

Urgensi Penerapan *User Experience* dalam Mewujudkan Pelayanan Prima dan Loyalitas di Perpustakaan

Abdurrasyiid Ridla¹, Laili Sofia Fitri², Henky Ahmad Rihal³ Sri Rohyanti Zulaikha⁴
¹²³⁴Pascasarjana, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta Indonesia. 55702

Abstract	Article Info
<i>Excellent service is an absolute must for libraries as user-oriented service institutions. In this digital era, to achieve this, libraries need to ensure the relevance of services, as well as user satisfaction and loyalty. This research aims to examine the application of the User Experience (UX) concept as a fundamental strategy to achieve these goals. Specifically, this study analyzes and formulates the implementation of the UX Honeycomb framework within the context of library services. Using a qualitative literature review method, this study analyzes and reconstructs findings from various relevant theoretical sources. The research results indicate a reciprocal relationship between UX and excellent service, as both are oriented towards user satisfaction as a primary focus. The core finding of this study is the formulation of a practical application of the seven elements of the UX Honeycomb—useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, and valuable—to both physical and digital library services. This implementation covers aspects such as collection relevance, ease of system use, attractive design, findability of information, accessibility for users with disabilities, credibility of information sources, and the creation of added value through innovative services. It is concluded that the UX Honeycomb framework can serve as a strategic guide for libraries to holistically optimize the user experience, which will significantly enhance service quality and loyalty. However, this literature-based formulation requires further validation and reliability testing through empirical research to be used as a scientific and standardized measurement tool.</i>	Article history: Recived : 1 Juni 2025 Revised : 10 Juni 2025 Accepted: 9 Juli 2025 Keywords : User Experience Pelayanan Prima Loyalitas
Corresponding Author: Ridla, 24200012021@student.uin-suka.ac.id	

1. Pendahuluan

Perpustakaan adalah salah satu alat yang vital dalam program pendidikan, pengajaran, dan penelitian bagi setiap lembaga-lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan (Bidayasari, 2018). Jonner Hasugian pun mendukung hal tersebut dengan mengungkapkan definisi perpustakaan sebagai koleksi atau kumpulan koleksi buku atau bahan lainnya yang diorganisasikan dan dipelihara untuk penggunaan atau keperluan (membaca, konsultasi, belajar, meneliti), dikelola oleh pustakawan dan staff terlatih lainnya dalam rangka menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Jonner Hasugian, 2009. hlm.70).

Sebagai pusat pembelajaran dan informasi, perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan prima, yakni pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar minimal, tetapi juga mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pengguna (Indriyani & Masruri, 2024). Salah satu faktor penting dalam mewujudkan layanan prima adalah adanya pustakawan yang mampu menguasai teknologi informasi dan mahir dalam berinteraksi secara interaktif (Firdausi & Mudjito, 2021, hlm. 225). Kemudian, untuk menjaga eksistensinya, selain mampu memberikan layanan prima, kemampuan membangun loyalitas pengguna menjadi aspek penting bagi perpustakaan. Sejalan dengan hal tersebut, Hafidz & Baehaki (2024, hlm. 308) menyatakan bahwa kepuasan pemustaka yang tinggi akan berbanding lurus dengan peningkatan loyalitas. Dengan demikian, pelayanan prima

dan loyalitas pengguna merupakan dua aspek penting yang perlu diwujudkan dan dijaga oleh perpustakaan. Adapun pada era digital ini, adanya layanan prima dan loyalitas pengguna menjadi semakin penting, sebab cara pengguna berinteraksi dengan layanan informasi kian beragam. Perpustakaan tidak lagi hanya mengandalkan koleksi fisik, tetapi juga harus mampu menghadirkan pengalaman layanan yang efektif, efisien, dan menyenangkan melalui media berbasis digital.

Salah satu pendekatan yang relevan untuk memahami dan mengukur kualitas interaksi antara pengguna dengan layanan perpustakaan adalah pendekatan berbasis konsep *User Experience* (UX). Don Norman, selaku penemu istilah "*User Experience*" pada tahun 1990-an, mendefinisikan UX sebagai "Semua aspek interaksi pengguna akhir dengan perusahaan, layanan, dan produknya". Kemudian, melengkapi definisi tersebut, pada ISO melalui ISO 9241-210 menjelaskan bahwa UX adalah persepsi dan respons seseorang melalui penggunaan produk, sistem, atau layanan (Wiryawan, 2011). Penjelasan definisi yang ada terhadap UX menekankan bahwa UX tidak hanya terkait desain visual, namun mencakup seluruh pengalaman pengguna, termasuk: emosi, persepsi, respons fisik dan psikologis, serta perilaku pengguna (Prasetyo & Widyatama, 2025).

Berdasarkan definisi yang ada, dapat dipahami bahwa pada konsep UX, pengguna produk, sistem, atau layanan memiliki wewenang untuk menentukan tingkat kepuasan itu sendiri. Kualitas UX juga berperan menentukan tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna produk, sistem, atau layanan. Jika pengguna merasa puas dan nyaman, maka pengalaman mereka akan positif, yang pada gilirannya mampu meningkatkan loyalitas mereka terhadap suatu layanan (Al Fatih, 2024). Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas, konsep *User Experience* (UX) merupakan aspek krusial yang dapat digunakan dalam menilai kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, khususnya layanan perpustakaan. Selanjutnya, konsep UX dapat dipandang sebagai alat ukur kualitas layanan yang dapat digunakan dalam mewujudkan pelayanan prima dan loyalitas para pengguna perpustakaan.

Untuk dapat mengukur kualitas layanan berbasis pendekatan UX, secara konseptual, dapat dilakukan melalui pemahaman terhadap tiga unsur utama UX, yakni usability atau kegunaan-yang melibatkan efisiensi-, efektivitas, dan kepuasan-yang mencakup perasaan positif pengguna-. Secara umum, UX mencakup pandangan pengguna (persepsi) baik secara objektif maupun subjektif (Abdul Ghani dan Shamsuddin, 2020). Lalu, sesuai dengan definisinya, maka fokus unsur UX yang perlu dipahami adalah pada persepsi dan respons pengguna saat berinteraksi dengan produk, sistem, atau layanan. Adapun secara spesifik setiap produk, sistem, atau layanan dapat diukur tingkat UX-nya melalui pengukuran terhadap tingkat implementasi unsur-unsur UX. Berdasarkan kajian terhadap literatur ilmiah, penelitian Barifah, dkk., (2020) dan Islamiyati, S.R., (2023) menunjukkan bahwa unsur-unsur ux yang baku, terstandarisasi, dan sering digunakan dalam kajian analisis kualitas layanan, khususnya dalam konteks perpustakaan, adalah UX Honeycomb karya Peter Morville.

