

## MENILAI KETIDAKEFEKTIFAN JAM OPERASIONAL DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI BANTEN DALAM MENDUKUNG LITERASI MASYARAKAT

Khoirul Anam<sup>1</sup>, Ismail Ilham Syahputra Pane<sup>2</sup>, David Christian<sup>3</sup>

[khoirulanamclg@gmail.com](mailto:khoirulanamclg@gmail.com)<sup>1</sup>, [ismaililhamsyahputra@gmail.com](mailto:ismaililhamsyahputra@gmail.com)<sup>2</sup>, [davidchristiankule@gmail.com](mailto:davidchristiankule@gmail.com)<sup>3</sup>

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

### ABSTRAK

Peningkatan literasi masyarakat merupakan agenda strategis dalam pembangunan sumber daya manusia, karena literasi berperan penting dalam membentuk kemampuan individu untuk mengakses, memahami, dan memanfaatkan informasi secara kritis dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Di Provinsi Banten, tingkat literasi yang masih berada di bawah rata-rata nasional menunjukkan adanya tantangan dalam optimalisasi layanan pendukung literasi, khususnya perpustakaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketidakefektifan jam operasional Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dalam mendukung literasi masyarakat melalui perspektif kualitas layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam terhadap pustakawan dan pemustaka, serta analisis dokumen institusional. Analisis data dilakukan secara induktif dengan menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima indikator, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pustakawan dan kondisi fasilitas perpustakaan dinilai cukup baik dalam mendukung aktivitas literasi. Namun, keterbatasan jam operasional hingga sore hari menyebabkan akses masyarakat terhadap layanan literasi belum optimal. Temuan ini menegaskan bahwa penyesuaian jam operasional yang lebih adaptif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan efektivitas perannya dalam penguatan literasi masyarakat.

**Kata Kunci:** Literasi Masyarakat, Jam Operasional Perpustakaan, SERVQUAL.

### ABSTRACT

*Improving community literacy is a strategic agenda in human resource development, as literacy plays a crucial role in enabling individuals to access, understand, and critically utilize information in social and economic life. In Banten Province, literacy levels that remain below the national average indicate challenges in optimizing literacy support services, particularly public libraries. This study aims to analyze the ineffectiveness of operational hours at the Banten Provincial Library and Archives Office in supporting community literacy from a service quality perspective. The research employs a descriptive qualitative approach, using in depth interviews with librarians and library users, as well as institutional document analysis. Data were analyzed inductively using the SERVQUAL model, which includes five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The findings reveal that librarians' attitudes and physical facilities are generally adequate in supporting literacy activities. However, limited operational hours ending in the afternoon restrict public access to library services. These results highlight that more adaptive operational hour policies are essential to enhance library service quality and strengthen the role of public libraries in promoting community literacy.*

**Keywords:** Community Literacy, Library Operating Hours, SERVQUAL.

### PENDAHULUAN

Peningkatan literasi masyarakat telah menjadi salah satu fokus utama dalam pembangunan sumber daya manusia di Indonesia. Literasi, yang tidak hanya mencakup kemampuan membaca dan menulis, namun juga kemampuan dalam memahami dan mengelola informasi secara kritis, menjadi pondasi penting dalam mencapai kesejahteraan sosial dan ekonomi yang lebih baik. Literasi dapat didefinisikan sebagai kemampuan

individu untuk mengakses, memahami, dan memanfaatkan informasi dalam kehidupan sehari-hari, yang meliputi baik literasi tradisional maupun literasi digital. Sebagaimana dijelaskan dalam berbagai penelitian, literasi bukan hanya sebatas kemampuan membaca dan menulis, tetapi juga mencakup kapasitas untuk mengolah dan menganalisis informasi dengan kritis sehingga dapat diterapkan dalam konteks yang relevan (Nurwahidah et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa literasi adalah keterampilan yang sangat dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari pendidikan, pekerjaan, hingga pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan dan program literasi terus berupaya meningkatkan tingkat literasi masyarakat di seluruh daerah, termasuk di Provinsi Banten. Data Badan Pusat Statistik (BPS) 2024 mengungkapkan Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) Banten hanya 61,88 dengan rata-rata nasional 73,52. Salah satu institusi yang memiliki peran penting dalam upaya ini adalah perpustakaan, yang menjadi salah satu sarana vital dalam penyebaran informasi dan pengetahuan (BPS, 2024a). Namun, meskipun ada berbagai inisiatif dan program literasi yang telah dijalankan, kenyataannya tingkat literasi di Indonesia masih terbilang rendah dibandingkan dengan negara-negara lain di Asia Tenggara. Berdasarkan laporan dari UNESCO (2021), tingkat literasi di Indonesia berada di angka sekitar 95%, namun masih ada ketimpangan signifikan antar wilayah, dengan daerah-daerah tertentu, seperti Provinsi Banten, menunjukkan angka literasi yang lebih rendah (United Nations Educational, 2022).

