

# Emosional *Quality Service* Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan

Rahmatullaily Sitorus<sup>1</sup>, Nurhayani<sup>2</sup>

(1) Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara

(2) Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara

✉ Corresponding author

(rahmatullaily0601192033@uinsu.ac.id)

## Abstrak

Emosional *Quality* adalah kapasitas untuk memahami dan memahami potensi kepekaan emosional secara lebih efektif. Latar belakang masalah adalah pentingnya emosional *quality service* pustakawan dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi perpustakaan Universitas Asahan. Kepekaan emosional dapat mencakup pengendalian diri, kemampuan untuk memotivasi diri sendiri atau orang lain, secara efektif yang dapat membimbing pikiran dalam membuat keputusan terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi Layanan Kualitas Afektif Pustakawan dalam Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan. Apa hambatan untuk mengelola emosional *quality* pustakawan dalam melayani konsumen Universitas Asahan, dan upaya apa yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan *Purposive Sampling* untuk pengumpulan data. Pengamatan, wawancara, dan dokumentasi adalah metode untuk mengumpulkan data. Harapan pengguna tertentu, seperti akurasi dalam pencarian informasi, belum tercapai, dan masih ada pustakawan yang tidak ramah dan tidak berinisiatif untuk bertanya langsung kepada pengguna, seperti yang ditunjukkan oleh temuan. Ini menunjukkan pentingnya kualitas emosional yang dimiliki pustakawan saat melayani pengguna; Jika seorang pustakawan tidak memiliki kualitas emosional yang baik, ini akan berdampak negatif pada layanan yang diberikan, termasuk kurangnya kontrol emosi, empati, motivasi di tempat kerja, keramahan, dan mungkin rasa hormat terhadap pengguna dan kolega. Kualitas sumber daya manusia, kurangnya kesadaran diri, dan emosi yang tidak terkendali menjadi hambatan untuk mengelola emosional *Quality* pustakawan saat melayani pelanggan. Hasil temuan menunjukkan bahwa pustakawan yang memberikan emosional *quality service* yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Kesimpulannya, penting bagi pustakawan untuk memberikan pelayanan dengan emosional *quality service* yang baik guna meningkatkan kepuasan pemustaka di layanan sirkulasi perpustakaan.

**Kata Kunci :** Emosional *Quality*, Pustakawan, Pemustaka, Universitas

## Abstract

Emotional *Quality* is the capacity to perceive and understand the potential for emotional sensitivity more effectively. The background to the problem is the importance of emotional *quality service* for librarians in serving users at Asahan University library circulation services. Emotional sensitivity can include self-control, the ability to motivate oneself or others, effectively, which can guide the mind in making the best decisions. This research aims to determine the significance of Librarian Affective *Quality Services* in Asahan University Library Circulation Services. What are the obstacles to managing the emotional quality of librarians in serving Asahan University consumers, and what efforts have been made to overcome these obstacles. This research uses qualitative methods with a descriptive approach and *purposive sampling* for data collection. Observations, interviews, and documentation are methods for collecting data. Certain user expectations, such as accuracy in information retrieval, have not been achieved, and there are still librarians who are unfriendly and do not take the initiative to ask users directly, as shown by the findings. This shows the importance of the emotional qualities that librarians have when serving users; If a librarian does not have good emotional qualities, this will have a negative impact on the services provided, including a lack of emotional control, empathy, motivation at work, friendliness, and possibly respect for users and colleagues. The quality of human resources, lack of self-awareness, and uncontrolled emotions are obstacles to managing the emotional quality of librarians when serving customers. The findings show that librarians who provide good emotional *quality service* can influence user satisfaction and improve the quality of library services. In conclusion, it is important for librarians to provide services with good emotional *quality service* in order to increase user satisfaction in library circulation services.

**Keywords :** Emotional Quality, Librarian, User, University

## PENDAHULUAN

Perpustakaan tidak akan lepas dari administrasinya, yaitu pustakawan. Pustakawan di sini harus mampu mengumpulkan, mengolah, mengelola, membundel, dan menyebarkan informasi, tetapi mereka juga harus memiliki keterampilan sosial karena pekerjaan mereka cenderung melibatkan lebih banyak interaksi dengan orang-orang di lingkungan terdekat mereka. (Sumarsih, 2019).

Perpustakaan, sebagai penyedia media tertulis dan rekaman, harus memanfaatkan sumber daya mereka sebaik-baiknya. Layanan perpustakaan sangat penting untuk penyebaran dan penggunaan informasi. Ini menunjukkan bagaimana layanan perpustakaan telah menjadi tolok ukur untuk perpustakaan yang sukses. Jadi, layanan perpustakaan adalah apa yang membuat perpustakaan seperti apa adanya, dan sikap pustakawan adalah apa yang menentukan seberapa baik layanan tersebut disampaikan. Tujuan perpustakaan adalah untuk melayani sebagai sumber daya bagi pelanggannya dengan menyediakan bahan dan layanan yang akan membantu mereka belajar dan tumbuh secara profesional, pribadi, budaya, dan akademis. (Mustika, 2019) Untuk mencapai tujuan perpustakaan, semua layanan perpustakaan harus mampu memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas, karena jika kualitas layanan tinggi, maka kegiatan layanan dapat dilaksanakan secara efektif.