Pada masa kini, perkembangan teknologi digital turut memengaruhi kompleksitas pengukuran UX suatu produk, sistem, atau layanan (Pushparani Mk dkk., 2025, hlm. 2341). Kompleksitas yang timbul adalah berupa: 1). Perubahan karakter kepuasan dan *behaviour* pengguna yang dinamis sebagai akibat pesatnya perubahan teknologi informasi; 2). Meningkatnya variabel ux, seperti aspek kenyamanan emosional; 3). Meningkatnya ragam cara pemenuhan kebutuhan informasi, sehingga muncul pola akses pengguna yang non-linear; dan 4). Hilangnya batasan geografis untuk mengakses suatu produk, layanan, atau sistem oleh teknologi digital menuntut adanya pemahaman terhadap dinamika sosial dan kultural masyarakat yang dilayani (Guimarães, 2021, hlm. 283–287 ; Pushparani Mk dkk., 2025, hlm. 2341). Berbagai kompleksitas tersebut tentu turut memengaruhi implementasi konsep UX ke dalam konteks perpustakaan sebagai alat ukur kualitas bagi perpustakaan sebagai produk, layanan, dan sistem.

Berdasarkan kajian literatur peneliti, implementasi unsur-unsur UX ke dalam konteks perpustakaan sudah pernah diinisiasi oleh Barifah, dkk., (2020) dan Islamiyati, S.R., (2023) secara terbatas dalam penelitiannya. Barifah, dkk., (2020) mengefektifkan secara khusus terbatas pada konteks perpustakaan digital, sedangkan dan Islamiyati, S.R., (2023) hanya pada layanan website

suatu perpustakaan. Sampai saat penelitian ini dilakukan, implementasi unsur-unsur UX ke dalam konteks perpustakaan secara utuh belum ditemukan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah merumuskan penerapan unsur-unsur UX dalam konteks perpustakaan secara komprehensif-mencakup layanan perpustakaan konvensional dan digital- guna dimanfaatkan sebagai landasan teoritis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan. Selain itu, luaran dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bagian dari strategi integral dalam mewujudkan pelayanan prima dan loyalitas dalam perpustakaan, khususnya di era digital ini.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka (*literature review*) yang mengacu pada berbagai sumber teori dan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Sumber-sumber yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini, yaitu buku-buku, jurnal penelitian, serta internet (Jaya, 2020). Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menafsirkan fenomena dari data yang sudah dikumpulkan (Anggito & Setiawan, 2018). Peneliti merekonstruksi temuan yang ada terkait penerapan *user experience* dalam mewujudkan pelayanan prima dan loyalitas pada perpustakaan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Perpustakaan sebagai Layanan

Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat buku, tetapi juga sebagai pusat akses informasi yang dimediasi dengan beragam jenis layanan berorientasi pada pengguna (*customer/user oriented*) (Ma'rifah dkk., 2024, hlm. 110; Tuginem, 2023, hlm. 33). Keberadaan fungsi dan eksistensi perpustakaan tersebut memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang relevan dan bermanfaat (Purba, 2018; Laksana dkk., 2019, hlm. 40). Adapun dalam memberikan layanan, kualitas layanan "prima" di perpustakaan sangat penting dihadirkan untuk menciptakan kepuasan pengguna (Laksana dkk., 2019, hlm. 40). Hal tersebut sejalan dengan amanat Undang-undang No.43 Tahun 2007, tentang layanan perpustakaan pasal 14 ayat (1), yakni "layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka" (Indonesia, 2007). Secara praktis, amanat tersebut mencakup tuntutan adanya efisiensi waktu, kemudahan akses, serta sikap positif dari pustakawan dalam memberikan layanan (Cahyono, 2017; Abidin, 2018). Selain itu, perpustakaan dapat melakukan pengembangan terhadap komponen layanan yang ada, seperti memberikan pelatihan bagi pustakawan untuk lebih interaktif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Pengguna cenderung akan kembali jika mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Mendengarkan umpan balik dari pengguna tentang layanan yang ada memungkinkan perpustakaan untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan agar tetap relevan dan memenuhi harapan pengguna (Sungadi, 2021).

4.2 User Experience (UX)

4.2.1 Definisi UX

Sampai saat ini, ada banyak upaya dilakukan oleh para akademisi untuk mendefinisikan UX. Berbagai definisi baru dapat muncul secara daring di berbagai situs, khususnya pada jurnal ilmiah. Pada bukunya, secara universal, Magain & Chambers (2014, hlm. 13-15) mendefinisikan UX sebagai kesesuaian karakter seseorang serta "apa, dimana, kapan, mengapa, dan bagaimana" seseorang menggunakan suatu produk. Dalam merumuskan definisi tersebut, Magain & Chambers mendasarkannya pada pemahaman bahwa:

- a. Konsep UX adalah konsep berprinsip *technology-agnostic*
Meskipun konsep yang berkembang bersamaan dengan perkembangan teknologi dan sering diimplementasikan dalam ruang teknologi, konsep UX sejatinya adalah *technology-agnostic*. Dapat dikatakan demikian karena konsep UX dapat diaplikasikan di berbagai platform, sistem, maupun lingkungan teknologi (Magain & Chambers, 2014, hlm. 13-14). Selain itu, fokus UX adalah pada pengalaman pengguna terhadap produk dengan berbagai pendekatannya (Rohmiyati, 2024, hlm. 226).
- b. Potensi keleluasaan kajian atas konsep UX
- c. Representatif secara eksplisit

Selain dari definisi tersebut, Rohmiyati (2024, hlm. 226–227) menjelaskan bahwa UX adalah konsep dalam mempelajari aspek reaksi, emosi, dan persepsi dari perilaku interaksi pengguna dalam menggunakan suatu produk atau layanan. Adapun dalam keterangannya lebih lanjut, segala aspek tersebut juga mencakup pada konstruksi dan penggunaan alat desain spesifik (persona, skenario, dan model penggunaan, yang menyintesis dan menyesuaikan konteks tujuan, kebutuhan, keinginan, dan perilaku pengguna) dari suatu sistem, produk atau layanan yang *memorable* dan secara empatik.