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat literasi masyarakat adalah akses terhadap sumber daya informasi, terutama melalui layanan perpustakaan. Dalam konteks ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memegang peran penting dalam menyediakan fasilitas dan layanan yang dapat mendukung upaya peningkatan literasi. Menurut (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan) tentang Perpustakaan, perpustakaan daerah wajib menyediakan layanan yang inklusif, merata, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, termasuk penyesuaian waktu operasional agar selaras dengan pola aktivitas harian warga. Namun, persoalan terkait ketidakefektifan jam operasional yang diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten seringkali menjadi permasalahan utama. Ketidakefektifan ini dilihat dari terbatasnya waktu operasional yang tersedia bagi masyarakat untuk mengakses layanan perpustakaan, yang pada gilirannya menghambat upaya peningkatan literasi di wilayah tersebut. Kebijakan jam operasional DPK Banten dapat dipahami sebagai rangkaian keputusan pemerintah daerah mengenai waktu penyediaan layanan publik yang bertujuan menyelesaikan masalah akses literasi, Sebagaimana didefinisikan oleh Eyestone, kebijakan publik berperan penting dalam merespons tantangan sosial, yang tercermin dalam implementasi dan perumusan kebijakan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat (Amirudin & Ramadhani, 2024).

Perpustakaan sebagai lembaga yang menyediakan berbagai informasi dan pengetahuan harus dapat diakses secara maksimal oleh masyarakat. Menurut (Yuneti et al., 2023), perpustakaan memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui akses terhadap informasi yang kaya dan bermutu. Oleh karena itu, pengelolaan jam operasional yang tepat menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara optimal. Namun, kenyataannya banyak perpustakaan di Provinsi Banten yang hanya beroperasi dalam jam kerja biasa, yang tidak cukup fleksibel bagi masyarakat yang memiliki jadwal kerja padat, seperti di sektor swasta atau yang beraktivitas di luar jam operasional tersebut. Menurut laporan Indeks Literasi Digital Nasional 2021 yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, tingkat literasi digital masyarakat di Provinsi Banten ini

terendah ke 4 dengan angka 3,37 dengan rata-rata tingkat literasi nasional 3,49 (Pangerapan et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun literasi digital semakin penting di era informasi, keterbatasan akses ke layanan perpustakaan yang memiliki koleksi informasi berbasis digital juga turut menghambat tingkat literasi masyarakat, terutama di daerah-daerah dengan jam operasional yang terbatas.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketidakefektifan jam operasional Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dalam mendukung literasi masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai masalah yang ada serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem pengelolaan jam operasional yang lebih efektif, fleksibel, dan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan literasi masyarakat di Provinsi Banten, yang pada akhirnya dapat mendukung pembangunan sosial dan ekonomi daerah tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang sederhana untuk menggambarkan ketidakefektifan jam operasional Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dalam mendukung literasi masyarakat, termasuk faktor struktural seperti kebijakan waktu layanan dan pola kunjungan pengguna. Pendekatan ini dilakukan tanpa mengubah rutinitas harian, dengan peneliti sebagai instrumen utama yang mengumpulkan data melalui wawancara dengan informan purposive sampling pejabat DPK dan pengguna rutin seperti mahasiswa serta dokumentasi langsung seperti profil dinas dan laporan kunjungan tahunan. Teknik purposive menargetkan 5 informan relevan dengan berbagai pengalaman, difokuskan pada pertanyaan terbuka tentang ketidaksesuaian jam operasional waktu senggang masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan sebagai landasan analisis dalam menilai kualitas pelayanan perpustakaan sebagai bagian dari pelayanan publik. Teori kualitas layanan merujuk pada konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al yang mendefinisikan kualitas layanan sebagai kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang diterima (Rahma, 2023). Dalam konteks pelayanan publik, teori ini relevan karena menempatkan pengguna layanan sebagai tolok ukur utama kualitas. Kualitas layanan tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap prosedur internal, tetapi juga dari kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan, memberikan kenyamanan, serta membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Pendekatan ini sesuai untuk menilai layanan perpustakaan karena interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka menjadi faktor kunci keberhasilan pelayanan.

Pengukuran kualitas layanan dalam penelitian ini mengacu pada lima indikator kualitas layanan yang diadaptasi oleh (Gloriano & Nugraha, 2022) dari konsep SERVQUAL oleh Parasuraman et al.

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan pustakawan memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan.
2. Daya tanggap (responsiveness), yang mencerminkan kesigapan pustakawan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pemustaka.
3. Jaminan (assurance), yang berkaitan dengan pengetahuan, sikap, dan perilaku pustakawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pemustaka terhadap layanan.
4. Empati (emphaty), yang menunjukkan kepedulian dan perhatian pustakawan terhadap kebutuhan serta kondisi pemustaka.