Dalam survei literatur yang telah dilakukan, beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara emosional quality service pustakawan dan kepuasan pemustaka. Beberapa solusi atau metode yang ditemukan termasuk pelatihan staf perpustakaan dalam keterampilan komunikasi interpersonal, pengembangan empati dan kesabaran, serta peningkatan kesadaran akan kebutuhan pemustaka. Selain itu, ada juga penelitian yang menyoroti pentingnya sikap ramah, sabar, dan responsif dari pustakawan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.

Agar pengunjung perpustakaan memiliki kesan positif terhadap perpustakaan, mereka harus senang dengan layanan yang mereka dapatkan. Pengetahuan dan pengalaman pustakawan sama pentingnya dengan keberhasilan layanan perpustakaan seperti halnya bangunan itu sendiri. Pustakawan harus berpengalaman dalam disiplin ilmu mereka, tetapi mereka juga membutuhkan kemampuan yang dapat ditransfer dan kesadaran akan profesi terkait untuk memfasilitasi hal ini.

Menurut UU 43 tahun 2007, pustakawan adalah mereka yang bertanggung jawab untuk mengelola perpustakaan dan memberikan layanan terkait dan yang telah menerima pendidikan dan / atau pelatihan yang sesuai di bidang kepustakawanan. (Arista, 2020). Secara umum dipahami bahwa pustakawan bekerja di perpustakaan dan bertanggung jawab atas semua tugas yang berhubungan dengan perpustakaan. Pustakawan membutuhkan keterampilan interpersonal karena mereka sering terlibat dengan pelanggan dan anggota staf lainnya dalam pekerjaan mereka.

Dalam interaksi sosial, pustakawan diharapkan memiliki emosional *quality* yang prospektif, seperti kecerdasan intelektual, emosional *quality*, dan kecerdasan spiritual yang dimiliki manusia. Dalam penelitiannya, Goleman menetapkan bahwa kecerdasan intelektual hanya berkontribusi 20% terhadap kesuksesan seseorang, sementara kecerdasan lainnya mempengaruhi 80% sisanya. Emosi adalah faktor yang mempengaruhi interaksi pustakawan dengan orang lain. (Suryanto & Erlianti, 2018).

Emosi adalah keadaan jiwa yang bermanifestasi sebagai perubahan yang berbeda dalam tubuh fisik. Selain itu, emosi dikategorikan menjadi dua kelompok: mereka yang memiliki nilai positif, seperti gembira, bahagia, dan bersemangat, dan mereka yang memiliki nilai negatif, seperti kemarahan, kecemasan, kecemasan, dll. Dalam kaitannya dengan emosi dalam interaksi pengguna, tidak jarang mendengar stereotip negatif tentang pustakawan, seperti bahwa mereka bermusuhan, tidak ramah, dan tidak pernah tersenyum. Seorang pustakawan harus mampu mengendalikan emosinya, menyoroti pentingnya kecerdasan emosional dalam memberikan layanan kepada pelanggan. (Pratama, Fadhil, & Miliani, 2021).

Emosional *quality* atau Kecerdasan emosional seseorang dapat diukur dengan seberapa baik mereka mampu mengenali dan mengendalikan emosi mereka sendiri serta emosi mereka sendiri dan orang-orang di sekitar mereka. (Risparyanto, 2017). Emosional *quality* tidak tergantung pada kecerdasan seseorang, melainkan pada sesuatu yang dikenal sebagai karakteristik pribadi, yang dapat membimbing pikiran dalam membuat keputusan. Individu dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi percaya diri, antusias, mahir mengatur informasi, dan mampu menggunakannya untuk membimbing pikiran ke keputusan terbaik. (Farhanah & Zulaikha, 2016). Melalui kecerdasan emosional ini, seseorang akan belajar mengendalikan emosinya dan mengekspresikannya secara efektif dan tepat.

Pustakawan diharapkan untuk menggunakan keterampilan komunikasi superior mereka ketika membantu pelanggan, karena ini adalah fungsi utama perpustakaan. Layanan di bawah standar merusak potensi perpustakaan yang lengkap, ruang kelas dan laboratorium terkini, dan alat lain untuk pendidikan. Layanan yang buruk berpengaruh pada ketidakpuasan, sehingga perpustakaan dan penyedia layanan lainnya akan melakukannya dengan baik untuk menerapkan strategi untuk meningkatkan manajemen layanan untuk mendukung kualitas layanan di perpustakaan.

Meskipun sifatnya tidak langsung, keluhan dari pengunjung perpustakaan mengenai layanan yang tidak memuaskan masih sering terdengar. Keluhan pengguna termasuk koleksi yang tidak lengkap, lingkungan perpustakaan yang tidak nyaman dalam hal sanitasi dan keamanan, dan keramahan personel penyedia layanan. Semua masalah terkait pengguna, terutama ketidakpuasan dengan cara petugas memberikan layanan. Perlu adanya perbaikan, khususnya di bidang sumber daya manusia, yaitu petugas yang memberikan pelayanan.