Selanjutnya, secara lebih sederhana, Don Norman selaku pencetus konsep “User Experience”, menjelaskan bahwa UX adalah pemahaman terhadap keseluruhan aspek interaksi pengguna akhir (*end user*) dengan perusahaan, layanan, dan produknya. Melengkapi definisi Don Norman, *International Organization for Standardization* (2019, hlm. 4) dalam “ISO 9241-210” menjelaskan UX sebagai gabungan atas persepsi dan respons individu melalui penggunaan produk, sistem, atau layanan.

Kemudian, Rohmiyati (2024, hlm. 226) menjelaskan bahwa salah satu sumber yang masyhur dalam mendefinisikan UX adalah berdasarkan pada penjelasan Nielsen Norman Group (dalam Seale dkk., 2022, hlm. 355). Secara singkat, Nielsen Norman Group mendefinisikan UX adalah sesuatu yang sama dengan *satisfaction* (Ind: kepuasan), yakni derajat/tingkat pemenuhan harapan pengguna terhadap suatu sistem, produk atau layanan. Kata kunci yang diutarakan Rohmiyati (2024, hlm. 226) dalam menjelaskan konsep dari Nielsen Norman Group terhadap definisi UX adalah serangkaian usaha untuk mewujudkan anggapan bahwa sistem, produk atau layanan itu “*fun to use*.”

Abdul Ghani dan Shamsuddin (2020) menjelaskan bahwa untuk memahami konsep UX setidaknya ada tiga pendekatan utama, yakni kebergunaan (efisiensi), efektivitas, dan kepuasan pengguna. Adapun secara konten, UX adalah pengembangan lanjutan dari konsep kebergunaan (usabilitas). Selain mengandung konsep kebergunaan yang berfokus pada ukuran objektif, konsep UX mengandung juga pemahaman terhadap pandangan pengguna (persepsi) yang memiliki kecenderungan subjektif. Selanjutnya, Al-Fatih (2024) mengungkapkan bahwa perhatian terhadap kualitas UX berpengaruh pada derajat tingkat kepuasan dan kenyamanan para pengguna. Selain itu, retensi dan loyalitas pada layanan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas UX.

4.2.2 Perbedaan UX (*User Experience*) dengan UI (*User Interface*)

Meskipun UX dan UI sering disandingkan dalam pengembangan suatu sistem, produk atau layanan, sejatinya kedua hal tersebut adalah dua hal yang berbeda. Magain & Chambers (2014, hlm. 14) dalam bukunya “*Get Started in UX: The complete Guide to launching a Career in User Experience Design*” menjelaskan bahwa UX dan UI memiliki perbedaan yang tipis namun penting untuk dipahami. Secara sederhana Magain & Chambers menjelaskan bahwa konsep UI adalah tentang bagaimana suatu sistem, produk atau layanan itu terlihat, sedangkan konsep UX adalah tentang bagaimana suatu sistem, produk atau layanan itu dirasakan. Kemudian, dengan makna yang sama, Feri Sulianta (2025, hlm. 3) dalam bukunya “UX UI Design” menjelaskan bahwa UX adalah tentang alur serta struktur pengalaman pengguna pada suatu produk, layanan, atau sistem, sedangkan UI adalah tentang pengaturan elemen desain serta interaksi visual yang disajikan pada suatu produk, layanan, atau sistem.

Selanjutnya, Everett McKay (McKay, 2013, hlm. 3–6) dalam bukunya “*UI is Communication: How to Design Intuitive, User Centered Interfaces by Focusing on Effective Communication*” menjelaskan bahwa fungsi utama UI adalah untuk menghubungkan pengguna dengan fungsi/tugas dasar suatu produk/layanan/sistem melalui desain *interface* yang objektif-komunikatif. Berbeda dengan UX, fungsi utama konsep UX adalah menciptakan pengalaman pengguna yang prima dalam keseluruhan interaksinya dengan suatu produk/layanan/sistem,

dan UI adalah bagian dari elemen pengalaman pengguna yang didesain untuk memenuhi tujuan konsep UX (Magain & Chambers, 2014, hlm. 15). Selain itu, secara spesifik Rohmiyati (2024, hlm. 227) menjelaskan bahwa fokus domain dari UX adalah melahirkan desain dari suatu produk, layanan, atau sistem yang memiliki konsep *technology-related*, sebagaimana konsep *Human-Computer Interaction*.

4.2.3 Unsur-unsur elemen UX

Sebagai konsep yang bertujuan untuk melahirkan pengalaman pengguna yang prima terhadap suatu produk, layanan, atau sistem, maka tentu unsur-unsur elemen pembentuk UX adalah segala aspek yang berkaitan dengan interaksi pengguna terhadap suatu produk, layanan, atau sistem. Adapun berdasarkan kajian literatur peneliti, berikut adalah pendapat Peter Morville terkait unsur-unsur yang menyusun dan memenuhi fungsi konsep UX:

a. Unsur-unsur UX menurut Peter Morville (2004)

Berdasarkan penjelasan Abdurahman dkk., (2022, hlm. 2393–2394), unsur-unsur UX yang berhasil dianalisis oleh Peter Morville ada 7 dan disebut sebagai *UX Honeycomb*. Berikut adalah 7 unsur pembentuk fungsi UX:

- *Useful* (kegunaan) Suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut dapat berguna dan memenuhi kebutuhan penggunanya.
- *Usable* (kemudahan penggunaan) Suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut mudah digunakan dan intuitif bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhannya.
- *Desirable* (daya tarik) Suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut memiliki kemampuan untuk menarik minat pengguna -baik dalam hal visual maupun interaksinya- sehingga mereka tetap memakai produk, layanan, atau sistem yang disajikan dalam rangka memenuhi kebutuhannya.
- *Findable* (kemudahan untuk menemukan) Suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memungkinkan pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan melalui produk, layanan, atau sistem dalam rangka memenuhi kebutuhannya.
- *Accesible* (aksesibilitas) Suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut memiliki kemampuan untuk bisa digunakan oleh semua jenis pengguna, khususnya oleh para penyandang disabilitas dalam rangka memenuhi kebutuhannya.
- *Credible* (terpercaya) Suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut memiliki kemampuan untuk bisa menimbulkan kepercayaan pada para pengguna ketika digunakan dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka.
- *Valuable* (bernilai) Suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut memiliki kemampuan untuk bisa membuat pengguna memiliki rasa kepuasan tersendiri dan umpan balik kepada produsen/pelayan ketika menggunakan produk, layanan, atau sistem tersebut.

4.3 Layanan Prima dan User Experience

Tjiptono (2022, hlm. 3) menjelaskan bahwa layanan secara sederhana dapat didefinisikan sebagai serangkaian upaya melakukan sesuatu untuk orang lain. Lebih lanjut, secara kebahasaan istilah “layanan” dapat terpaut pada konteks jasa dan juga pada konteks reparasi (servis). Pada konteks jasa, layanan berkaitan dengan penawaran produk *intangible* (non-fisik) atau sektor industri, seperti pendidikan, kesehatan, perhotelan, perdagangan dan seterusnya. Adapun dalam

konteks manajemen, proses untuk memberikan layanan kepada konsumen atau pengguna disebut sebagai pelayanan (Arefianto dkk., 2025, hlm. 14).

Dalam pelayanan terdapat dua aspek yang berbeda namun saling berhubungan, yakni kuantitas dan kualitas. Kuantitas dalam pelayanan adalah kemampuan dalam hal jumlah atau volume layanan yang dapat diberikan dalam periode tertentu untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Kartika, 2021, hlm. 548). Kualitas dalam pelayanan adalah derajat seberapa baik usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga pelanggan dapat merasa puas (Tjiptono, 2020).

Kemudian, untuk menyukseskan layanan, dalam pelayanan, kuantitas dan kualitas adalah dua unsur yang saling melengkapi. Sesuai penjelasan Kartika (2021, hlm. 548) kuantitas dapat dikondisikan secara sederhana dengan mengkondisikan jumlah layanan yang perlu diberikan dalam periode waktu tertentu. Berbeda dengan kuantitas, mengkondisikan kualitas dalam layanan jauh lebih kompleks, karena perlu melibatkan semua unsur pelayanan dan berkaitan dengan kepuasan pengguna, dan kepuasan dapat bersifat personal. Dalam teori SERVQUAL, suatu pelayanan dapat dikatakan baik adalah ketika elemen-elemen pelayanan memenuhi indikator berupa: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman dkk., 1985).

Adapun dalam dunia manajemen, kualitas pelayanan yang baik adalah sebuah standar minimal. Untuk dapat memperoleh nilai tambah dari pengguna, maka kita dapat memberikan layanan di atas standar minimal tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan konsep layanan prima, yakni pemberian layanan dengan melebihi harapan minimal pengguna (Sungadi, 2018, hlm. 72). Kemudian, untuk dapat memberikan layanan di atas harapan minimal pengguna kita dapat melakukan penyesuaian pada layanan dan proses layanan.

Penyesuaian dalam rangka menuju layanan prima dapat dilakukan melalui kajian evaluasi dan analisis tingkat kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna. Berdasarkan kajian literatur peneliti, salah satu metode yang populer digunakan adalah SERVQUAL. Penggunaan persepsi pengguna sebagai dasar untuk memenuhi kepuasan pengguna selaras dengan fungsi konsep UX yang menjadikan pengalaman pengguna sebagai orientasi utama. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan resiprokal antara penerapan konsep UX dalam layanan dan konsep layanan prima.

Dengan mengkorelasikan antara definisi UX dengan definisi layanan prima, antara tujuan UX dengan tujuan layanan prima, serta antara indikator SERVQUAL dan indikator *UX Honeycomb*, maka kita dapat mendeskripsikan hubungan antara penerapan konsep UX dalam layanan dan konsep layanan prima sebagai berikut:

- a. Fokus yang sama, yakni mewujudkan kepuasan pengguna. Konsep UX dan layanan prima secara definitif memiliki orientasi yang sama, yakni mewujudkan kepuasan pada pengguna melalui pendekatan dari sisi pengguna. Adapun secara kompleksitas dan cakupan indikator dari keduanya, maka dapat dipahami bahwa konsep UX adalah bagian dari cara untuk mewujudkan layanan prima. Selain itu, dapat disimpulkan juga bahwa layanan yang prima pasti memiliki konsep UX yang optimal.
- b. Loyalitas pengguna adalah luaran (*output*) yang sama dari penerapan kedua konsep tersebut.
- c. Sama-sama mewujudkan kemudahan dan kecepatan akses dalam layanan.
- d. Sama-sama mewujudkan keandalan dan konsistensi dalam layanan.

4.4 Penerapan konsep *honeycomb UX* di Perpustakaan

Sutarno (2006, hlm. 90) dan Wiji (2010, hlm. 37–38) menjelaskan bahwa sebagai lembaga yang sibuk dalam hal pelayanan, derajat baik pada kualitas layanan lembaga perpustakaan adalah suatu keharusan. Lalu, derajat ideal pada kualitas layanan atau yang disebut sebagai layanan prima adalah suatu posisi yang wajib untuk diusahakan, sebab derajat kualitas layanan menentukan

keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-undang No. 43 tahun 2007 pada poin ketentuan dari layanan perpustakaan yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan harus didasarkan pada kepentingan pemustaka dan merupakan pelayanan yang prima (Ridla, 2024, hlm. 29).

Salah satu kunci dalam upaya menciptakan kualitas pelayanan yang baik atau sangat baik (ideal) adalah memahami persepsi pengguna (pemustaka) (Fatmawati, 2013, hlm. 13). Adapun persepsi yang dimaksud dalam konteks layanan perpustakaan adalah bentuk kesadaran pemustaka dalam berinteraksi dengan lingkungan pelayanan perpustakaan dan melalui kesadaran tersebut muncullah umpan balik berupa penafsiran terhadap derajat kualitas layanan yang diterima oleh pemustaka (Fatmawati, 2013, hlm. 227–228). Kemudian, berdasarkan penjelasan *International Organization for Standardization* (2019, hlm. 4) dalam “ISO 9241-210”, persepsi dari pengguna adalah bagian dari pengalaman pengguna (UX). Dengan demikian, dapat dipahami secara logis bahwa kita bisa meningkatkan kualitas layanan dari sisi persepsi pengguna melalui optimalisasi penerapan fungsi konsep UX di perpustakaan.