5. Bukti fisik (tangible), yang meliputi kondisi fasilitas perpustakaan, ketersediaan sarana prasarana, serta penampilan pustakawan sebagai penyedia layanan.

Kelima indikator ini digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen penelitian untuk menilai kualitas layanan perpustakaan secara sistematis (Cordova, 2017).

Analisis data bersifat induktif, merangkum pola dari transkrip wawancara dan dokumen lapangan secara bertahap hingga temuan utama seperti rendahnya utilisasi malam hari, tanpa rumus rumit sehingga menghasilkan deskripsi actionable untuk reformasi kebijakan. Metode ini efektif karena murah, fleksibel, dan berfokus pada pengalaman nyata di DPK Banten, sesuai kajian pemerintahan daerah Indonesia.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Lokasi Penelitian**

Provinsi Banten merupakan salah satu provinsi di Pulau Jawa yang menunjukkan perkembangan sosial ekonomi dan indikator pembangunan manusia yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pencapaian Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Provinsi Banten pada 2022 mencapai angka 73,32 yang menempatkan provinsi ini pada kategori tinggi, namun capaian tersebut masih menyisakan disparitas antar kabupaten/kota terutama dalam dimensi pengetahuan dan pendidikan (BPS, 2022a). Kondisi geografis dan demografis Banten yang heterogen menyebabkan akses layanan publik, termasuk layanan perpustakaan, berbeda antar wilayah. Peran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten menjadi kritis sebagai penyedia layanan literasi tingkat provinsi yang berfungsi sebagai pusat koleksi, layanan rujukan, dan pusat kegiatan literasi yang menjangkau siswa, pelajar, mahasiswa, serta masyarakat umum. Profil dan struktur organisasi dinas menunjukkan fungsi teknis dan pembinaan yang harus menyesuaikan kebijakan layanan dengan kebutuhan lokal agar kontribusinya terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat maksimal.

Tingkat literasi di Banten menunjukkan tantangan yang perlu ditangani secara terstruktur. Hasil kajian Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) 2022 menempatkan nilai IPLM Provinsi Banten pada kisaran 71,03 dan dikategorikan sedang, yang mengindikasikan bahwa budaya membaca dan pemanfaatan fasilitas literasi belum merata dan belum mencapai tingkat yang mendukung pembelajaran sepanjang hayat secara luas. Perbedaan capaian antar daerah, misalnya antara kota-kota besar dan daerah tertinggal, tercermin pada akses sumber belajar, ketersediaan perpustakaan sekolah dan umum, serta kapasitas tenaga perpustakaan (DPK, 2023). Nilai IPLM tersebut mencerminkan bahwa peningkatan literasi memerlukan intervensi dari sisi ketersediaan layanan, kualitas layanan, serta penyesuaian jam operasional agar selaras dengan rutinitas masyarakat yang bekerja dan belajar di luar jam kerja standar. Oleh karena itu, evaluasi jam operasional perpustakaan provinsi menjadi bagian penting untuk menjelaskan celah antara penyediaan layanan dan kebutuhan literasi masyarakat.

Kebutuhan literasi di Banten kini tidak hanya berfokus pada kemampuan membaca dan menulis tradisional, tetapi juga mencakup literasi informasi dan literasi digital yang relevan dengan era informasi. Survei dan statistik terkait tingkat kegemaran membaca dan unsur penyusunnya menunjukkan variasi antar kabupaten/kota, sehingga intervensi program literasi harus bersifat kontekstual dan berbasis data lokal. Kebutuhan ini meliputi akses ke koleksi yang relevan, layanan perpustakaan yang responsif terhadap jam sibuk warga, serta program pembelajaran yang menjembatani literasi digital dan keterampilan berpikir kritis. Perpustakaan provinsi dapat memenuhi kebutuhan tersebut jika jam operasional, layanan staf, dan fasilitas fisik menyesuaikan pola waktu pengguna, misalnya menyediakan layanan sore hari, akhir pekan, atau layanan digital yang dapat diakses di luar jam tatap muka (BPS,

2024). Kesenjangan antara kebutuhan literasi yang berkembang dan pola layanan saat ini menjadi fokus analisis untuk menilai efektivitas kontribusi perpustakaan terhadap peningkatan kualitas literasi.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sebagai lokasi penelitian menyediakan kerangka empiris yang memadai untuk mengevaluasi hubungan antara jam operasional dan hasil literasi. Profil dinas menunjukkan jadwal layanan, koleksi, dan kegiatan pembinaan literasi yang dijalankan, sehingga pengumpulan data lapangan dapat mencakup observasi jam buka, log kunjungan per jam, wawancara dengan pustakawan, dan survei kepuasan pemustaka. Analisis akan menilai konsistensi jam operasional dengan kebutuhan pengguna, ketersediaan staf pada setiap shift, serta kemampuan fasilitas untuk melayani kelompok yang memiliki keterbatasan waktu. Hasil penelitian diharapkan menghasilkan rekomendasi praktis seperti penyesuaian jam layanan, peningkatan layanan digital, dan program outreach yang menargetkan kelompok berpotensi rendah literasi (BPS, 2022). Evaluasi ini bertujuan mempersempit jurang antara penyediaan layanan dan kebutuhan literasi masyarakat di Banten sehingga peran dinas sebagai fasilitator literasi provinsi menjadi lebih efektif.

### **Pembahasan**

Dalam Pembahasan kali ini peneliti menggunakan model SERQUAL oleh Parasuraman et al. untuk melakukan pengukuran kualitas layanan dalam penelitian ini mengacu pada lima indikator kualitas layanan yang diadaptasi oleh (Gloriano & Nugraha, 2022) diantaranya:

#### **Keandalan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten**

Keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sejak awal (Parasuraman et al, 1988)(Gloriano & Nugraha, 2022). Dalam konteks pelayanan perpustakaan publik, keandalan tidak hanya tercermin dari ketepatan prosedur administratif, tetapi juga dari konsistensi pelaksanaan jam layanan, kepastian akses bagi pengguna, serta kemampuan pustakawan menjalankan tugas pelayanan sesuai standar operasional. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten secara formal telah memiliki ketentuan jam kerja yang mengikuti sistem lima hari kerja Pemerintah Provinsi Banten, dengan jam layanan kepada publik ditetapkan hingga pukul 15.30. Ketentuan ini menunjukkan adanya standar operasional yang jelas dan diterapkan secara konsisten oleh pustakawan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan, penetapan jam tutup layanan pukul 15.30 didasarkan pada kebutuhan internal untuk penataan koleksi dan penyesuaian dengan jam kerja aparatur sipil negara yang berakhir pukul 16.00. Pustakawan menjelaskan bahwa konsistensi jam layanan ini dijaga agar seluruh koleksi kembali tertata dengan baik sebelum jam pulang kerja, sehingga layanan pada hari berikutnya dapat berjalan secara optimal. Dari perspektif keandalan administratif, kebijakan ini menunjukkan bahwa pustakawan menjalankan pelayanan secara terstruktur, terencana, dan sesuai dengan aturan kelembagaan yang berlaku. Namun demikian, keandalan layanan dalam SERVQUAL tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap aturan internal, tetapi juga dari kemampuan layanan memenuhi kebutuhan pengguna secara berkelanjutan dan dapat diprediksi oleh masyarakat.

Temuan dari wawancara pengunjung menunjukkan adanya kesenjangan antara keandalan prosedural dan keandalan fungsional layanan. Pengunjung yang berstatus sebagai karyawan menyatakan bahwa jam operasional yang berakhir pukul 15.30 membatasi kemampuannya untuk berkunjung di hari kerja, sehingga ia hanya dapat memanfaatkan layanan pada hari Sabtu. Hal serupa disampaikan oleh pengunjung mahasiswa yang merasa jam layanan terlalu singkat dan menimbulkan kesan terburu-buru dalam menyelesaikan

tugas akademik. Meskipun pelayanan pustakawan dinilai ramah, terarah, dan akurat dalam proses administrasi, keterbatasan jam layanan menyebabkan konsistensi akses bagi pengguna dengan waktu luang terbatas menjadi tidak terpenuhi secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan layanan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan aktual pengguna perpustakaan.

Dengan demikian, keandalan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dapat dikatakan kuat pada aspek kepatuhan terhadap standar operasional internal dan konsistensi kerja pustakawan, tetapi masih lemah pada aspek kesesuaian layanan dengan pola waktu masyarakat pengguna. Dalam kerangka SERVQUAL, layanan yang andal seharusnya mampu memberikan kepastian tidak hanya bagi organisasi, tetapi juga bagi pengguna dalam merencanakan pemanfaatan layanan publik. Ketidaksesuaian antara jam operasional dan kebutuhan mayoritas pengguna berpotensi mengurangi efektivitas fungsi perpustakaan sebagai institusi pendukung literasi masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi keandalan layanan perlu diarahkan pada penyesuaian standar operasional agar lebih adaptif terhadap dinamika sosial dan kebutuhan pengguna tanpa mengabaikan kapasitas sumber daya yang tersedia.

### **Daya Tanggap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten**

Daya tanggap merujuk pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna serta memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan yang disampaikan (Parasuraman et al, 1988) (Gloriano & Nugraha, 2022). Dalam konteks pelayanan perpustakaan publik, daya tanggap tercermin dari kesiapan pustakawan dalam memberikan informasi, membantu proses administrasi, mengarahkan pengguna baru, serta merespons masukan terkait layanan yang dirasakan kurang optimal. Daya tanggap menjadi indikator penting karena secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan, terlihat bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten menunjukkan responsivitas yang cukup baik terhadap masukan masyarakat. Pustakawan mengakui adanya banyak permintaan dari pengunjung terkait penambahan jam layanan, khususnya pada sore hari dan akhir pekan. Respons terhadap aspirasi tersebut diwujudkan melalui kebijakan membuka layanan pada hari Sabtu dengan sistem jam lembur, meskipun hari tersebut pada dasarnya bukan hari layanan reguler. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan dan pengelola tidak bersikap pasif terhadap kebutuhan pemustaka, melainkan berupaya mencari solusi yang masih memungkinkan dalam keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia yang tersedia.