Standar layanan yang sangat baik Jika pustakawan bersedia melayani pengguna dengan riang, misalnya dengan menanyakan apa yang mereka cari sebelum mereka bertanya, maka pengguna akan menerima layanan yang lebih baik. Mirip dengan mengambil objek alih-alih menunggu, ini dapat terjadi jika kualitas sumber daya manusia ditingkatkan, jika hanya dengan meningkatkan kinerja individu. (Qurotianti, 2018). Pentingnya kecerdasan emosional menggambarkan pustakawan yang hampir ideal. Namun, diantisipasi bahwa kecerdasan emosional pustakawan akan berfluktuasi karena faktor-faktor yang dapat mengurangi kecerdasan emosional. Dengan demikian, jelas bahwa kecerdasan emosional sangat penting bagi pustakawan untuk memberikan layanan pelanggan yang sangat baik.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terletak di universitas, badan bawahan, dan lembaga yang berafiliasi dengan universitas, yang tujuan utamanya adalah untuk membantu universitas dalam mencapai tujuannya. (Buwana, 2021). Universitas, kadang-kadang dikenal sebagai pusat pendidikan tinggi, bergantung pada sumber daya yang disediakan oleh perpustakaan mereka untuk memfasilitasi kegiatan pendidikan siswa mereka. Perpustakaan perguruan tinggi adalah pusat pengajaran, pembelajaran, dan penelitian serta layanan kepada masyarakat setempat. Selain itu, layanan yang disediakan oleh perpustakaan universitas berkontribusi pada pertumbuhan wacana ilmiah dan peningkatan pemahaman manusia.

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti sejumlah penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, membahas tentang Layanan Kualitas Emosional Pustakawan dalam Melayani Konsumen dalam Layanan Sirkulasi Perpustakaan dari berbagai perspektif. **Pertama**, (Kamri, 2017), Pendekatan Psikologi Oleh Pustakawan Dalam Membangun Perpustakaan Ideal Berorientasi Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk menciptakan perpustakaan yang ideal dengan kepuasan pelanggan yang tinggi, pustakawan di Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan perlu menumbuhkan layanan cinta internal, disiplin diri, dan semangat untuk perpustakaan. Pengguna menerima wawasan tentang banyak kepribadian pelanggan melalui interaksi tatap muka dengan staf layanan di departemen sirkulasi. Memiliki kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal yang kuat, serta demeanor yang rapi dan sopan.

**Kedua**, (Yulianti, 2018), Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Keterampilan Sosial berpengaruh terhadap variabel peningkatan layanan. Hipotesis ini didukung oleh hasil uji t yang menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan berpengaruh negatif terhadap peningkatan pelayanan. Ketika dihadapkan pada keadaan seperti itu, pustakawan harus mampu mengendalikan emosi mereka sehingga mereka tidak bermanifestasi sebagai permusuhan dan kemarahan. Pengguna harus menerima layanan yang unggul sehingga kinerja pustakawan meningkat dan manfaat perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Asahan merupakan pusat informasi penting bagi mahasiswa dan staf akademik. Layanan sirkulasi perpustakaan, yang meliputi peminjaman dan pengembalian buku, merupakan salah satu layanan yang paling sering digunakan oleh pemustaka. Namun, pengalaman pemustaka dalam menggunakan layanan ini dapat dipengaruhi oleh aspek emosional dalam interaksi dengan pustakawan. Oleh karena itu, penting untuk memahami pentingnya emosional quality service pustakawan dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi perpustakaan Universitas Asahan.

#### **Emosional Quality (Kecerdasan Emosional)**

Emosional Quality (Kecerdasan Emosional) adalah kapasitas untuk memahami dan mengendalikan emosi sendiri ketika berinteraksi dengan diri sendiri dan orang lain. (Febriyanto & Tamara Adriani Salim, 2020). Wibowo mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengendalikan emosi seseorang untuk memberikan pengaruh positif. Kecerdasan emosional, seperti yang didefinisikan oleh Patton, adalah kapasitas untuk mengendalikan emosi seseorang demi pencapaian tujuan, interaksi sosial yang positif, dan pencapaian profesional. Kecerdasan emosional, seperti yang didefinisikan oleh psikolog Daniel Goleman, termasuk kesadaran diri, kesadaran sosial, motivasi, dan keterampilan interpersonal. (Nashihuddin & Aulianto, 2023).

Menurut Goleman (Suratmi, 2019) toleransi terhadap diri sendiri dan orang lain, ekspresi kemarahan yang tepat, fleksibilitas dalam menghadapi perubahan, kemampuan untuk mengubah emosi negatif menjadi emosi positif, penurunan perilaku agresif atau merusak diri sendiri, peningkatan produktivitas di tempat kerja karena fokus yang lebih tajam pada tugas yang ada, peningkatan keyakinan diri dan keterampilan dalam komunikasi interpersonal, dan pendekatan yang lebih demokratis terhadap hubungan adalah semua kemungkinan hasil dari kecerdasan emosional yang tinggi.

## Pustakawan

Secara tradisional, pustakawan adalah ahli dalam mengelola koleksi buku dan materi informasi lainnya dan membantu pengguna dalam mendapatkan akses ke koleksi tersebut. (Irawati, 2020). Menurut Sulistiyo Basuki Pustakawan (Validatus Sholihah, 2018) ialah Individu yang menyediakan dan melakukan kegiatan perpustakaan dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi lembaga.

Untuk menyelenggarakan administrasi dan pelayanan perpustakaan, pustakawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan formal, yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Paragraf 2 menunjukkan bahwa pustakawan harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar pustakawan nasional, sedangkan paragraf 1 menentukan bahwa staf perpustakaan meliputi pustakawan dan staf teknis perpustakaan. (Suratmi, 2019)

## Layanan Sirkulasi Perpustakaan

Layanan sirkulasi adalah layanan yang menyangkut sirkulasi bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan (Diah, 2021). Layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan adalah sistem akses terbuka atau sistem layanan terbuka; Pelanggan dapat mengambil bahan apa pun yang mereka inginkan dari rak dan membawanya pulang kapan pun mereka mau. Dan sudah, perangkat lunak digunakan oleh layanan sirkulasi untuk memandu pelanggan ke koleksi yang sesuai. Meminjam dari, kembali ke, dan memperbarui akses ke koleksi adalah bagian dari layanan yang beredar ini. Anggota perpustakaan mungkin diberi akses khusus ke koleksi. Peminjam dibatasi maksimal dua buku selama periode satu minggu. Meminta kartu keanggotaan dan buku, kemudian memasukkan ID anggota dan barcode buku ke dalam lembar kerja, adalah proses yang terlibat dalam memeriksa koleksi.

## METODE PENELITIAN

**Jenis Penelitian:** Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan metode survei.

**Subjek/Objek Penelitian:** Subjek penelitian ini adalah pustakawan yang bekerja di layanan sirkulasi perpustakaan Universitas Asahan, sedangkan objek penelitian adalah emosional quality service dalam melayani pemustaka.

**Teknik/Instrumen Pengumpulan Data:** Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner akan terdiri dari dua bagian utama. Bagian pertama akan berfokus pada karakteristik demografis pustakawan, seperti usia, jenis kelamin, lama pengalaman kerja, dan tingkat pendidikan. Bagian kedua akan mengukur persepsi pustakawan tentang pentingnya emosional quality service dalam melayani pemustaka. Skala Likert dengan pilihan jawaban yang berkisar antara "Sangat Penting" hingga "Tidak Penting" akan digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan pustakawan terhadap pernyataan terkait emosional quality service.

**Analisis Data:** Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif. Frekuensi dan persentase akan digunakan untuk menganalisis karakteristik demografis pustakawan. Selanjutnya, skor rata-rata dan deviasi standar akan digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan pustakawan terhadap pernyataan emosional quality service. Analisis regresi dapat digunakan untuk melihat hubungan antara karakteristik demografis pustakawan dengan persepsi mereka terhadap emosional quality service.

Dalam penelitian ini, penelitian kualitatif deskriptif digunakan. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami perilaku fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, antara lain. Secara umum, istilah dan bahasa deskriptif digunakan dalam pengaturan alami dengan berbagai metode alami.

Subjek penelitian ini adalah orang/orang atau kelompok yang diwakili oleh suatu unit (perkara), yaitu gambar yang sedang diselidiki. Subjek penelitian atau informan adalah orang yang diminta untuk memberikan informasi faktual atau subjektif. Oleh karena itu, sumber informasi dapat diselidiki untuk mengungkap fakta di lapangan; Sumber-sumber ini juga dikenal sebagai informan. Metode untuk menentukan topik penelitian melalui *purposive sampling* (Gunawan, 2020). Tujuan pengambilan sampel adalah untuk menentukan pengambilan sampel dengan sengaja mengunjungi sampel sesuai dengan standar atau kriteria yang diinginkan sampai jawaban yang diinginkan dapat diperoleh (informan mampu memberikan informasi). Pustakawan adalah informan penting. Penelitian ini berfokus pada Pustakawan di Universitas Asahan. (Nurislaminingsih, Rachmawati, & Winoto, 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Goleman (Nurislaminingsih et al., 2020), emosional *quality* adalah "Kemampuan untuk mengenali sentimen sendiri dan orang lain, kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, dan kemampuan untuk mengelola emosi dengan baik dalam diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain." Dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna, terjalin kualitas pustakawan dan afektif sehingga terjadi peningkatan kinerja pustakawan secara tidak langsung. Jika pustakawan memiliki kualitas emosional yang

baik, itu akan memberikan insentif yang baik untuk menanggapi pekerjaan yang ada dan meningkatkan kinerja, sehingga meningkatkan kinerja perpustakaan. Sebaliknya, jika pustakawan tidak memiliki kualitas emosional, pengguna akan kurang termotivasi untuk menggunakan perpustakaan karena citra pustakawan akan kurang ramah. Oleh karena itu, agar perpustakaan bermanfaat bagi pelanggannya, pustakawan, layanan sirkulasi sebagai ujung tombak perpustakaan, harus memahami konsep kualitas afektif.

#### **entingnya Emosional *quality* Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Universitas Asahan**

Perpustakaan Universitas Asahan adalah perpustakaan resmi yang dimiliki oleh Universitas Asahan dan terletak di kampusnya. Sebagai perpustakaan kampus, ia harus fokus pada keunggulan layanannya, karena melayani siswa dari seluruh distrik Asahan. Untuk menciptakan layanan berkualitas tinggi, diperlukan pustakawan yang dapat mengelola kecerdasan saat memberikan layanan kepada pelanggan mereka.

Emosional *quality* memang sangat dibutuhkan oleh seorang Pustakawan untuk menunjang kualitas pelayanan di perpustakaan (Ulul Albab & Furbani, 2018). Perpustakaan yang memiliki kualitas yang baik dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu:

Perpustakaan harus memiliki ruang yang nyaman, peralatan yang terorganisir, dan staf layanan yang berpakaian bagus. Ketika Anda berada di ruangan yang rapi dan bersih, suasananya tidak diragukan lagi lebih menyenangkan, dan jika ruangan tersebut juga dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, itu akan membuat siapa pun yang mengunjungi perpustakaan merasa di rumah dan mendorong mereka untuk kembali di masa depan.

*“Perpustakaan harus menyediakan ruang yang menyenangkan dengan perabotan yang terawat baik dan rak yang rapi, serta anggota staf yang sopan dan berpakaian tanpa cela. Kemungkinan besar pengunjung akan kembali ke perpustakaan jika tetap bersih dan terawat dengan baik, karena orang cenderung merasa lebih nyaman ketika mereka berada di ruang yang terawat baik dan lengkap.”*

Karena beberapa informan senang dengan tata letak, sanitasi, dan ketertiban perpustakaan, tata ruang, kebersihan, dan ketertiban perpustakaan dianggap memuaskan. Suasananya juga kondusif; namun, fasilitas Wifi belum terhubung. Kinerja pustakawan harus dapat diandalkan dan akurat untuk mengurangi tingkat kesalahan sebanyak mungkin dan memastikan kepuasan pengguna. Sebagai pustakawan profesional, tidak diragukan lagi dapat diandalkan ketika pelanggan perpustakaan membutuhkan atau memintanya.

*“Kepuasan pelanggan hanya dapat dicapai melalui penyediaan layanan yang dapat diandalkan dan akurat dari pihak pustakawan. Seorang pustakawan yang terampil mungkin bergantung padanya setiap kali pelanggan memiliki pertanyaan atau memerlukan bantuan.”*

Pengguna menginginkan hasil yang dapat diandalkan dari pencarian mereka, tetapi menavigasi perpustakaan dapat menjadi tantangan karena banyaknya sumber daya yang tersedia, dan mereka mungkin memerlukan bantuan dari pustakawan dan anggota staf lainnya. Masih ada kebutuhan untuk perbaikan dalam hal keandalan dan akurasi layanan, karena banyak koleksi online tetap tidak dapat diakses. Setiap pustakawan perpustakaan harus dapat menjawab pertanyaan pelanggan dalam jangka waktu yang dapat diterima. Jika pustakawan tidak tahu jawabannya, mereka harus dapat mengarahkan penanya ke arah yang benar.

*“Pustakawan sangat membantu; Dia menanggapi pertanyaan saya dengan cepat dan mengarahkan saya ke arah yang benar, yang memfasilitasi pencarian saya untuk volume yang diperlukan.”*

Pustakawan paling mampu memenuhi kebutuhan pelanggan mereka dan menanggapi pertanyaan mereka ketika mereka diberi instruksi yang jelas dan didorong untuk mengajukan pertanyaan. Beberapa orang mungkin lamban bereaksi, tetapi mereka cepat memperbaiki kesalahan. Pustakawan membutuhkan pikiran terbuka dan telinga untuk kekhawatiran, harapan, dan impian pelanggan mereka, dan mereka harus bersemangat untuk berbagi informasi relevan yang mereka pelajari.

Komunikasi antara Pustakawan dan Pengguna harus sering terjadi. Bagi pustakawan, komunikasi dengan pengguna efektif; Pengguna memahami apa yang disampaikan pustakawan, dan mereka melakukannya dengan cara yang sopan. Pustakawan diharapkan untuk mengenali, menyelidiki, dan memahami kebutuhan pengguna. (Yanita, Permana, & Dani, 2013). Pustakawan yang ideal untuk komunitas adalah orang yang dapat memahami persyaratan pelanggannya. Dengan kata lain, pustakawan kompeten yang mengambil bola tidak hanya menunggu. Masih kurang memahami kebutuhan pengguna, pustakawan hanya menunggu dan tidak bertanya secara eksplisit kepada pengguna apa kebutuhan mereka.

Beberapa indikator kepuasan pengguna, seperti ketepatan dalam memperoleh informasi (koleksi tercantum di website tetapi tidak di rak), keramahan, dan inisiatif untuk bertanya langsung kepada pengguna, belum terpenuhi, sehingga dapat disimpulkan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Asahan masih belum melayani pengguna secara optimal. Menurut hasil yang disajikan di atas, pustakawan Perpustakaan Universitas Asahan belum memberikan layanan terbaik kepada pelanggan mereka. Gejala-gejala ini terkait dengan kurangnya kualitas emosional pustakawan, menyoroti pentingnya sifat-sifat ini dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan perpustakaan dengan membantu pustakawan mempertahankan kontrol emosi, menghindari menampilkan kemarahan, dan berempati dengan kebutuhan mereka.

### **Kendala dalam mengelola Emosional *quality* Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Universitas Asahan**

Sumber daya manusia memainkan peran penting, karena mereka adalah faktor yang paling penting dalam menyediakan layanan perpustakaan. Pentingnya kualitas emosional akan menghasilkan aset berkualitas tinggi. Kualitas fungsional dan teknis yang terkait dengan kepustakawanan, termasuk komunikasi, administrasi, dan kemahiran bahasa asing. (Reyhan & Hermintoyo, 2019). Ketidacukupan pustakawan untuk mendukung layanan berkualitas merupakan hambatan untuk menyediakan setiap pengguna dengan tingkat kualitas layanan yang diinginkan. (Ridwan & Susanto, 2019). Untuk mencapai hasil yang maksimal, perlu juga ditingkatkan kaliber pustakawan secara sistematis dan musyawarah.

*“Sumber daya manusia adalah akar masalah; Karyawan yang tidak dilatih untuk membantu pelanggan perpustakaan telah ditempatkan di departemen layanan. Pelatihan dan pendampingan dapat membantu Anda mendapatkan hasil maksimal dari sumber daya manusia Anda.”*

Dari apa yang telah dikatakan, jelas bahwa Sumber Daya Manusia yang buruk merupakan penghalang yang signifikan untuk secara efektif mengatur kualitas emosional pemberian layanan pustakawan. Ketika bahan berkualitas tinggi digunakan, layanan hanya dapat ditingkatkan.

Kurangnya kesadaran diri juga menghalangi penguatan kualitas layanan perpustakaan. Orang yang selaras dengan perasaan mereka sendiri lebih mampu mengendalikan emosi mereka dan karenanya memberikan layanan yang lebih baik. Aman untuk mengatakan bahwa kurangnya kesadaran diri pustakawan sendiri adalah penghalang utama untuk secara efektif mengatur kecerdasan emosional mereka. Ketika seorang pustakawan memiliki pemahaman yang kuat tentang posisinya sendiri, ia lebih mampu mengerahkan kontrol diri dalam pelaksanaan tanggung jawab profesionalnya.

Seorang pustakawan di departemen layanan membutuhkan kualitas emosional yang tinggi untuk menghadapi pasang surut yang secara alami terjadi dalam pengalaman manusia dan tetap memberikan layanan yang luar biasa kepada pelanggan perpustakaan.

*“Hal yang paling sulit adalah menjaga perasaan Anda, tetapi kita dapat mencapainya jika kita memikirkan Tuhan (istighfar). Memang jika emosi tidak dapat dipungkiri ada, namun sebenarnya seorang pustakawan harus bisa mengaturnya, manusia tidak luput dari pengawasan ketika ada masalah di luar instansi yang dibawa bekerja. Kami pustakawan juga memiliki tugas untuk joling kenangan satu sama lain..”*

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa emosi yang tidak terkendali merupakan hambatan tambahan untuk mengelola karakter emosional pustakawan. Emosi yang tidak terkendali dapat disebabkan oleh masalah pribadi pustakawan sendiri atau oleh perilaku pengunjung perpustakaan.

### **Upaya yang dilakukan pustakawan dalam mengelola mengelola Emosional *quality* Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Universitas Asahan**

Untuk memenuhi persyaratan pengunjung perpustakaan, pustakawan harus terus meningkatkan kualitas mereka sendiri ketika memberikan layanan perpustakaan. Pustakawan harus sadar akan perbaikan dan pertumbuhan diri. Pustakawan sangat penting untuk administrasi dan layanan perpustakaan, sehingga penting bahwa mereka berkembang secara profesional dengan mempelajari keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka. (Arwan, 2012). Belajar lebih banyak tentang perpustakaan, pustakawan, pertumbuhan perpustakaan, dan integrasi teknologi ke dalam manajemen dan layanan perpustakaan.

Peningkatan kepuasan pengguna dan kualitas layanan perpustakaan dapat diharapkan karena pustakawan terus memperluas pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan mereka di bidang-bidang seperti efisiensi kerja, mengikuti tren perpustakaan dan informasi, dan memenuhi kebutuhan informasi dan hiburan pelanggan mereka.

Kualitas emosional sangat penting bagi pustakawan yang berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan. Sulit untuk menekan emosi, tetapi itu mungkin jika kita memiliki kualitas emosi yang sangat baik.

*“Menjaga emosi kita tetap terkendali itu menantang, tetapi itu perlu untuk kelancaran operasi layanan yang kita berikan. Karyawan di departemen layanan harus sering bersabar dengan pelanggan karena tingginya volume interaksi pelanggan.”*

Pustakawan dengan kualitas emosional tinggi cenderung tidak kehilangan ketenangan mereka di bawah tekanan karena mereka melakukan pekerjaan mereka karena keinginan tulus untuk membantu orang lain dan bukan hanya karena itu diharapkan dari mereka; Mereka bekerja bukan karena harapan, tetapi karena kebaikan hati mereka.

Pustakawan memiliki peran penting dalam upaya komunikasi perpustakaan. Ketika datang untuk menawarkan layanan terbaik, perpustakaan mengandalkan pustakawan mereka untuk memimpin biaya. (Mantasa, 2023). Selain itu, berkomunikasi dengan atasan sangat penting. Manajer perpustakaan yang peduli dengan pelanggan mereka dan yang menghargai keunggulan dalam pemberian layanan lebih cenderung berinvestasi dalam pendidikan berkelanjutan, pelatihan, dan pengembangan pustakawan staf mereka.

Pustakawan bertemu dengan berbagai macam orang dan kepribadian dalam perjalanan pekerjaan mereka. Pustakawan dapat membantu memerangi hal ini dengan meningkatkan kemampuan mereka untuk berkomunikasi dengan pengunjung perpustakaan. Ini berusaha untuk memasok pelanggannya dengan layanan terbaik. Selain itu, pustakawan perlu menjaga jalur komunikasi terbuka dengan kolega dan staf mereka, mengingatkan satu sama lain ketika emosi menjadi tidak terkendali dan mengakui kesalahan ketika dibuat. Setelah membaca ini, Anda harus dapat menarik beberapa kesimpulan tentang bagaimana mengelola kualitas emosional pustakawan: dengan membantu mereka mengendalikan emosi mereka, dengan membantu mereka meningkatkan kualitas hidup mereka sendiri, dengan konseling dan berinteraksi dengan mereka.

## SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang emosional quality service pustakawan dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi perpustakaan Universitas Asahan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode survei, penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi pustakawan terhadap pentingnya emosional quality service dan melihat apakah ada hubungan antara karakteristik demografis pustakawan dengan persepsi mereka. Kualitas sumber daya manusia, kurangnya kesadaran diri, dan emosi yang tidak terkendali menjadi hambatan untuk mengelola kualitas emosi pustakawan dalam melayani pengguna di Perpustakaan Universitas Asahan. Di Perpustakaan Universitas Asahan, emosional quality dikelola melalui penekanan emosi diri, peningkatan kualitas diri, pendampingan pustakawan, dan komunikasi. Rekomendasi dari penelitian ini adalah agar pustakawan terus meningkatkan kemampuan dalam aspek emosional quality service dan memastikan bahwa pemustaka merasa diperhatikan dan nyaman saat berinteraksi dengan pustakawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arista, R. (2020). *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang*. Diambil dari <http://repository.unsub.ac.id/xmlui/handle/123456789/110>
- Arwan, S. (2012). *Hubungan Pemberian Insentif terhadap Produktivitas Kerja Pustakawan Perpustakaan UNJ dan Tinjauannya Menurut Islam*.
- Buwana, R. W. (2021). Analisis penerapan layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 17(1), 56–71. <https://doi.org/10.22146/BIP.V17I1.1239>
- Diah, R. A. (2021). *Strategi Pustakawan Dalam Pengembangan Layanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan Perpustakaan Kota Mataram*.
- Fanya, I., Fanya, I. Z., & Silvana, H. (2022). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Karawang Barat Pada Era Informasi. *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 7(1), 136–143. <https://doi.org/10.30829/jipi.v7i1.8675>
- Farhanah, N., & Zulaiikha, S. R. (2016). Hubungan antara kecerdasan emosi dengan kinerja pustakawan di perpustakaan. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 4(2), 179–190. <https://doi.org/10.24198/JKIP.V4I2.9971>
- Febriyanto, F., & Tamara Adriani Salim. (2020). Implementasi Personal Assistant Library Service (PALS) dalam meningkatkan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 16(1), 44–54. <https://doi.org/10.22146/BIP.V16I1.79>
- Gunawan, I. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. *PT Bumi Aksara*.
- Irawati, I. (2020). Praktik signifikasi atas transformasi pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(2), 207. <https://doi.org/10.24198/JKIP.V8I2.26723>
- Kamri, A. Z. (2017). *Pendekatan Psikologi oleh Pustakawan dalam Membangun Perpustakaan Ideal Berorientasi Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi-Selatan*.
- Mantasa, K. (2023). Kompetensi Profesionalisme Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan. *Journal Papyrus: Sosial, Humaniora, Perpustakaan dan Informasi*, 2(3), 1–8. Diambil dari <https://papyrusuim.id/index.php/jp/article/view/12>
- Mustika, R. (2019). *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang*.
- Nashihuddin, W., & Aulianto, D. R. (2023). Strategi peningkatan kompetensi dan profesionalisme pustakawan di Perpustakaan Khusus. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 21. Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. Diambil dari <https://repository.pertanian.go.id/handle/123456789/18861>
- Nurislamingsih, R., Rachmawati, T. S., & Winoto, Y. (2020). Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(2), 169–182. <https://doi.org/10.14710/ANUVA.4.2.169-182>
- Pratama, A. S., Fadhil, M., & Miliiani, M. (2021). *Psikologi Pustakawan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan*.
- Qurotianti, A. (2018). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menerapkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

- Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.1234/JURNAL>
- Reyhan, M. M., & Hermintoyo, H. (2019). Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Repositori Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(3), 204–216. Diambil dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26845>
- Ridwan, R., & Susanto, S. (2019). Penerapan Aplikasi Slims Akasia Dalam Pelayanan Informasi Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Mataram Periode 2019. *JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER)*, 1(1). <https://doi.org/10.31764/JIPER.V1I1.1505>
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 1–11. <https://doi.org/10.22146/BIP.26202>
- Sumarsih, S. (2019). Analisis sumber informasi dan pelayanan perpustakaan (Studi kasus di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang). *Orbith: Majalah Ilmiah Pengembangan Rekayasa dan Sosial*, 14(2), 118–125. <https://doi.org/10.32497/ORBITH.V14I2.1307>
- Suratmi, I. (2019). *Peran dan Tanggung Jawab Pustakawan sebagai Pengelola Informasi di Perpustakaan*. Diambil dari <http://lib.isi.ac.id>
- Suryanto, S., & Erlianti, G. (2018). *Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka*.
- Ulul Albab, J., & Furhani, W. (2018). Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Di Upt. Perpustakaan Universitas Mataram. *Jurnal Ulul Albab*, 22(2), 112–119. <https://doi.org/10.31764/JUA.V22I2.639>
- Walidatus Sholihah, Z. (2018). Kesiapan Pustakawan Dalam Menghadapi Era Teknologi Informasi. *Seminar Nasional Prodi Ilmu Perpustakaan UM Literasi Digital dari Pustakawan untuk Merawat Kebhinekaan Malang*, 10.
- Yanita, F., Permana, A., & Dani, D. E. (2013). Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan: Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(1), 35–49. <https://doi.org/10.2/JQUERY.MIN.JS>
- Yulianti, R. (2018). *Pengaruh Soft Skill Pustakawan terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Arista, R. (2020). *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang*. Diambil dari <http://repository.unsub.ac.id/xmlui/handle/123456789/110>
- Arwan, S. (2012). *Hubungan Pemberian Insentif terhadap Produktivitas Kerja Pustakawan Perpustakaan UNJ dan Tinjauannya Menurut Islam*.
- Buwana, R. W. (2021). Analisis penerapan layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 17(1), 56–71. <https://doi.org/10.22146/BIP.V17I1.1239>
- Diah, R. A. (2021). *Strategi Pustakawan Dalam Pengembangan Layanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan Perpustakaan Kota Mataram*.
- Fanya, I., Fanya, I. Z., & Silvana, H. (2022). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Karawang Barat Pada Era Informasi. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 7(1), 136–143. <https://doi.org/10.30829/jipi.v7i1.8675>
- Farhanah, N., & Zulaikha, S. R. (2016). Hubungan antara kecerdasan emosi dengan kinerja pustakawan di perpustakaan. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 4(2), 179–190. <https://doi.org/10.24198/JKIP.V4I2.9971>
- Febriyanto, F., & Tamara Adriani Salim. (2020). Implementasi Personal Assistant Library Service (PALS) dalam meningkatkan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 16(1), 44–54. <https://doi.org/10.22146/BIP.V16I1.79>
- Gunawan, I. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. PT Bumi Aksara.
- Irawati, I. (2020). Praktik signifikasi atas transformasi pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(2), 207. <https://doi.org/10.24198/JKIP.V8I2.26723>
- Kamri, A. Z. (2017). *Pendekatan Psikologi oleh Pustakawan dalam Membangun Perpustakaan Ideal Berorientasi Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi-Selatan*.
- Mantasa, K. (2023). Kompetensi Profesionalisme Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan. *Journal Papyrus: Sosial, Humaniora, Perpustakaan dan Informasi*, 2(3), 1–8. Diambil dari <https://papyrusuim.id/index.php/jp/article/view/12>
- Mustika, R. (2019). *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang*.
- Nashihuddin, W., & Aulianto, D. R. (2023). Strategi peningkatan kompetensi dan profesionalisme pustakawan di Perpustakaan Khusus. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 21. Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. Diambil dari <https://repository.pertanian.go.id/handle/123456789/18861>
- Nurislamingsih, R., Rachmawati, T. S., & Winoto, Y. (2020). Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(2), 169–182. <https://doi.org/10.14710/ANUVA.4.2.169-182>

- Pratama, A. S., Fadhil, M., & Miliani, M. (2021). *Psikologi Pustakawan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan*.
- Qurotianti, A. (2018). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menerapkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.1234/JURNAL>
- Reyhan, M. M., & Hermintoyo, H. (2019). Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Repositori Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(3), 204–216. Diambil dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26845>
- Ridwan, R., & Susanto, S. (2019). Penerapan Aplikasi Slims Akasia Dalam Pelayanan Informasi Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Mataram Periode 2019. *JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER)*, 1(1). <https://doi.org/10.31764/JIPER.V1I1.1505>
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 1–11. <https://doi.org/10.22146/BIP.26202>
- Sumarsih, S. (2019). Analisis sumber informasi dan pelayanan perpustakaan (Studi kasus di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang). *Orbith: Majalah Ilmiah Pengembangan Rekayasa dan Sosial*, 14(2), 118–125. <https://doi.org/10.32497/ORBITH.V14I2.1307>
- Suratmi, I. (2019). *Peran dan Tanggung Jawab Pustakawan sebagai Pengelola Informasi di Perpustakaan*. Diambil dari <http://lib.isi.ac.id>
- Suryanto, S., & Erlianti, G. (2018). *Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka*.
- Ulul Albab, J., & Furbani, W. (2018). Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Di Upt. Perpustakaan Universitas Mataram. *Jurnal Ulul Albab*, 22(2), 112–119. <https://doi.org/10.31764/JUA.V22I2.639>
- Walidatus Sholihah, Z. (2018). Kesiapan Pustakawan Dalam Menghadapi Era Teknologi Informasi. *Seminar Nasional Prodi Ilmu Perpustakaan UM Literasi Digital dari Pustakawan untuk Merawat Kebhinekaan Malang*, 10.
- Yanita, F., Permana, A., & Dani, D. E. (2013). Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan: Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(1), 35–49. <https://doi.org/10.2/JQUERY.MIN.JS>
- Yulianti, R. (2018). *Pengaruh Soft Skill Pustakawan terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*.