Selanjutnya, layaknya bangunan, konsep UX dapat berfungsi optimal jika unsur-unsur dalam UX terpenuhi. Sesuai dengan penjelasan dalam sub bab 2, maka kita bisa meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan dengan cara menerapkan unsur-unsur UX ke dalam konteks pelayanan perpustakaan. Adapun berdasarkan kajian literatur oleh peneliti, unsur-unsur *honeycomb UX* pernah diterapkan pada konteks layanan perpustakaan secara terbatas oleh Barifah, dkk. (2020) dan Islamiyati, S.R. (2023). Secara spesifik, Barifah, dkk. (2020) menerapkan unsur-unsur *honeycomb UX* hanya pada konteks perpustakaan digital, sedangkan Islamiyati, S.R. (2023) hanya pada konteks website perpustakaan. Kemudian, berikut adalah paparan penerapan unsur-unsur UX berbasis *honeycomb UX* pada konteks layanan perpustakaan secara umum:

a. Dimensi *Useful* (kegunaan)

Kebergunaan dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara relevan adalah maksud dari unsur *useful* sebagai bagian dari unsur UX. Dengan demikian, dalam konteks pelayanan perpustakaan, kita bisa menerapkan tujuan dari unsur *useful* ini dengan memberikan pelayanan informasi yang berguna dan relevan dengan kebutuhan pengguna melalui teknologi informasi komunikasi yang relevan juga. Adapun secara teoritis hal tersebut sesuai dengan definisi dari perpustakaan menurut Undang-undang No. 43 tahun 2007 (Indonesia, 2007, hlm. 2). Selain itu, sesuai dengan hasil penelitian Barifah, dkk. (2020) dan Islamiyati, S.R. (2023), perpustakaan dapat memenuhi dimensi *useful* dengan memenuhi indikator berikut:

- Perpustakaan dapat membantu pemustaka untuk menemukan informasi dan sumber informasi.
- Perpustakaan dapat mendukung proses pembelajaran atau penelitian para pemustaka.
- Koleksi bahan pustaka yang dilayankan perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka.

b. Dimensi *Usable* (kemudahan penggunaan)

Kemudahan penggunaan layanan bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhan mereka adalah maksud dari unsur *usable* sebagai bagian dari unsur UX. Dengan demikian, dalam konteks pelayanan perpustakaan, kita bisa menerapkan tujuan dari unsur *usable* ini dengan memberikan pelayanan informasi yang bersifat intuitif, contohnya seperti berikut:

- Dalam konteks sistem informasi perpustakaan berbasis teknologi digital, hal tersebut dapat diterapkan dengan memberikan desain UI sistem yang intuitif-objektif-komunikatif, terdapat kemudahan bagi pengguna untuk berinteraksi dengan berbagai fitur aplikasi, terdapat fitur pencarian, terdapat layanan bimbingan akses sistem, (Bagaskara & Voutama, 2023, hlm. 10123, Barifah, dkk. 2020, Hlm.10, Islamiyati, 2023).
- Dalam konteks konvensional, pelayanan yang intuitif dapat diwujudkan melalui pengelolaan desain tata ruang yang jelas, penggunaan standar temu kembali informasi

yang intuitif, pengadaan media temu kembali informasi yang efektif, penyediaan bimbingan pemustaka, dan penggunaan simbol-simbol navigasi informasi layanan yang ergonomis (Yaqin dkk., 2025, hlm. 45–46).

c. Dimensi *Desirable* (daya tarik)

Kemampuan pelayanan untuk menarik minat pengguna sehingga memunculkan loyalitas pada layanan adalah maksud dari unsur *desirable* sebagai bagian dari unsur UX. Dengan demikian, dalam konteks pelayanan perpustakaan, kita bisa menerapkan tujuan dari unsur *desirable* ini dengan memberikan kenyamanan pada pemustaka dalam proses pelayanan informasi yang mampu menciptakan loyalitas para pemustaka. Selain itu, perpustakaan perlu membungkus proses pelayanan informasi secara menarik. Contohnya seperti berikut:

- Dalam konteks pengalaman visual, perpustakaan bisa memberikan desain interior perpustakaan yang estetis, zonasi ruang yang jelas, pencahayaan yang ergonomis, pengaturan suhu ruang yang ergonomis, dan pengaturan tingkat kebisingan suara dalam ruang pelayanan yang ergonomis (Putri & Hasan, 2025, hlm. 137). Adapun pengalaman visual yang menarik, komunikatif, dan ergonomis ini juga perlu diterapkan pada setiap unit layanan sistem informasi berbasis teknologi digital pada perpustakaan. Pada unit sistem informasi berbasis teknologi digital perlu dipastikan adanya tampilan visual yang menarik, pemilihan ikon yang komunikatif dan memberikan kenyamanan bagi pengguna, pemilihan warna yang memberikan kenyamanan bagi pengguna, dan memberikan manfaat nyata bagi pengguna sistem (Barifah, dkk. 2020, Hlm.10, Islamiyati, 2023).
- Dalam konteks pengalaman interaksi, perpustakaan dapat memberikan pendekatan pelayanan berprinsip *multiple acces* melalui integrasi teknologi digital, membudayakan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun), menjaga kebersihan dan melakukan perawatan fasilitas ruang pelayanan, menerapkan perilaku suportif dalam pelayanan, dan menerapkan prinsip komunikasi efektif-asertif dalam pelayanan (Kalida, 2021, hlm. 21, 29, 110).

d. Dimensi *Findable* (kemudahan untuk menemukan)

Kemudahan temu kembali informasi pada layanan adalah maksud dari unsur *findable* sebagai bagian dari unsur UX. Dengan demikian, dalam konteks pelayanan perpustakaan, kita bisa menerapkan tujuan dari unsur *findable* ini dengan memastikan adanya visibilitas informasi, contohnya seperti berikut:

- Dalam konteks pelayanan perpustakaan secara konvensional, perpustakaan dapat memastikan adanya perangkat sistem temu kembali yang komunikatif, optimal, efektif, dan efisien. Kemudian, secara praktis, perpustakaan harus memiliki standar sistem klasifikasi yang jelas, standar katalogisasi yang jelas, penandaan lokasi bahan pustaka yang informatif, sop pelayanan yang informatif, dan penyediaan sarana temu kembali informasi yang memadai seperti *pathfinder* (Nurhayati & Mayesti, 2023, hlm. 82; Pratiwi, 2024, hlm. 93–94; Vitriana, 2024, hlm. 65).
- Dalam konteks sistem informasi perpustakaan berbasis teknologi digital, perpustakaan perlu memastikan adanya sistem temu kembali informasi yang komunikatif, optimal, efektif, dan efisien. Selain itu, perlu dipastikan adanya struktur navigasi informasi yang komunikatif, semua fitur tersedia jelas secara visual, informasi dapat tersaji dengan jelas, dan terdapat optimasi mesin pencari/SEO untuk sistem informasi perpustakaan yang berbasis web. Kemudian, untuk meningkatkan visibilitas informasi, fitur pencarian pada sistem informasi perpustakaan berbasis teknologi digital perlu dipastikan efektif dan memiliki fitur *advanced filter* (Wibowo, 2022, hlm. 95, Barifah, dkk. 2020, Hlm.10, Islamiyati, 2023).

e. Dimensi *Accesible* (aksesibilitas)

Kemampuan layanan untuk bisa diakses oleh semua jenis pengguna, khususnya oleh para penyandang disabilitas adalah maksud dari unsur *accesible* sebagai bagian dari unsur UX. Dengan demikian, dalam konteks pelayanan perpustakaan, kita bisa menerapkan tujuan dari unsur *accesible* ini dengan menerapkan prinsip inklusivitas, contohnya seperti berikut:

- Dalam konteks pelayanan konvensional, secara praktis perpustakaan dapat menerapkan prinsip inklusivitas dengan cara menyediakan bimbingan pemustaka bagi semua kalangan, khususnya bagi pengguna difabel. Kemudian, perpustakaan bisa mengadakan layanan khusus berupa *difabel corner* yang berisikan semua layanan informasi khusus bagi pemustaka difabel. Dari segi tata bangunan, perpustakaan bisa mendesain tata ruang dan navigasi informasi terkait layanan yang mampu diakses oleh para pemustaka difabel. Selain itu, perpustakaan bisa mengadakan ragam jenis media koleksi khusus untuk penyandang difabel, seperti koleksi braille dan koleksi audio-visual (Permana dkk., 2024, hlm. 44).
- Dalam konteks sistem informasi perpustakaan berbasis teknologi digital, perpustakaan dapat memberikan fitur tambahan peningkatan aksesibilitas pada website sesuai dengan pedoman WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) yang dikembangkan oleh W3C (*World Wide Web Consortium*) (Chariria & Wahyuni, 2025, hlm. 449; Lestari dkk., 2024, hlm. 19). Contoh produk peningkatan fitur aksesibilitas yang bisa diterapkan di website adalah UserWay. Selain itu, untuk mewujudkan aksesibilitas pada sistem informasi perpustakaan berbasis teknologi digital, perlu disajikan layanan yang berbasis *cross-platform application* atau *cloud computing*, dan menyediakan layanan yang dapat diakses secara luring maupun daring (Barifah, dkk. 2020, Hlm.10).

f. Dimensi *Credible* (terpercaya)

Mempunyai layanan yang dapat dipercayai oleh pengguna dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka adalah maksud dari unsur *credible* sebagai bagian dari unsur UX. Dengan demikian, dalam konteks pelayanan perpustakaan, kita bisa menerapkan tujuan dari unsur *credible* ini dengan menerapkan prinsip kredibilitas. Hal ini dapat diwujudkan dengan cara memberikan sumber-sumber informasi yang berkualitas, legal, dan terpercaya, baik dari media yang fisik maupun non-fisik dan menjamin akan adanya hal tersebut (Gani, 2024, hlm. 117). Selain itu, perpustakaan harus memiliki petugas pelayanan yang profesional sesuai bidang layanannya masing-masing, mampu menjamin kualitas layanan, mampu menjamin keamanan data pemustaka, turut dipercaya sebagai sumber primer dalam penyediaan informasi (Pribadi & Kusumawardhani, 2021, hlm. 207, Barifah, dkk. 2020, Hlm.10, Islamiyati, 2023)

g. Dimensi *Valuable* (bernilai)

Adanya rasa kepuasan tersendiri dan umpan balik pengguna layanan kepada produsen atau institusi adalah maksud dari unsur *valuable* sebagai bagian dari unsur UX. Dengan demikian, dalam konteks pelayanan perpustakaan, kita bisa menerapkan tujuan dari unsur *valuable* ini dengan menerapkan prinsip inovatif, contohnya seperti berikut:

- Dalam konteks pelayanan konvensional (luring), secara praktis perpustakaan dapat menerapkan prinsip inovatif dengan cara seperti mengadakan lokakarya berbasis realitas sosial-budaya yang relevan, menyediakan bimbingan referensi, menyediakan pelatihan literasi informasi (penelusuran, pemanfaatan, dan produksi informasi), menyediakan *co-working space*, memberdayakan klub baca atau klub sahabat perpustakaan, dan mengadakan pertunjukan seni (Setyawan, 2024, hlm. 6). Kemudian, untuk bisa mendapatkan umpan balik pada pelayanan konvensional, maka perpustakaan dapat menyediakan kotak saran, form pengusulan bahan pustaka, dan melakukan survey kepuasan pengguna secara periodik, sistematis, dan terstandardisasi.

- Dalam konteks sistem informasi perpustakaan berbasis teknologi digital, perpustakaan dapat memberikan fitur tambahan seperti: rekomendasi koleksi informasi yang terpersonalisasi (*Current Awareness Service*) bagi pengguna, fitur usul koleksi, fitur diskusi antar pengguna, dan menyediakan fitur umpan balik pengguna berupa fitur *rating* atau survey singkat (Aprilia, 2024, hlm. 115, Islamiyati, 2023).

5. Kesimpulan

Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai pusat akses informasi yang cepat dan efektif. Dalam era digital, perpustakaan mengalami transformasi dari koleksi fisik ke bentuk digital, memungkinkan akses tanpa batasan ruang dan waktu. Kualitas layanan yang prima menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pengguna, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. Konsep *User Experience (UX)* memiliki peran penting dalam meningkatkan layanan perpustakaan. UX berfokus pada pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem, produk, atau layanan, dan mencakup aspek efisiensi, efektivitas, serta kepuasan pengguna.

Terdapat hubungan erat antara konsep UX dan layanan prima di perpustakaan. Kedua konsep ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna melalui kemudahan akses, keandalan layanan, serta konsistensi dalam penyediaan informasi. Penerapan konsep *honeycomb UX* ke dalam konteks layanan perpustakaan yang mencakup aspek *useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, dan valuable* dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Dengan mengintegrasikan UX ke dalam konsep layanan perpustakaan, pengalaman pengguna dapat dioptimalkan, meningkatkan kepuasan, serta memastikan bahwa perpustakaan tetap relevan di era digital. Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan efektivitas layanan dan retensi pengguna dalam jangka panjang.

Rumusan unsur-unsur *honeycomb UX* yang disesuaikan dengan konteks perpustakaan pada penelitian ini hanya didasarkan pada kajian literatur. Kemudian, untuk dapat digunakan secara ilmiah sebagai alat ukur tingkat kualitas layanan perpustakaan berbasis perspektif UX, maka berbagai rumusan yang ada pada penelitian ini perlu diuji lebih lanjut validitas dan reliabilitasnya melalui prosedur penelitian yang komprehensif. Dengan demikian, penulis menyarankan adanya penelitian lebih lanjut yang mampu menguji validitas dan reliabilitas rumusan unsur-unsur *honeycomb UX* yang telah disesuaikan dengan konteks perpustakaan pada penelitian ini secara ilmiah.

Daftar Pustaka

- Abdul Ghani, M. S. A., & Wan Shamsuddin, S. N. (2020). Definitions and Concepts of User Experience (Ux): a Literature Review. *International Journal of Creative Future and Heritage (TENIAT)*, 8(1), 130–143. <https://doi.org/10.47252/teniat.v8i1.292>
- Abdurahman, A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2022). Evaluasi Aspek Usable, Valueable, dan Useful pada Aplikasi Pembelajaran Pemrograman Grasshopper menggunakan Parameter UX Honeycomb. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2392–2401.
- Abidin, S. (2018). Peran Ilmu Perpustakaan di Era Teknologi dan Media Informasi: Membangun Dasar Pengetahuan. *Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Alaudin Makassar*. Retrieved from <https://ipi.fah.uin-alaudinn.ac.id/artikel-3567-peran-ilmu-perpustakaan-di-era-teknologi-dan-media-informasi-membangun-dasar-pengetahuan>
- Al Fatih, M. T. (2024). User Experience: Panduan Lengkap untuk Pemahaman dan Implementasi. Retrieved from Website D3 Rekayasa Perangkat Lunak website: <https://dif.telkomuniversity.ac.id/user-experience-panduan-lengkap-untuk-pemahaman-dan-implementasi/>

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Aprilia, N. A. (2024). *Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Mobile Perpustakaan Digital Ipsnas Menggunakan Metode UX Honeycomb* [Undergraduate, UPN VETERAN JAWA TIMUR]. https://repository.upnjatim.ac.id/28195/?utm_source=chatgpt.com
- Arefianto, W., Arija, H. H., & Junianingrum, S. (2025). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Nasi Goreng Bang Tofan Desa Balok Kabupaten Kendal. *Journal of Management*, 2(1), Article 1.
- Bagaskara, W., & Voutama, A. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Perpustakaan Digital. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), Article 2.
- Barifah, M., Landoni, M. and Eddakrouri, A. (2020) 'Evaluating the user experience in a digital library', *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 57(1), p. e280. Available at: <https://doi.org/10.1002/pr2.280>
- Bidayasari, S. (2018). Perilaku Penemuan Informasi Berdasarkan Teori Wilson Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Pada Mahasiswa Pascasarjana Ilmu Perpustakaan Dan Informasi. *Nusantara - Journal of Information and Library Studies*, 1(2), 113. <https://doi.org/10.30999/n-jils.v1i2.368>
- Cahyono, T. Y. (2017). Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan. *Universitas Negeri Malang*, 11. Retrieved from <http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2017/07/Optimalisasi-Layanan-Prima-di-Perpustakaan.pdf>
- Chariria, F. A., & Wahyuni, A. G. (2025). Desain UI/UX Aplikasi Teman Akses: Peta Aksesibilitas Difabel Dan Edukasi Di Sleman. *EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.47668/edusaintek.v12i1.1531>
- Fatmawati, E. (2013). *Matabaru penelitian perpustakaan ke serqual ke libqual+ TM*.
- Gani, S.-A. (2024). Membangun Komunikasi Efektif dalam Layanan Informasi Perpustakaan: Analisis Konseptual. *LIBRIA*, 16(2), 114–125. <https://doi.org/10.22373/23332>
- Guimarães, N. (2021). Complexity, design and culture: Convergences for digital experiences. *Complexity, design and culture: convergences for digital experiences*, 47, 274–305.
- I.O. for Standardization. (2019). *Ergonomics of human-system interaction Part 210: Human-centred design for interactive systems*. ISO. <https://www.iso.org/standard/77520.html>
- Indonesia, P. N. R. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. <http://digilib.isi.ac.id/2667/1/UU-43-2007-PERPUSTAKAAN.pdf>
- Indonesia, P. N. R. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. , Pub. L. No. 14 Ayat (1) (2007).
- Indriyani, M., & Masruri, A. (2024). Kajian kompetensi pustakawan pada layanan prima di Perpustakaan STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 12(1), 31–41. <https://doi.org/10.18592/pk.v12i1.10874>.
- Islamiyati, S.R. (2023) *Analisis penilaian User Experience pada penggunaan Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode UX Honeycomb*. PhD Thesis. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Available at:

- <http://etheses.uin-malang.ac.id/58755/> (Accessed: 30 May 2025).
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori Penerapan, dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Kalida, M. (2021). *Keterampilan Sosial Pustakawan di Era Digital*. Lembaga Ladang Kata. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/42104/>
- Kartika, D. (2021). Analisis Inovasi Produk, Kuantitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Make Up Artist Mey Slowis Cikampak. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.36987/jumsi.v1i2.3100>
- Lestari, D. T., Hafiar, H., & Priyatna, C. C. (2024). Analisis Aksesibilitas Website Kementerian di Indonesia Sebagai Implementasi dari E-Government. *Journal of Digital Communication Science*, 2(1), 16–26.
- Ma'rifah, S., Savitri, A. G., & Masruri, A. (2024). Rancangan Costumer Care Berbasis Collection Request Feature di Perpustakaan Smp Negeri 2 Ngawi: -. *Jurnal Pustaka Budaya*, 11(2), 109–114. <https://doi.org/10.31849/pb.v11i2.17552>
- Magain, M., & Chambers, L. (2014). *Get Started in UX: The complete Guide to launching a Career in User Experience Design*. BookBaby.
- McKay, E. N. (2013). *UI is communication: How to design intuitive, user centered interfaces by focusing on effective communication*. Newnes. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=wNozxtKuOKcC&oi=fnd&pg=PP1&dq=UI+is+Communication:+How+to+Design+Intuitive,+User+Centered+Interfaces+by+Focusing+on+Effective+Communication&ots=va59h5varU&sig=xpIVgS0KC_ohSYutdzCSI_7emPg
- Nurhayati, E., & Mayesti, N. (2023). Tinjauan Literatur Sistematis Terhadap Penerapan Sistem Klasifikasi Khusus Di Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan*, 25(2). <https://doi.org/10.7454/JIPK.v25i2.1093>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Permana, A., Fatwanto, A., & Fadilah, C. (2024). Rancangan Fitur Layanan Sirkulasi Inklusif Untuk Mahasiswa Difabel Di Perpustakaan Universitas XYZ. *Jurnal Pustaka Budaya*, 11(1), 43–50. <https://doi.org/10.31849/pb.v11i1.16704>
- Prasetyo, R. I., & Widyatama, U. (2025). *Membaca Pikiran Pengguna dalam Strategi UX / UI (Menciptakan Pengalaman Digital yang Menarik dan Berkesan)*. (March).
- Pratiwi, A. (2024). Efektivitas Penerapan Pathfinder pada Layanan Deposit Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. *Paradigm : Journal Of Multidisciplinary Research and Innovation*, 2(02), Article 02. <https://doi.org/10.62668/paradigm.v2i02.1160>
- Pribadi, P., & Kusumawardhani, D. (2021). Pengaruh kredibilitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(2), Article 2. <https://doi.org/10.22146/bip.v17i2.954>
- Purba, J. P. (2018). Eksistensi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Era Digital. *Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kepulauan Bangka Belitung*. Retrieved from

<https://dkpus.babelprov.go.id/content/eksistensi-perpustakaan-perguruan-tinggi-di-era-digital>

- Pushparani Mk, Katagi, B., Gs, N. J., Pm, S., & S, V. (2025). A Review Paper on: UI/UX Design in the Digital Era: Trends, Challenges and Educational Gaps. *International Research Journal on Advanced Engineering Hub (IRJAEH)*, 3(05), Article 05. <https://doi.org/10.47392/IRJAEH.2025.0346>
- Putri, A. M., & Hasan, R. (2025). Optimasi Tata Ruang Dalam Meningkatkan Kenyamanan Budaya Baca Pemustaka di Perpustakaan Jusuf Kalla Universitas Islam Internasional Indonesia. *At-Taklim: Jurnal Pendidikan Multidisiplin*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.71282/at-taklim.v2i2.136>
- Ridla, A. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Koleksi Tugas Akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan Metode Libqual +TM* [Undergraduated Thesis]. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rohmiyati, Y. (2024). User Experience in the Library Science Perspective. *Proceedings of the 2nd International Conference on Culture and Sustainable Development (ICOCAS 2024)*, 224. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=8Xc2EQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA224&dq=User+Experience+in+the+Library+Science+Perspective++Yuli+Rohmiyati&ots=DmNi6pAKJs&sig=6jaiQHnDd9h5YcVfPZRo-XK3PAA>
- Seale, M., Hicks, A., & Nicholson, K. (2022). Towards a critical turn in library UX. *FIMS Publications*, 83(1). <https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10123517/>
- Setyawan, W. B. (2024). Perpustakaan sebagai Tempat Inspirasi dalam Mendorong Minat Belajar. *Buletin Perpustakaan*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.20885/bpuui.v7i2.36573>
- Sulianta, F. (2025). *UX UI Design*. Feri Sulianta.
- Sungadi, S. (2021). Manajemen Layanan Perpustakaan terhadap Loyalitas Mahasiswa pada Masa Pandemi Covid 19. *Media Pustakawan*, 28(1), 61-75. <https://doi.org/10.37014/medpus.v28i1.1192>
- Sungadi. (2018). *Etos Kerja dan Profesionalisme Pustakawan Di Era Modern* (yogyakarta). ASWAJA PRESINDO.
- Sutarno, N. S. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*/Sutarno. https://senayan.iainpalangkaraya.ac.id/akasia/index.php?p=show_detail&id=5888&keywords=
- Tuginem, H. N. (2023). Penelitian Strategi Pengembangan Koleksi di Perpustakaan pada Google Scholar: Sebuah Narrative Literature Review. *Jurnal Pustaka Budaya*, 10(1), 32-43. <https://doi.org/10.31849/pb.v10i1.11275>
- Tjiptono, F. (2020). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 1*. Penerbit Andi.
- Vitriana, N. (2024). Transformasi perpustakaan di era digital native. *Librarium: Library and Information Science Journal*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.53088/librarium.v1i1.693>
- Wibowo, P. M. (2022). Evaluasi Penerapan Search Engine Optimization (SEO) Website Untuk Meningkatkan Indikator Visibility Webometrics Universitas "XYZ." *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 10(1), Article 1. <https://doi.org/10.21043/libraria.v10i1.13916>

Wiji, S. (2010). Pengetahuan Dasar Kepustakaan. *Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia*.

Wiryawan, M. B. (2011). User Experience (UX) sebagai Bagian dari Pemikiran Desain dalam Pendidikan Tinggi Desain Komunikasi Visual. *Humaniora*, 2(2), 1158. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i2.3166>

Yaqin, M. N., Shodiqin, A., & Isnaini, R. L. (2025). Prinsip Arsitektur Ergonomi pada Bangunan Sekolah Berasrama: Studi Kasus di Al Azhar Yogyakarta World School. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Indonesia (JPPI)*, 5(1), 41–51.