Daya tanggap pustakawan juga tercermin dari pengalaman langsung pengunjung, khususnya pengunjung baru. Mahasiswa yang baru pertama kali datang ke perpustakaan menyatakan bahwa pustakawan dan petugas magang secara sigap memberikan arahan mulai dari proses pendaftaran anggota, penyimpanan barang, hingga penggunaan fasilitas ruang baca. Respons cepat dan sikap membantu tersebut menciptakan kesan awal yang positif dan meningkatkan kenyamanan pengunjung dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Selain itu, pengunjung merasa pustakawan mudah diakses ketika membutuhkan bantuan, sehingga tidak mengalami kebingungan selama berada di lingkungan perpustakaan.

Namun demikian, daya tanggap layanan masih menghadapi keterbatasan pada aspek struktural, khususnya dalam merespons kebutuhan waktu kunjungan masyarakat yang semakin beragam. Meskipun pustakawan menunjukkan sikap terbuka dan memahami keluhan terkait jam operasional, respons yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pengguna karena terbentur keterbatasan anggaran dan jumlah tenaga layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara interpersonal daya tanggap pustakawan

sudah berjalan baik, tetapi secara kebijakan layanan masih belum cukup adaptif. Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap tidak hanya memerlukan kesiapan individu pustakawan, tetapi juga dukungan kebijakan organisasi agar respons terhadap kebutuhan pemustaka dapat diwujudkan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

#### **Jaminan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten**

Jaminan disini menekankan pada kapasitas petugas layanan dalam menghadirkan rasa aman dan keyakinan kepada pengguna melalui penguasaan pengetahuan, sikap profesional, dan perilaku yang dapat dipercaya (Gloriano & Nugraha, 2022). Dalam pelayanan perpustakaan publik, jaminan menjadi krusial karena interaksi antara pustakawan dan pemustaka tidak sekadar bersifat administratif, tetapi juga menyangkut kepercayaan terhadap kompetensi pengelola layanan informasi. Pemustaka cenderung menilai kualitas layanan bukan hanya dari hasil yang diterima, tetapi dari bagaimana layanan tersebut disampaikan dan dijelaskan oleh petugas.

Dari sisi pengetahuan, pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten menunjukkan penguasaan yang baik terhadap aturan kerja dan batasan kebijakan layanan. Hal ini terlihat dari kemampuan pustakawan menjelaskan secara rinci alasan penetapan jam operasional, mulai dari ketentuan sistem kerja aparatur sipil negara hingga kebutuhan penataan koleksi dan keterbatasan sumber daya manusia. Penjelasan tersebut disampaikan secara terbuka dan argumentatif, sehingga pemustaka memperoleh pemahaman yang utuh mengenai konteks kebijakan layanan. Kejelasan informasi ini berperan penting dalam membangun rasa percaya, karena pemustaka tidak dihadapkan pada ketidakpastian atau informasi yang ambigu terkait pelayanan perpustakaan.

Jaminan layanan juga terbentuk melalui sikap dan perilaku pustakawan dalam interaksi langsung dengan pemustaka. Pengalaman pengunjung menunjukkan bahwa pustakawan bersikap ramah, responsif, dan tidak berjarak, terutama dalam melayani pengunjung baru yang belum familiar dengan prosedur perpustakaan. Pendampingan yang diberikan sejak proses pendaftaran hingga pemanfaatan fasilitas menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pemustaka. Sikap ini memperkuat keyakinan bahwa pustakawan memiliki kompetensi dan itikad baik dalam memberikan layanan, sehingga perpustakaan dipersepsikan sebagai ruang publik yang profesional dan dapat diandalkan.

Namun, jaminan yang dibangun melalui interaksi personal tersebut belum sepenuhnya diimbangi oleh kepastian struktural dalam layanan. Keterbatasan jam operasional masih menimbulkan keraguan bagi sebagian pemustaka, khususnya mereka yang memiliki waktu luang terbatas di luar jam kerja atau perkuliahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan pada level individu pustakawan telah berjalan efektif, tetapi belum sepenuhnya terintegrasi dengan kebijakan layanan yang mampu memberikan kepastian akses secara lebih luas. Oleh karena itu, penguatan jaminan layanan perlu diarahkan tidak hanya pada peningkatan kompetensi dan etika pustakawan, tetapi juga pada penyesuaian sistem pelayanan agar rasa percaya pemustaka dapat terjaga secara berkelanjutan.

#### **Empati dalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten**

Dimensi empati merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian personal, memahami kebutuhan spesifik pengguna, serta menunjukkan kepedulian terhadap kondisi dan keterbatasan yang dihadapi pemustaka (Gloriano & Nugraha, 2022). Dalam konteks perpustakaan publik, empati tercermin dari kesediaan pustakawan untuk mendengarkan aspirasi pengguna, menyesuaikan pendekatan pelayanan dengan karakteristik pemustaka, serta memperlakukan setiap pengunjung secara manusiawi dan tidak semata administratif. Empati menjadi elemen penting karena perpustakaan berfungsi sebagai ruang publik yang melayani kelompok masyarakat dengan latar belakang waktu, pekerjaan, dan kebutuhan yang beragam.

Hasil wawancara dengan pustakawan menunjukkan adanya kesadaran institusional terhadap kebutuhan dan aspirasi pemustaka. Pustakawan mengakui bahwa banyak pengunjung menyampaikan keinginan agar jam layanan diperpanjang, terutama bagi pemustaka yang hanya memiliki waktu luang di luar jam kerja atau perkuliahan. Pengakuan ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak mengabaikan suara pengguna, melainkan memahami keterbatasan waktu yang dihadapi sebagian besar masyarakat. Upaya membuka layanan pada hari Sabtu merupakan bentuk perhatian terhadap kebutuhan tersebut, meskipun masih dibatasi oleh kendala anggaran dan ketersediaan sumber daya manusia. Dalam perspektif empati, respons ini mencerminkan adanya kepedulian pustakawan terhadap kondisi pemustaka, walaupun belum sepenuhnya dapat memenuhi ekspektasi mereka.

Empati pustakawan juga terlihat jelas dari pengalaman pengunjung dalam interaksi langsung di ruang layanan. Pengunjung baru menyampaikan bahwa pustakawan dan petugas magang memberikan pendampingan sejak awal kedatangan, mulai dari proses pendaftaran, penyimpanan barang, hingga pengenalan fasilitas ruang baca. Pendekatan yang membantu dan tidak terburu-buru ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pengunjung yang belum familiar dengan lingkungan perpustakaan. Selain itu, pengunjung mahasiswa dan pekerja merasakan bahwa pustakawan memahami kondisi mereka yang sering kali terbatas oleh waktu, sehingga suasana layanan dibuat kondusif, tenang, dan mendukung fokus belajar maupun bekerja. Perlakuan tersebut memperkuat persepsi bahwa pustakawan tidak hanya menjalankan tugas formal, tetapi juga memperhatikan kenyamanan pemustaka secara personal.

Namun demikian, empati yang ditunjukkan dalam interaksi pelayanan belum sepenuhnya terakomodasi dalam kebijakan jam operasional perpustakaan. Beberapa pemustaka masih merasakan bahwa kepedulian pustakawan terhadap kebutuhan waktu kunjungan belum diikuti oleh fleksibilitas layanan yang memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa empati pada level individu pustakawan sudah terbentuk dengan baik, tetapi masih terbentur pada batasan struktural organisasi. Oleh karena itu, penguatan dimensi empati perlu diarahkan pada integrasi antara kepedulian pustakawan dan kebijakan layanan yang lebih adaptif, sehingga perhatian terhadap kondisi pemustaka tidak hanya dirasakan dalam interaksi personal, tetapi juga tercermin dalam sistem pelayanan perpustakaan secara menyeluruh.

#### **Bukti Fisik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten**

Bukti fisik merujuk pada kondisi lingkungan layanan yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna, meliputi fasilitas, peralatan, sarana prasarana pendukung, serta penampilan petugas layanan (Gloriano & Nugraha, 2022). Pada layanan perpustakaan publik, bukti fisik menjadi indikator awal yang membentuk persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sebelum mereka berinteraksi lebih jauh dengan pustakawan. Lingkungan yang tertata, fasilitas yang memadai, dan penampilan petugas yang rapi berperan penting dalam menciptakan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung, kondisi fisik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dinilai cukup baik dan mendukung aktivitas literasi. Pengunjung mahasiswa menyampaikan bahwa fasilitas ruang baca nyaman, suasana tenang, kursi ergonomis, serta jaringan internet yang memadai untuk menunjang kegiatan belajar dan mengerjakan tugas akademik. Selain itu, keberadaan loker atau brankas penyimpanan barang memberikan rasa aman dan meningkatkan kerapian ruang layanan. Kondisi fisik tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan telah menyediakan sarana prasarana yang relevan dengan kebutuhan pemustaka, sehingga mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan fokus.



Bukti fisik layanan juga tercermin dari ketersediaan dan penataan koleksi serta area layanan yang tertib. Pustakawan menjelaskan bahwa penutupan layanan pada pukul 15.30 dimanfaatkan untuk membereskan dan menata kembali koleksi agar siap digunakan pada hari berikutnya. Praktik ini menunjukkan adanya perhatian terhadap keteraturan dan kebersihan ruang layanan sebagai bagian dari standar operasional perpustakaan. Penataan fisik yang konsisten tidak hanya mendukung efisiensi kerja pustakawan, tetapi juga memberikan kepastian kepada pemustaka bahwa koleksi dan fasilitas yang tersedia terjaga kualitasnya. Dengan demikian, bukti fisik tidak hanya berfungsi sebagai tampilan visual, tetapi juga sebagai indikator profesionalisme pengelolaan layanan.

Selain fasilitas dan sarana prasarana, penampilan pustakawan turut menjadi bagian dari bukti fisik layanan. Pengunjung menilai bahwa pustakawan dan petugas magang tampil rapi dan bersikap profesional selama melayani pemustaka. Penampilan yang tertib dan sesuai dengan etika pelayanan publik memperkuat citra perpustakaan sebagai institusi resmi yang kredibel dan terpercaya. Namun demikian, meskipun bukti fisik layanan secara umum telah dinilai positif, keterbatasan jam operasional masih membatasi pemanfaatan fasilitas secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas bukti fisik yang baik perlu diimbangi dengan kebijakan layanan yang lebih adaptif agar sarana prasarana yang tersedia dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat pengguna.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketidakefektifan jam operasional Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dalam mendukung literasi masyarakat dengan menggunakan pendekatan kualitas layanan berbasis model SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jam operasional perpustakaan memiliki keterkaitan yang erat dengan kualitas layanan dan tingkat pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat. Temuan utama mengindikasikan bahwa meskipun Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten telah menjalankan pelayanan sesuai dengan standar operasional internal dan ketentuan jam kerja aparatur sipil negara, kebijakan jam operasional yang berakhir pada pukul 15.30 belum sepenuhnya selaras dengan kebutuhan aktual masyarakat, khususnya pelajar, mahasiswa, dan pekerja yang memiliki keterbatasan waktu di jam kerja reguler.

Berdasarkan indikator keandalan, layanan perpustakaan menunjukkan konsistensi prosedural dan kepatuhan terhadap standar operasional yang berlaku. Pustakawan menjalankan tugas secara tertib, terencana, dan akurat, terutama dalam pengelolaan koleksi dan pelayanan administratif. Namun, keandalan layanan tersebut lebih kuat pada aspek internal organisasi dibandingkan pada aspek fungsional bagi pengguna. Ketidakesesuaian antara jam operasional dan pola waktu luang masyarakat menyebabkan keandalan layanan belum sepenuhnya memberikan kepastian akses bagi seluruh pemustaka. Hal ini menegaskan bahwa keandalan dalam pelayanan publik tidak hanya diukur dari konsistensi internal, tetapi juga dari kemampuan layanan menjawab kebutuhan pengguna secara berkelanjutan.

Pada indikator daya tanggap, penelitian menemukan bahwa pustakawan menunjukkan sikap responsif dalam interaksi langsung dengan pemustaka. Kesigapan dalam memberikan informasi, pendampingan kepada pengunjung baru, serta keterbukaan terhadap masukan masyarakat mencerminkan daya tanggap yang cukup baik pada level interpersonal. Kebijakan membuka layanan pada hari Sabtu merupakan bentuk respons terhadap aspirasi pemustaka. Namun, daya tanggap tersebut masih terbatas pada solusi parsial karena belum diiringi dengan penyesuaian jam layanan pada hari kerja. Keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran menjadi faktor struktural yang menghambat respons kebijakan secara lebih komprehensif.

Indikator jaminan menunjukkan bahwa pustakawan memiliki pengetahuan yang memadai terkait kebijakan dan mekanisme layanan, serta menampilkan sikap profesional dan komunikatif dalam melayani pemustaka. Pengetahuan dan perilaku tersebut mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pengguna terhadap kompetensi pustakawan sebagai penyedia layanan. Akan tetapi, jaminan layanan yang terbangun melalui interaksi personal belum sepenuhnya didukung oleh kepastian struktural dalam sistem pelayanan, khususnya terkait fleksibilitas jam operasional. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas individu penyedia layanan dan kebijakan organisasi yang menaungi layanan tersebut.

Pada indikator empati, pustakawan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan kondisi pemustaka, baik melalui sikap membantu maupun pengakuan terhadap keterbatasan waktu yang dihadapi pengguna. Empati ini tercermin dalam suasana layanan yang kondusif, pendampingan yang tidak terburu-buru, serta upaya penyesuaian layanan di akhir pekan. Namun, empati yang kuat pada level individu belum sepenuhnya terinternalisasi dalam kebijakan layanan yang adaptif, sehingga perhatian terhadap kebutuhan pemustaka belum terwujud secara optimal dalam sistem jam operasional.

Sementara itu, indikator bukti fisik menunjukkan hasil yang relatif positif. Fasilitas perpustakaan, sarana prasarana, serta penampilan pustakawan dinilai mendukung kenyamanan dan aktivitas literasi. Lingkungan yang tertata, ruang baca yang nyaman, serta ketersediaan fasilitas pendukung memberikan kesan profesional dan meningkatkan minat kunjungan. Meskipun demikian, kualitas bukti fisik tersebut belum dimanfaatkan secara maksimal akibat keterbatasan waktu layanan, sehingga potensi fasilitas yang ada belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan literasi masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa ketidakefektifan jam operasional Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten menjadi faktor penting yang membatasi optimalisasi kualitas layanan dan peran perpustakaan dalam mendukung literasi masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan tidak cukup hanya melalui perbaikan sikap, kompetensi, dan fasilitas, tetapi juga memerlukan penyesuaian kebijakan jam operasional yang lebih adaptif terhadap dinamika sosial masyarakat.

Sebagai rekomendasi, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan informan, membandingkan dengan perpustakaan daerah lain, atau mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengukur dampak perubahan jam operasional terhadap tingkat kunjungan dan literasi. Selain itu, kajian lanjutan dapat mendalami model layanan alternatif, seperti layanan sore hari atau penguatan layanan digital, sebagai strategi meningkatkan akses literasi secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A., Gupita, R. L., Natsir, S. Z. M., Boyfala, E. J., Fazahra, A., Pratama, N. Z., Afifah, A., Citra, L. Y., Handika, Sandjadirja, L. M., & 2021, W. A. B. T.-I. L. D. (2021). Status Literasi Digital di Indonesia 2021. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. <https://data.komdigi.go.id/publikasi/document/indeks-literasi-digital-2021>
- Amirudin, A., & Ramadhani, E. F. (2024). Analisis Indeks Kesalehan Sosial Sebagai Panduan Etika: Studi Kasus Pada ASN. *Journal of Law Administration and Social Science*, 4(5), 691–701. <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i5.860>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. <https://banten.bps.go.id/id/pressrelease/2022/11/15/692/indeks-pembangunan-manusia--ipm-banten-pada-tahun-2022-mencapai-73-32--pertumbuhan-pembangunan-manusia-banten-pada-tahun-2022-mengalami-percepatan--status-pembangunan-manusia-banten-berada-pada-level-atau-kategori-tinggi-.html>

- BPS. (2022a). Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Banten pada tahun 2022 mencapai 73,32.
- BPS. (2022b). Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten 2022. Pemerintah Provinsi Banten. <https://dmsppid.bantenprov.go.id/upload/dms/16/profil-dpk-2022-ok.pdf>
- BPS. (2024a). Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat dan Unsur Penyusunnya Menurut Provinsi, 2024. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/VEd0V05FTjBaRVJuYzA1bVkwCHlhVk5KUjJGTIVUMDkjMw==/indeks-pembangunan-literasi-masyarakat-dan-unsur-penyusunnya-menurut-provinsi--2024.html?year=2024>
- BPS. (2024b). Tingkat Kegemaran Membaca Masyarakat dan Unsur Penyusunnya Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten, 2024. Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. <https://banten.bps.go.id/id/statistics-table/3/TIROMldrTjVjVzEwVWtkbmRUSk5abkk0T0U5Q1FUMDkjMw%3D%3D/tingkat-kegemaran-membaca-masyarakat-dan-unsur-penyusunnya-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-banten--2024.html?year=2024&>
- Cordova, M. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Poliklinik Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- DPK. (2023). Indeks Peningkatan Literasi Masyarakat Tahun 2022. DPR RI. <https://berkas.dpr.go.id/akd/dokumen/K10-43-36c8d7f02d3e6f84deda48479d60036c.pdf>
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode servqual: Studi kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245.
- KINERJA PEGAWAI (Studi Kasus : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lampung Barat). *Dikombis Jurnal Dinamika Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 172– 178. <https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2232>
- Nurwahidah, I., Iskandar, S., & Mulyati, T. (2023). Program Asesmen Kompetensi Minimum (AKM) Di Sekolah Dasar. *Jurnal Elementaria Edukasia*, 6(3), 1281–1289. <https://doi.org/10.31949/jee.v6i3.6111>
- Pangerapan, S. A., Pudjianto, B. W., Amri, M., Roza, A. M., Surya, T., Putra, M. P., Pribadi, W. Rahma, T. N. (2023). Comparative Analysis of the Effectiveness of the Faculty Library with the Diponegoro University Library. *EduLib*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (2007). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>
- United Nations Educational, S. and C. O. (2022). Global Education Monitoring Report Summary 2021/2: Non-State Actors in Education. UNESCO. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380076\\_ind](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380076_ind)
- Yuneti, Y., Josiah, T., & Parella, Epi. (2023). PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP