secara spesifik. • Berperan aktif dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

C. Dokumentasi

1. Sejarah perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
2. Letak Geografis Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
3. Visi dan Misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
4. Tugas dan fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
5. Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
6. Fasilitas Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
7. Keadaan Staf dan Karyawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
8. Stuktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
9. Foto



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN TAHAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Jambi-MuaraBulian KM.16 Simp.Sungai Duren Kab.Muaro Jambi 36363
Tlpn./Fax: (0741) 583183-584118 Website: uinjambi.ac.id

KARTU KONSULTASISKRIPSI

Nama : Maya Aryati Putri
Nim : IPT.150447
Fak/Jur : Adab dan Humaniora/ Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Urgensi Kecerdasan Emosional dan kemandirian Diri dalam Upaya meningkatkan kualitas layanan informasi (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Pengelola Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi)
Pembimbing I : Muhammad Rum,S.Ag., SS., M.Si

No.	Hari/tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	14-02-2019	Perbaikan Latar belakang dan kerangka teori	
2	22-04-2019	Perbaikan proposal	
3	02-05-2019	Acc proposal	
4	09-05-2019	Seminar Proposal	
5	23-06-2019	Perbaikan Proposal yang sudah di seminarkan	
6	19-09-2019	Perngesahan judul dan izin riset	
7	24-10-2019	Perbaikan bab I sampai IV	
8	06-11-2019	Perbaikan keseluruhan dan	

Jambi, November 2019
Mengetahui,
Wakil Dekan I


Dr. Affian, S.pd., MEd
NIP.197401031999031006

**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN TAHAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Jambi-MuaraBulian KM.16 Simp.Sungai Duren Kab.Muaro Jambi 36363
Tlpon./Fax: (0741) 583183-584118 Website:uinjambi.ac.id

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

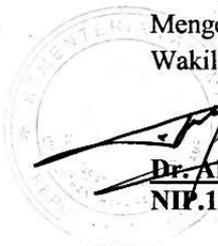
Nama : Maya Aryati Putri
 Nim : IPT.150447
 Fak/Jur : Adab dan Humaniora/ Ilmu Perpustakaan
 Judul Skripsi : Urgensi Kecerdasan Emosional dan kemandirian Diri dalam Upaya meningkatkan kualitas layanan informasi (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Pengelola Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi)
 Pembimbing II : Attiatul Haqqi, S.Ag, S.IPi, M.I.Kom

No.	Hari/tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	14-02-2019	Perbaikan Latar belakang dan kerangka teori	<i>af</i>
2	22-04-2019	Perbaikan proposal	<i>af</i>
3	02-05-2019	Acc proposal	<i>af</i>
4	09-05-2019	Seminar Proposal	<i>af</i>
5	23-06-2019	Perbaikan Proposal yang sudah di seminarkan	<i>af</i>
6	19-09-2019	Perngesahan judul dan izin riset	<i>af</i>
7	24-10-2019	Perbaikan bab I sampai IV	<i>af</i>
8	06-11-2019	Perbaikan keseluruhan	<i>af</i>

Jambi, November 2019

Mengetahui,
Wakil Dekan I

Dr. Affian, S.pd., MEd
NIP.197401031999031006



LAMPIRAN I

- Wawancara Dengan Pengelola perpustakaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthaha Jambi

LAMPIRAN 2

- Keadaan Perpustakaan



- Prestasi Pengelola Perpustakaan



- Promosi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber aslinya.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi.
4. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi.