
KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN MELALUI CHAT LAYANAN INFORMASI PERPUSTAKAAN DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN SUMEDANG

Ristia Nur Maeni
Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Jul 2, 2025

Revised Nov 10, 2025

Accepted Nov 30, 2025

Keywords:

*Service Quality, Public Service,
Library Information Service
Chat*

ABSTRACT

The Library Information Chat Service is a digital technology-based service innovation implemented by the Archives and Library Office of Sumedang Regency through the WhatsApp application. This service is designed to facilitate users in obtaining information about various library facilities and services. In striving for the success of the Library Information Chat Service, the quality of service is an essential factor. Therefore, the service must operate effectively and efficiently. This study employs a qualitative method with a descriptive analysis approach. Informants were selected using purposive sampling. Data collection techniques included literature study, field study (observation, interviews, and documentation), and triangulation for data validation. Data processing was carried out through data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. Based on the results of the study, it can be concluded that the quality of library services through the Library Information Chat Service is considered fairly good. However, there are weaknesses in the tangible and reliability dimensions, which still require improvement. In particular, there is a need for device adjustments and a dedicated server to ensure the service is better structured, more effectively managed, and supported by system stability and service consistency.



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Ristia Nur Maeni

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas April

Email: ristianurmaeni285@gmail.com

1. INTRODUCTION

Pada saat ini, dunia kepastakawanan sedang mengalami perubahan besar dalam berbagai aspek, seperti koleksi, sumber daya manusia, dan fasilitas fisik perpustakaan. Perubahan ini merupakan respons terhadap kebutuhan pemustaka serta tantangan yang muncul di era modern. Salah satu faktor pendorong utama transformasi ini adalah karakteristik generasi digital atau *digital native*. Generasi ini memandang internet bukan lagi sebagai teknologi baru, melainkan bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Perubahan perilaku pengguna informasi ini turut mendorong perpustakaan untuk beradaptasi dengan menyediakan layanan yang lebih relevan dan berbasis teknologi. Perubahan perilaku ini juga diperkuat oleh hasil survei yang dilakukan oleh OCLC (*Online Computer Library Center*) dalam Aprilia (2018: 18), yang menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka lebih memilih memulai proses pencarian informasi melalui mesin pencari dibandingkan menggunakan perpustakaan atau pustakawan.

Dalam menghadapi perubahan ini, perpustakaan memiliki fungsi strategis yang tidak hanya sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 3, perpustakaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Dengan fungsi informasi yang dimiliki oleh perpustakaan, maka perpustakaan harus didukung oleh layanan-layanan yang dapat mempermudah pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 14 Ayat 3 tentang Perpustakaan, yang mengamanatkan bahwa setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, modernisasi layanan perpustakaan menjadi kebutuhan mendesak, terutama dalam menarik minat baca masyarakat, termasuk generasi digital. Untuk mewujudkan hal tersebut, Pemerintah Daerah memandang perlu meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi yang berfungsi secara luas. Langkah ini bertujuan tidak hanya untuk mendukung transformasi dunia kepastakawanan, tetapi juga untuk memastikan perpustakaan dapat menjadi bagian integral dalam kehidupan masyarakat modern.

Sejalan dengan upaya modernisasi perpustakaan, kebijakan nasional juga berperan penting dalam mendorong transformasi ini. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menetapkan bahwa semua tingkatan pemerintahan, dari pusat hingga daerah, harus memanfaatkan teknologi informasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Dalam pelaksanaannya, banyak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berlomba-lomba membuat layanan berbasis digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era modern. Namun, keberagaman *platform digital* ini sering kali menimbulkan tantangan tersendiri, seperti banyaknya alamat *Website* yang harus diingat oleh masyarakat dan banjir informasi. Dalam hal ini, perpustakaan dapat mengambil peran strategis sebagai pusat layanan informasi yang terintegrasi, menyediakan akses yang lebih sederhana dan terpadu bagi masyarakat, sehingga dapat menjadi solusi atas tantangan fragmentasi layanan digital.

Sebagai bagian dari modernisasi, perpustakaan daerah tidak hanya menyediakan layanan fisik, tetapi juga diharapkan mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan relevansi koleksinya. Dengan memadukan teknologi dan sumber daya pustaka, perpustakaan daerah dapat memainkan peran strategis dalam meningkatkan minat baca, mendukung pembelajaran seumur hidup, dan memberdayakan masyarakat modern. Integrasi ini memastikan perpustakaan tetap menjadi pusat informasi yang relevan di tengah dinamika perubahan zaman.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang telah mengimplementasikan layanan berbasis teknologi. Berdasarkan observasi awal, dinas ini terus mengikuti perkembangan teknologi informasi dengan pembaruan berkelanjutan pada manajemen perpustakaan. Teknologi ini mempermudah berbagai layanan, seperti pembuatan katalog, peminjaman, pengembalian, pencarian buku, dan layanan referensi digital. Salah satu kreatifitas yang diimplementasikan adalah fitur chat layanan informasi perpustakaan berbasis aplikasi *WhatsApp*.

Chat layanan informasi perpustakaan adalah sebuah fitur berbasis teknologi menggunakan aplikasi tambahan *WhatsApp* yang dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mencari informasi terkait layanan perpustakaan. Adapun cara mengakses pelayanan informasi ini dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp*, dimana pemustaka mengirimkan pesan *text* "perpustakaan" pada *scan qr-code* atau nomor telepon. Di dinas arsip dan perpustakaan kabupaten sumedang, layanan ini digunakan untuk menjawab pertanyaan mengenai berbagai fasilitas dan layanan yang tersedia. Adapun berbagai jenis layanan pada informasi awal (menu) chat layanan informasi perpustakaan terdapat beberapa pelayanan yang dapat diakses yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Pelayanan Chat Layanan Informasi Perpustakaan

No	Nama Layanan
1	Jam buka layanan perpustakaan
2	Alamat Layanan Perpustakaan
3	Website Perpustakaan
4	Katalog Online Perpustakaan (Opac)
5	Pendaftaran Anggota Perpustakaan
6	Perpanjangan Koleksi Perpustakaan
7	Chat dengan pustakawan
8	Statistik Perkembangan Perpustakaan
9	Perpustakaan Keliling
10	Perpustakaan Digital i-sumedang
11	Media Sosial
12	Pengaduan, Saran dan Masukan
13	Satu Data Perpustakaan Nasional RI
14	Repository - Onsesrch Indonesia
15	E-Resources Perpustakaan Nasional RI

Sumber: Menu Chat Layanan Informasi Perpustakaan, tahun 2024

Chat Layanan Informasi Perpustakaan merupakan salah satu inovasi layanan yang ditawarkan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang. Layanan ini termasuk ke dalam jenis pelayanan yang cukup lengkap karena mampu memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, terutama dalam hal layanan sirkulasi. Melalui fitur *digital* yang tersedia, pemustaka dapat mengakses informasi mengenai koleksi buku, keanggotaan, perpanjangan masa pinjam, hingga konsultasi secara langsung dengan pustakawan. Namun demikian, efektivitas pemanfaatan layanan ini masih perlu dikaji lebih lanjut. Berdasarkan partisipasi masyarakat yang telah menyimpan dan memberikan tag nomor chat layanan informasi perpustakaan pada aplikasi *getcontact* terlihat ada sebanyak 59 orang, yang berarti menunjukkan adanya kepercayaan dan *feedback* penggunaan masyarakat dari adanya layanan ini.

Di sisi lain, meskipun layanan ini menawarkan kemudahan dan efisiensi melalui sistem digital yang tertaut seperti *Integrated Library System* (INLISLite), terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas penggunaannya. Hambatan-hambatan tersebut meliputi keterbatasan jaringan internet, potensi gangguan sistem, serta rendahnya literasi digital di kalangan sebagian pemustaka. Akibatnya, pengalaman layanan yang diharapkan belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh seluruh pengguna, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan pemanfaatan teknologi dalam akses informasi perpustakaan.

Namun berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, peneliti menemukan indikasi-indikasi yang mengarah pada kualitas pelayanan perpustakaan melalui Chat Layanan Informasi Perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang belum mencapai taraf yang optimal. Hal ini bisa dilihat dari indikasi-indikasi sebagai berikut:

1. Dalam dimensi kehandalan terdapat pada indikator konsistensi pelayanan menurut Parasuraman, Berry, Zeithmal 1990 (dalam Wiwik, 2018 : 28), khususnya dalam penyediaan informasi digital melalui link layanan statistik perkembangan perpustakaan serta katalog *online* (OPAC). Namun dalam pelaksanaannya, layanan tersebut masih terdapat kendala teknis. Ketika pengguna mencoba mengakses link yang disediakan, halaman *website* cenderung memuat dalam waktu yang lama dan bahkan mengalami *error*. Hal ini menunjukkan kurangnya keandalan sistem layanan dalam memberikan akses informasi secara konsisten dan stabil kepada pengguna.
2. Dalam dimensi daya tanggap terdapat pada indikator kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan menurut Parasuraman, Berry, Zeithmal 1990 (dalam Wiwik, 2018 : 28). Namun dalam pelaksanaannya, pelayanan informasi perpustakaan melalui media chat, khususnya terkait permintaan perpanjangan buku, belum dapat dilakukan secara cepat dan tepat waktu. Hal ini dibuktikan dengan masih ditemukannya chat yang belum terbalas pada layanan pustakawan. Kondisi ini menunjukkan belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan dan permintaan informasi pengguna.
3. Dalam dimensi berwujud, khususnya pada indikator fasilitas operasional menurut Parasuraman, Berry, Zeithmal 1990 (dalam Wiwik, 2018 : 28). Namun dalam pelaksanaannya, ketersediaan fasilitas penunjang dalam pengoperasian chat layanan informasi perpustakaan masih terbatas. Hal ini dibuktikan seperti *handphone* yang digunakan dalam pelayanan masih perlu penyesuaian dengan jumlah admin.

2. METHOD

Rancangan penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui proses-proses yang akan dilakukan penulis agar mendapatkan hasil dari sebuah kegiatan penelitian. Penulis menggunakan rancangan penelitian dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah dengan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019 : 85) *Purposive sampling* adalah “Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah para pelaksana yang dianggap memiliki otoritas, informasi, serta paling tahu apa yang kita harapkan, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi situasi yang sedang diteliti. Sehingga Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah pegawai Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang dituangkan pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Subjek Penelitian

No	Unsur	Jumlah (orang)
1.	Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan	1
2.	Fungsional Pustakawan	3
	Jumlah	4

Untuk pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan teknik pengumpulan data penelitian adalah untuk mendapatkan data. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2022: 219) sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dan menganalisis beragam literatur baik itu buku-buku ilmiah, dokumen, dan bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Studi lapangan, yaitu teknik yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian, diantaranya melalui teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi.

Adapun langkah-langkah yang peneliti lakukan dalam melakukan uji keabsahan pada tiap tahap sebagai berikut:

1. Uji Kredibilitas
2. Uji Transferabilitas
3. Uji Depenabilitas
4. Uji Konfirmabilitas

3. RESULTS AND DISCUSSION

Dalam mengukur kualitas pelayanan chat layanan informasi perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang memberikan batasan untuk mengukur kualitas pelayanan sebagaimana menurut Parasuraman, Berry, Zeithmal 1990 (dalam wiwik, 2018 : 28), yaitu :

- 1) *Tangible* (Berwujud)
- 2) *Reliability* (Kehandalan)
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan)
- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil keseluruhan Kualitas Pelayanan Chat Layanan Informasi Perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang sebagai berikut :

Tabel 3. Kesimpulan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Chat Layanan Informasi Perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang

No	Dimensi	Indikator	Kesimpulan
1.	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	a) Ketersediaan Fasilitas Operasional	Ketersediaan fasilitas operasional dalam pelayanan chat informasi perpustakaan cukup dan dapat diandalkan. Karena dilihat dari ketersediaan fasilitas dasar seperti internet dan perangkat komunikasi sudah tersedia. Namun, diperlukan penyesuaian jumlah perangkat untuk admin serta <i>server</i> khusus untuk pengelolaan yang lebih terstruktur.
		b) Kemudahan Pelayanan	Kemudahan pelayanan dalam pelayanan chat informasi perpustakaan sudah baik. Nomor kontak Chat Layanan Informasi Perpustakaan berbasis <i>WhatsApp</i> di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang mudah

			diakses dan ditemukan oleh pengguna. Informasi kontak tersebut tersedia di berbagai media, seperti bio Instagram, <i>website</i> resmi, <i>WhatsApp Booth</i> , serta fitur “Chat dengan Pustakawan”, sehingga memudahkan pemustaka untuk menghubungi layanan tanpa kesulitan.
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	a) Konsistensi Layanan	Konsistensi layanan dalam pelayanan chat informasi perpustakaan belum optimal, karena masih terdapat hambatan teknis seperti tautan yang tidak dapat diakses.
		b) Standar Pelayanan	Standar pelayanan pada chat layanan informasi sudah baik. Prosedur penggunaan Chat Layanan Informasi Perpustakaan melalui <i>WhatsApp</i> sederhana dan mudah dipahami oleh pemustaka. Prosesnya hanya memerlukan penyimpanan nomor <i>WhatsApp</i> perpustakaan, mengetik kata kunci “perpustakaan”, lalu memilih menu yang diinginkan sesuai petunjuk.
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	a) Kecepatan dan Ketepatan Waktu	Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan sudah baik terutama menggunakan fitur <i>WhatsApp booth</i> yang sangat efisien terbukti mempercepat proses layanan informasi dan mampu menjangkau lebih banyak pengguna, serta sudah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan yang tertera pada laman <i>whatsapp</i> chat layanan informasi perpustakaan. Namun, jika pengguna menghubungi admin secara langsung di luar alur <i>bot</i> , respon menjadi lebih lambat, terutama di luar jam kerja, karena keterbatasan waktu dan tugas pustakawan lainnya.
		b) Ketanggapan Terhadap Kebutuhan dan Situasi Pengguna	Ketanggapan terhadap kebutuhan dan situasi pengguna, dapat disimpulkan baik. Layanan chat membantu memberikan informasi awal, namun pengguna tetap perlu datang ke perpustakaan untuk layanan lebih lengkap dan proses tertentu seperti pengembalian buku dan aktivasi keanggotaan.
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a) Jaminan Keamanan Data	Jaminan keamanan data, dapat disimpulkan baik. Layanan chat informasi perpustakaan tergolong aman karena tidak menyimpan data pribadi pemustaka. Nomor kontak disimpan oleh pemustaka, bukan oleh sistem, dan akses percakapan terbatas hanya pada admin tanpa adanya penyebaran informasi.
		b) Jaminan Kejelasan Informasi	Jaminan kejelasan informasi, dapat disimpulkan sudah baik karena layanan chat informasi perpustakaan menyediakan timbal balik berupa saran dan <i>feedback</i> , memastikan komunikasi tidak satu arah. Menu layanan seperti jam pelayanan dan jam ramadhan diperbarui setiap hari, dengan beberapa menu dalam tahap pengembangan yang memerlukan kebijakan lebih lanjut.
		c) Jaminan Kepastian Hukum	Untuk kepastian hukum chat layanan informasi sudah baik, mengacu pada kebijakan yang sudah ada seperti undang-undang ITE, kebijakan pelayanan publik, undang-undang keterbukaan informasi publik, dan kebijakan standar pelayan perpustakaan.
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	a) Kemampuan Staf Dalam Memahami Kebutuhan Pengguna Layanan	Kemampuan staf dalam memahami kebutuhan pengguna layanan, dapat disimpulkan bahwa layanan chat informasi perpustakaan telah menunjukkan kualitas yang baik. Layanan chat informasi

			perpustakaan dikembangkan berdasarkan analisis kebutuhan informasi pemustaka yang diperoleh dari data yang sudah ada, serta masukan dari petugas layanan. Saran dan masukan dari pemustaka yang bersifat membangun juga diakomodasi untuk penyempurnaan sistem.
		b) Kemampuan Keramahan Staf Untuk Menunjukkan Rasa Empati	Kemampuan staf dalam memahami kebutuhan pengguna layanan sudah baik. Admin layanan chat memiliki kapasitas dan tanggung jawab yang sesuai, serta telah dibekali bimtek pengelolaan layanan untuk menjawab pertanyaan dengan tepat dan memberikan penjelasan jika informasi tidak tersedia dalam chat.

Sumber : Hasil Penelitian 2025

Berdasarkan tabel di atas dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Chat Layanan Informasi Perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang, secara keseluruhan sudah dilakukan dengan baik dalam pelaksanaannya akan tetapi masih terdapat aspek yang belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat pada dimensi Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati) sebagai berikut :

Pada dimensi *tangibles*, dalam aspek ketersediaan fasilitas operasional dalam pelayanan chat informasi perpustakaan cukup dapat diandalkan. Namun, diperlukan penyesuaian jumlah perangkat untuk admin serta *server* khusus untuk pengelolaan yang lebih terstruktur dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Selanjutnya dari sisi kemudahan pelayanan dalam pelayanan chat informasi perpustakaan menunjukkan sudah baik, layanan ini tergolong mudah dijangkau oleh pemustaka melalui berbagai *platform* seperti *instagram*, *website* resmi, *WhatsApp Booth*, dan fitur “Chat dengan Pustakawan”. Hal ini sejalan dengan pendapat Indrayani (dalam Hadi, 2019) yang mengemukakan bahwa “Fasilitas didefinisikan sebagai semua hal yang dapat membantu kegiatan dan juga memperlancar suatu pekerjaan dalam rangka mencapai suatu tujuan”.

Dengan demikian terkait dengan fasilitas untuk melakukan sebuah pelayanan harus memadai dan terjamin kualitasnya. Kekurangan dalam fasilitas dan alat pendukung berdampak langsung pada layanan digital. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan upaya penyesuaian jumlah perangkat untuk admin serta *server* khusus untuk pengelolaan yang lebih terstruktur dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

Selanjutnya dimensi *reliability* (kehandalan) menunjukkan hasil yang kurang baik. Meskipun prosedur penggunaan layanan sudah sistematis dan mudah dipahami, masih ditemukan kendala dalam hal konsistensi, seperti tautan menu layanan yang kadang tidak dapat diakses akibat gangguan teknis. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Narteh (dalam Ighomereho, 2022), yang memberikan pendapat bahwa “Dalam layanan berbasis digital, keandalan mencakup konsistensi fungsi sistem, ketersediaan akses, serta kemampuan sistem dalam menjalankan layanan secara tepat waktu. Oleh karena itu, gangguan teknis dapat menurunkan persepsi pengguna terhadap keandalan layanan dan memengaruhi tingkat kepuasan serta kepercayaan pengguna.”

Dengan demikian, terkait dengan dimensi *reliability*, gangguan teknis seperti tautan yang tidak dapat diakses, menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek pemeliharaan sistem dan dukungan teknis. Keandalan layanan digital sangat bergantung pada kestabilan dan keakuratan sistem dalam menyediakan informasi secara konsisten.

Dimensi *responsiveness* menunjukkan hasil yang baik dalam merespons kebutuhan pemustaka. Dari segi kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan sudah baik terutama menggunakan fitur *WhatsApp booth* yang sangat efisien terbukti mempercepat proses layanan informasi dan mampu menjangkau lebih banyak pengguna, serta sudah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan yang tertera pada laman *whatsapp* chat layanan informasi perpustakaan. Dari sisi ketanggapan terhadap kebutuhan dan situasi pengguna juga dapat disimpulkan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Marwanti (2017 : 48) yang menjelaskan bahwa “Teori kualitas layanan menekankan bahwa salah satu dimensi penting dari kualitas pelayanan publik adalah ketepatan waktu. Ketepatan waktu dalam penyelesaian proses pelayanan dan penyampaian informasi kepada pengguna merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna. Petugas yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat waktu akan meningkatkan kualitas pelayanan publik.”

Dengan demikian, keberhasilan layanan informasi perpustakaan dalam memenuhi dimensi *responsiveness* mencerminkan adanya kesadaran dan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan sesuai ekspektasi pemustaka. Pemanfaatan fitur *WhatsApp Booth* terbukti efektif dalam menjawab kebutuhan akan layanan yang fleksibel, mudah diakses, dan responsif terhadap dinamika

permintaan informasi. Ketepatan waktu tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan perpustakaan.

Dari sisi *assurance* menunjukkan hasil yang baik dalam memberikan jaminan terhadap keamanan data, kejelasan informasi, dan kepastian hukum. Sistem tidak menyimpan data pribadi pemustaka dan hanya dapat diakses oleh admin, sementara informasi layanan diperbarui secara berkala dan transparan. Selain itu, dasar hukum pelaksanaan layanan mengacu pada berbagai peraturan. Berdasarkan asumsi di atas sejalan dengan pendapat ahli Marwanti (2017 : 45) mengatakan bahwa “Teori kualitas layanan publik menjelaskan bahwa kualitas layanan publik ditentukan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas informasi yang diterima oleh pengguna layanan. Kualitas informasi yang baik akan membantu pengguna layanan untuk memahami hak dan kewajiban mereka, serta untuk menggunakan layanan dengan mudah dan efisien. Ketika pengguna layanan menerima informasi yang jelas, akurat, dan lengkap, hal ini akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap kualitas layanan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap penyelenggara pelayanan publik.”

Dengan demikian, pencapaian pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa layanan informasi perpustakaan telah mampu membangun kepercayaan dan rasa aman bagi pemustaka. Kejelasan informasi, jaminan perlindungan data pribadi, serta kepastian hukum yang mendasari layanan menjadi indikator penting dalam menciptakan kualitas layanan yang profesional dan bertanggung jawab. Informasi yang diperbarui secara berkala dan transparan memperkuat persepsi pemustaka terhadap akuntabilitas penyelenggara layanan. Hal ini selaras dengan pandangan Marwanti, bahwa informasi yang jelas, akurat, dan lengkap akan meningkatkan pemahaman pengguna atas hak dan kewajibannya serta memperkuat kepercayaan terhadap institusi layanan publik.

Dalam dimensi terakhir, dimensi *empathy* (empati) menunjukkan hasil yang sudah baik, dalam aspek kemampuan staff dalam memahami kebutuhan pengguna layanan sudah cukup sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka. Hal tersebut sesuai dengan pendapat ahli Nurcholis (2020 : 123), menyatakan bahwa “Kemampuan staff dalam memahami kebutuhan pengguna layanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memahami kebutuhan pengguna layanan, staff dapat memberikan pelayanan yang lebih tepat, efektif, dan efisien”.

Dalam aspek kemampuan keramahan staff untuk menunjukkan rasa empati sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sudah sejalan dengan pendapat Ernawati (2021 : 124) yang mengatakan bahwa “Empati petugas pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Petugas yang menunjukkan empati akan lebih mudah memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan”.

Dengan demikian, pencapaian dalam dimensi *empathy* menunjukkan bahwa pendekatan personal dan humanis dalam pelayanan masih menjadi elemen penting yang mendukung keberhasilan layanan informasi perpustakaan. Kemampuan staf dalam bersikap empatik dan memahami kebutuhan pemustaka tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemustaka dan penyedia layanan sebagai bagian dari pelayanan publik yang berkualitas.

4. CONCLUSION

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Chat Layanan Informasi Perpustakaan Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang secara keseluruhan sudah berjalan dalam beberapa aspek, seperti *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Namun, masih memerlukan perbaikan dan peningkatan khususnya terkait penyesuaian jumlah perangkat dan perlunya *server* khusus agar layanan lebih terstruktur dan efektif dalam pengelolaannya, serta belum optimalnya stabilitas sistem atau konsistensi layanan terlihat dari gangguan teknis tautan layanan yang kadang menghambat akses. Meskipun demikian, upaya peningkatan mutu layanan telah dilakukan, seperti melalui penyederhanaan prosedur akses, pengembangan menu layanan, serta keterbukaan terhadap saran dan masukan dari pengguna. Hal ini mencerminkan komitmen instansi dalam mendukung transformasi layanan publik berbasis teknologi informasi, serta menjadi langkah positif menuju pelayanan perpustakaan yang lebih modern, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

REFERENCES

- Aprilia Yusli Handini. (2018). *Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis Live Chat*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Ernawati, N. (2021). Pengaruh Kinerja Keuangan, Kualitas Pelayanan, Dan Pelatihan Profesional Terhadap Akuntabilitas Pegawai (Studi Kasus pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sragen). *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*, 22 No.3.
- Ighomereho Dkk. (2022). From service quality to e-service quality: measurement, dimensions and model. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25(1).
- Imam Teguh, Agatha, S. T., Ameron, R., Fuad, B. H., Evan, & Rakhmawati, N. A. (2018). Pentingnya Memahami Penerapan Privasi Di Era Teknologi Informasi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(3), 21–28.
- Marwanti. (2017). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pelayanan Publik: Menuju Birokrasi yang Melayani*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurcholis. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Wiwik Sulistiyowati. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.