# LAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASISI *USER EXPERIENCE* DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN PESISIR SELATAN

**Ridhatul Audilla[1], Marlini[2]**

[1,2]*Universitas Negeri Padang*
E-mail : [1]ridhatulaudilla2000@gmail.com, [2]marlini@fbs.unp.ac.id

## ABSTRAK

This study aims to describe and analyze user experience–based circulation services at the Public Library of Pesisir Selatan Regency. The background of this research arises from the suboptimal user experience in utilizing library services, such as limited physical facilities, non-functioning OPAC systems, and the absence of prior user satisfaction surveys. This study employed a quantitative descriptive method using the User Experience Honeycomb model (Morville, 2004), which includes seven dimensions: useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, and valuable. The sample consisted of 99 respondents, determined using the Slovin formula from a total population of 7,533 users. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using descriptive statistical techniques. The findings indicate that the circulation services of the Public Library of Pesisir Selatan Regency are in the good category, with an overall mean score of 3.10. The valuable dimension scored the highest (3.30), followed by useful (3.26), while findable (2.94) and accessible (2.88) were the lowest. These results suggest that the library's circulation services provide beneficial and positive user experiences, although improvements are needed in the ease of locating collections and digital accessibility. This study supports Morville's (2004) theory and aligns with previous research by Ridla et al. (2025), which emphasized that applying user experience principles can enhance service quality and user satisfaction.

**Kata Kunci :** *Library Services, User Experience, UX Honeycomb, Circulation Services, User Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang menjadi tempat kegiatan mengumpulkan, mengelola, melestarikan, dan menyampaikan informasi kepada masyarakat pengguna. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi para pemustaka. Dengan demikian perpustakaan tidak hanya sebagai penyedia buku, tetapi perpustakaan juga menjadi pusat literasi, budaya, dan pembelajaran sepanjang hayat.

Namun, dalam era digital saat ini menunjukkan bahwa perubahan pola penyerapan informasi masyarakat turut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap perpustakaan. Generasi muda lebih terbiasa dengan teknologi digital, sedangkan sebagian dari masyarakat masih menggunakan layanan fisik tradisional. Perpustakaan sebagai layanan publik harus dapat menyeimbangkan keduanya agar tetap relevan. Hal ini menyebabkan perpustakaan tidak hanya menyediakan koleksi yang beragam saja, tetapi juga mampu memberikan pengalaman layanan yang cepat, mudah, nyaman, dan menyenangkan. Di sinilah pentingnya pendekatan *user experience*, kualitas interaksi dan pengalaman pengguna terhadap seluruh aspek layanan perpustakaan, baik fisik maupun digital.

Begitu pun dengan Perpustakaan Umum Kabupaten Pesisir Selatan . Berdasarkan data Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan, jumlah koleksi pada tahun 2024 mencapai 10.202 judul dengan 23.252 eksemplar, jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2022 yang berjumlah 9.365 judul buku, dengan 21.145 eksemplar. Dengan jumlah kunjungan pada bulan Agustus 2025 tercatat sebanyak 7.533 orang, namun jika dibandingkandengan bulan Juli 2025 , jumlah kunjungan lebih tinggi yaitu 7.668 orang. Namun, berdasar hasil observasi awal dan temuan dilapangan pada jum'at 12 Agustus 2025 di Perpustakaan Umum Kabupaten Pesisir Selatan juga menunjukan adanya sejumlah permasalahan dan kendala diantaranya pada fasilitas fisik yang terbatas seperti, tata rak yang sempit, komputer dan OPAC tidak berfungsi, suasa ruang baca kurang nyaman, masih ditemukan meja ruang baca yang berdebu, dan berantakan. Dari hasil wawancara dengan staf perpustakaan layanan yang sering dan banyak digunakan oleh pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Umum Kabupaten Pesisir Selatan adalah layanan sirkulasi, dan juga sampai saat ini perpustakaan belum pernah melakukan survei terkait kepuasan pengguna. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara layanan perpustakaan yang ideal dengan kenyataan di lapangan.

Jika dibandingkan dengan standar layanan perpustakaan yang diatur dalam Standar Nasional Perpustakaan (SNP), Perpustakaan Umum Kabupaten Pesisir Selatan belum dapat memenuhi aspek layanan prima. Begitu pula bila ditinjau dengan konsep *UX Honeycomb* (Morville, 2004) yang menekankan tujuh dimensi pengalaman pengguna yaitu, *useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, valuable.* Dari 7 aspek tersebut masih banyak aspek yang belum terpenuhi. Misalnya, OPAC yang tidak berfungsi yang dapat menghambat aspek findable, tata ruang yang sempit memengaruhi desirable dan usable, keterbatasan akses fasilitas digital berdampak pada accessible, dan tidak adanya survei kepuasan pemustaka dapat melemahkan aspek valuable.

Kesenjangan antara kondisi ideal dan kenyataan yang ada dilapangan inilah yang menunjukkan perlunya dilakukan penelitian tentang layanan perpustakaan berbasis *user experience*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai

pengalaman pemustakan dalam memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan, selain itu juga dapat menjadi dasar evaluasi bagi perpustakaan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan. Dari sisi teoritis penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai penerapan konsep *user experience* dalam konteks perpustakaan umum, hal ini disebabkan banyak penelitian sebelumnya yang berfokus pada perpustakaan perguruan tinggi ataupun layanan berbasis web.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripkan tingkat pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi layanan yang perlu ditingkatkan, sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbang pertimbangan pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan berbasis *user experience.* Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan membei konstribusi terhadap prkembangan layanan perpustakaan berbasis pengalaman pengguna di perpustakaan umum serta memperkaya khsanah literatur sehubungan dengan *user experience.*

Menurut Safitri (2022), perpustakaan umum merupakan suatu lembaga vital yang menjadi pusat informasi yang terus berkembang dalam melayani kepentingan umum dari segi koleksi, fasilitas, sarana dan prasarana dan sumber daya manusia. pengetahuan, teknologi, dan budaya sebagai sumber pembelajaran untuk memperluas pengetahuan dan keterampilan bagi semua kelompok masyarakat. Perpustakaan umum adalah sebuah sebuah lembaga atau institusi yang kehadiarannya diciptakan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat umum, yang tidak membedakan mulai dari anak- anak, remaja, dewasa, bahkan yang sudah lanjut usia (lansia), juga tidak memandang status sosial dan politik.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama yang dilakukan di setiap perpustakaan, tanpa adanya layanan yang memadai maka perpustakaan tidak akan bisa berjalan dengan baik. Pengertian layanan perpustakaan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan dan pemahaman masyarakat terhadap informasi. Dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007, dinyatakan bahwa penyelenggaran layanan perpustakaan harus sesuai dengan standar nasional perpustakaan, yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan masyarakat. Tujuan layanan perpustakaan adalah untuk membantu pemustaka mendapatkan koleksi perpustakaan yang mereka butuhkan, agar pemustaka mengetahui bahan pustaka yang ada di perpustakaan maupun pemustaka dapat mengetahui layanan yang ada di perpustakaan (Cahyono, 2017).

Layanan sirkulasi, menurut Ibrahim (2020) pelayanan sirkulasi di perpustakaan merupakan kegiatan yang memiliki tujuan membantu pemustaka dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Layanan informasi tidaknya memfasilitasi akses pemustaka terhadap koleksi, tetapi juga untuk memastikan kelancaran dan efesiensi kegiatan perpustakaan secara menyeluruh. Dalam layanan sirkulasi berbagai proses seperti peminjamam bahan pustaka, penentuan jangka waktu peminjaman, pengambalian bahan pustaka, serta membuat statistik peminjaman bahan pustaka yang digunakan untuk keperluan laporan perpustakaaan. Dengan itu, pelayana sirkulasi tidak hanya membantu menjadi Penghubung antara pemustaka dan koleksi perpustakiaan, tetapi juga menjadi tumpuan utama sistem manajemen perpustakaan.

Dengan konsep yang bertujuan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang prima terhadap suatu produk, layanan dan sistem, maka tentu saja unsur- unsur elemen merupakan segala aspek yang berkaitan dengan interaksi pengguna terhadap suatu produk, layanan, atau sistem. Aspek user experience yang telah dikembangkan Morville pada tahun 2004, aspek yang dianalisis oleh Peter ada 7 yang disebut *UX Honeycomb* yang membentuk fungsi user experience. Honeycomb bertujan untuk menemukan atau mencari titik permasalahan dalam hal user

experience atau pengalaman pengguna (Budiarti et al., 2022). 7 aspek *Honeycomb* dalam *user experience* yaitu *useful, usable, desirable, findalbe, accessible, credible, valuable* yang digambarkan seperti sarang lebah.

Adapun unsur- unsur user experience menurut Morville (2004), berdasarkan penjelasan Abdurahman dkk. (2022), pertama *Useful* (kegunaan) suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut dapat berguna dan memenuhi kebutuhan penggunanya.

Kedua *Usable* (kemudahan penggunaan) suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut mudah digunakan dan mudah bagi pengguna untuk memahami kebutuhannya.

Ketiga *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.

Keempat *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 mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan mudah menggunakan produk, layanan, atau sistem yang ada.

Kelima *Accessible* (aksesibilitas) suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut dapat digunakan oleh semua jenis pengguna tanpa terkecuali.

Keenam *Credible* (terpecaya) suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut memiliki kemampuan untuk membuat pengguna percaya ketika menggunaan produk, layanan, atau sistem dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Ketujuh *Valuable* (bernilai) suatu produk, layanan, atau sistem dapat dikatakan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut memiliki kemampuan dapat pengguna merasa puas dan ada umpan balik kepada pelayan ketika menggunankan produk, layanan, atau sistem tersebut.

Dalam perpustakaan user experience sangat penting dalam menilai keektifitasan layanan daan desain ruang. Pustakawan harus mampu memahami preferensi pengguna, baik dari sisi teknologi, fasilitas, maupun layanan tatap muka. User experience menjadi salah satu inditator kualitas dan daya tarik layanan perpustakaan. User experience tidak hanya melibatkan kepuasan sesaat, tetapi juga emosi, harapan, dan persepsi pengguna dalam jangka panjang (Lazar, dkk 2017), oleh karena itu pendekatan user experience dalam layanan perpustaan harus memperhatikan aspek emosional dan kognitif. Dalam konteks perpustakaan user experience berkaitan dengan bagaimana pengguna merasa proses mencari, menemukan dan menggunakan informasi.

Dalam konteks perpustakaan user experience adalah persepsi dan tanggapan pengguna terhadap penggunaan layanan perpustakaan yang meliputi aspek emosional, praktis, dan kognitif selama proses interaksi. Dalam penelitian ini, user experience diukur berdasarkan teori *UX Honeycomb*, pertama useful (kegunaan) yaitu kemudahan pengguna dalam mengakses, dan menggunkan layanan perpustakaan baik fisik maupun digital. Salah satu implementasi di perpustakaan yaitu sistem peminjaman buku yang mudah digunakan oleh pemustaka, koleksi bahan pustaka yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Kedua Usable (kemudahan penggunaan), kemudah pengguna menggambarkan sejauh mana pemustaka dapat menggunakan layanan secara efektif, efisien, dan menyenangkan. Dalam

konteks layanan perpustakaan, layanan harus mudah dimengerti dan digunakan oeh pemustaka. OPAC yang sederhana, panduan penggunaan yang jelas, dan juga layanan yang ramah dari pustakawan merupakan contoh implementasi di perpustakaan.

Ketiga *Desirable* (daya tarik), daya tarik merujuk pada kemampuan perpustakaan dalam menarik minat pemustaka. Dalam konteks layanan, perpustakaan perlu menciptakan desain, suasana, dan interaksi yang menarik agar pemustakan betah berda, warna yang nyaman, ruang ber AC.

Keempat *findable* (kemudahan untuk menemukan), Informasi dan layanan yang ada di perpustakaan harus mudah dicari dan ditemukan oleh pemustaka. Penerapannya di perpustakaan adalah adanya penyusunan koleksi berdasarkan klasifikasi yang rapi, adanya petunjuk arah di dalam perpustakaan, dan pencarian yang cepat di katalog.

Kelima *accessible* (aksesibilitas) layanan, atau sistem yang terdapat di perpustakaan dapat digunakan oleh semua jenis pemustaka tanpa terkecuali. Salah satu implementasi yang bisa dilihat di perppustkaan adalah dengan fasilitas ramah difabel, portal daring yang dapat diakses oleh semua pemustaka.

Keenam *credible* (terpecaya), layanan memenuhi harapan pengguna jika produk, layanan, atau sistem tersebut memiliki kemampuan untuk membuat pengguna percaya ketika menggunaan produk, layanan, atau sistem dalam memenuhi kebutuhan mereka. Implementasi yang ada di perpustakaan pustakawan yang professional dalam menjalankan tugasnya, dan sumber informasi yang berasal dari sumber terpecaya.

Ketujuh *Valuable* (bernilai), layanan, atau sistem di perpustakaan dapat dikatakan memenuhi harapan pemustaka jika layanan, atau sistem yang ada di perpustakaan memiliki kemampuan yang dapat pemustaka merasa puas dan ada umpan balik kepada pustakawan ketika menggunankan layanan, atau sistem tersebut.

Untuk medukung penelitian yang peneliti lakukan, maka diperlukan penelitian yang serupa yang telah dilakukan sebelumnya, agar dilihat dan diketahui penelitian ini berpengaruh dan mendukung atau tidak dengan penelitian sebelumnya. Untuk medukung penelitian ini terdapat penelitian yang mengkaji dan meneliti masalah serupa.

Pertama, Abdurrasyiid Ridla et al. (2025) dengan judul "Urgensi Penerapan User Experience dalam Mewujudkan Pelayanan Prima dan Loyalitas di Perpustakaan" hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara user experience dan layanan prima di perpustakaan, peningkatan efektifitas layanan dapat dilakukan dengan mengintegrasikan user experience ke dalam konsep layanan pengalaman pengguna dapat dioptimalkan, meningkatkan kepuasan, serta memastikan bahwa perpustakaan tetap relevan di era digital.

Persamaan penelitian terletak pada konsep Honeycomb dalam menentukan pengalaman pengguna. Sedangkan perbedaanya terletak pada fokus masalah, penelitian ini lebih fokus pada penerapan konsep Honeycomb UX di perpustakaan, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan fokus pada layanan perpustakaan berbasis User Experience.

Kedua, Munawaroh (2021) dengan judul "Penggunaan Konsep User Experience Terhadap Layanan Situs Web Perpustakaan" hasil penelitian ini adalah dasar-dasar user experience sangat dibutuhkan dalam merancang sebuah situs web perpustakaan, pengalaman pengguna sangat mempengaruhi layanan web ,semakin baik pengalaman pemustaka dalam menggunakan situs web perpustakaan, maka akan semakin baik pula kualitas layanan web suatu perpustakaan.

Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian yaitu menggunaka metode kualitatif, dan penelitian ini menggunakan teori user experience menurut Jasse James Garett, penelitian yang

peneliti lakukan menggunakan Honeycomb. Sedangkan persamaannya terletak pada fokusnya yaitu pengalaman pengguna.

Ketiga skripsi Muhammad Ikhtiar Madani (2024) "Analisis User Experience Website Perpustakaan Universitas Merdeka Malang Menggunakan Metode *UX Honeycomb*". Penelitian ini berisi analisis user experience website Perpustakaan Universitas Merdeka Malang menggunakan metode *UX Honeycomb*.

Persamaan penelitian terletak pada penggunaan teori *UX Honeycomb* untuk menalisis pengalaman pengguna, sedangkan perbedaan terletak pada fokus penelitian, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan hanya fokus pada website saja, penelitian yang peneliti lakukan menggunakan metode kuantitatif dan fokus layanan perpustakaan.

Keempat skripsi Sri Ratna Islamiyati (2023) " Analissi Penilaian User Experience Pada Penggunaan Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunkan Metode *UX Honeycomb*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis user experience pada penggunaan website perpustakaan UIN Malang menggunakan *UX Honeycomb*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil Analisis user experience pada penggunaan website Perpustakaan UIN Malang menggunakan Metode *UX Honeycomb* menghasilkan tingkat user experience yang tinggi. Hasil dari analisis penilaian pada 7 variabel yang mempengaruhi User Experience adalah urutan dari hasil perhitungan dari grand mean berdasarkan bobot dari nilai terbesar hingga nilai terkecil. Urutan variabel tersebut yaitu variabel valuable, useful, usable, credible,findable, accessible, Desirable.

Persamaan penelitian terletak pada user experience dan penggunaan teori *UX Honeycomb* untuk menalisis pengalaman pengguna, sedangkan perbedaan terletak pada fokus penelitian, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan hanya fokus pada website saja, penelitian yang peneliti lakukan menggunakan metode kuantitatif dan fokus layanan perpustakaan.

## METODE

Penilitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan informasi mengenai suatu fenomena yang terdapat dilapangan. Tujuan dari penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kabupaten Pesisir Selatan berdasarkan dimensi *UX Honeycomb* yang dikemukankan oleh Morville (2004). Dalam penelitian ini populasi merujuk pada kumpulan individu, objek, atau peristiwa yang menjadi fokus penlitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Pesisir Selatan pada bulan Agustus 2025 sebanyak 7.533 orang. Sampel yang diambil dari populasi itu haruslah benar- benar representatif atau mewalikili. Untuk mengetahui jumlah sampel yang digunakan, maka digunakan rumus Slovin, sempel dalam penelitian ini dilakukan terhadap 99 responden yang merupakan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Pesisir Selatan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner tentang pengalaman pengguna terhadap layanan sirkulasi. Berdasarkan hasil pengumpulan data, responden terdiri dari berbagai kalangan, baik pelajar, mahasiswa, maupun masyarakat umum yang rutin menggunakan layanan sirkulasi.

Dalam penelitian ini instrumen adalah kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini berisi sekumpulan pernyataan dari variabel layanan perpustakaan berbasis *user experience* terhadap layanan perpustakaan yang kemudian akan dijabarkan ke dalam beberapa pernyataan untuk

dijawab responden. Adapun kisi-kisi kuesioner berdasarkan indikator dan sub indikator. Penelitian ini menggunakan satu valiabel yaitu variabel bebasa/ independen (X). Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel bebas, yang dalam penelitian ini adalah Layanan Perpustakaan Berbasis *User Experience* (X) Hal ini dilakukan karena dalam penelitian ini akan menggambarkan layanan perpustakaan berbasis user experience di Perpustakaan Umum Kabupaten Pesisir Selatan.

Data yang dikumpulkan memalui angket atau kuesioner akan dikelola terlebih dahulu. Berikut adalah tahap lajut pada penelitian ini. *Pertama* adalah pemeriksan, bagian ini data yang telah diperoleh dari responden dilakukan pemeriksaan. Cara yang dilakukan adalah dengan memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi untuk memastikan semua pernyataan telah terjawab dengan benar dan jelas agar mengurangi tinggak kesalahan ketika mengelompokkan data. *Kedua* Tabulasi dilakuakan dengan cara menyusun dan menghitung data pada tabel. Data tersebut merupakan hasil jawaban dari responden, kemudian dihitung persentasenya menggunkan metode deskriptif. Teknik yang digunakan dalam analisis data ini adalah skala likert. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert memepunyai varian jawaban dari yang positif sampai sangat negativf. Setiap jawab jawaban memiliki bobot yang berbeda- beda, setelah itu skor yang didapat kemudian dijumlahkan dan kemudian dicari skor rata- rata yang merupakan hasil dari skor pada setiap skala kategori yang setelah itu dikalikan dengan frekuensinya masing- masing. Setelah itu hasil dari penjumlahan tersebut dibagi dengan jumlah sampel atau total frekuensi. *Ketiga* penarikan kesimpulan, tahap ini merupakan tahap akhir penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil penelitian. Penarikan kesimpulan adalh upaya untuk mencari atau memahami makna/ arti, ketearaturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Pesisir Selatan telah memenuhi sebagian besar dari aspek *user experience* dengan kategori baik dengan rata- rata skor keseluruhan 3,10. Dari tujuh dimensi *user experience Honeycomb,* diperoleh sebagai berikut:

**Tabel. 1 Hasil Penelitian**

| No | Dimensi User Experience | Rata-Rata Skor | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | Useful (Bermanfaat) | 3,26 | Sangat Baik |
| 2 | Usable (Mudah Digunakan) | 3,12 | Baik |
| 3 | Desirable (Menarik dan Nyaman) | 3,05 | Baik |
| 4 | Findable (Mudah Ditemukan) | 2,94 | Cukup Baik |
| 5 | Accessible (Dapat Diakses) | 2,88 | Cukup Baik |
| 6 | Credible (Dapat Dipercaya) | 3,18 | Baik |
| 7 | Valuable (Bernilai dan Memuaskan) | 3,30 | Sangat Baik |

Useful (Bermanfaat): Rata-rata skor sebesar 3,26 menunjukkan bahwa layanan sirkulasi dinilai sangat bermanfaat oleh pemustaka. Koleksi buku yang dapat dipinjam sesuai kebutuhan, serta prosedur peminjaman yang efisien mendukung pemanfaatan layanan secara optimal.

Usable (Mudah Digunakan): Skor 3,12 menunjukkan layanan mudah digunakan. Sebagian besar responden menyatakan prosedur peminjaman dan pengembalian buku mudah dipahami. Namun, sebagian kecil menilai sistem OPAC masih kurang optimal.

Desirable (Menarik dan Nyaman): Skor 3,05 mengindikasikan suasana layanan cukup menarik dan menyenangkan. Ruang sirkulasi cukup nyaman, meskipun ada responden yang mengeluhkan tata ruang yang kurang rapi.

Findable (Mudah Ditemukan): Skor 2,94 menunjukkan kemudahan dalam menemukan koleksi masih perlu ditingkatkan. Rak yang sempit dan OPAC yang tidak berfungsi membuat pemustaka kesulitan menemukan buku.

Accessible (Dapat Diakses): Dengan skor 2,88, aspek aksesibilitas tergolong cukup baik. Layanan fisik mudah dijangkau, tetapi belum ramah bagi difabel dan belum memiliki fasilitas digital yang memadai.

Credible (Dapat Dipercaya): Skor 3,18 menunjukkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap pustakawan tinggi. Petugas dinilai ramah, sopan, dan memberikan informasi yang jelas.

Valuable (Bernilai dan Memuaskan): Dengan skor tertinggi 3,30, layanan sirkulasi dianggap memberikan pengalaman yang berharga dan memuaskan bagi pemustaka.

Dari hasil tersebut, dimensi *Valuable* memperoleh skor tertinggi (3,30), diikuti dengan *Useful* (3,26), sedangkan dimensi *Findable* dan *Accessible* memiliki skor terendah.

Temuan ini menunjukkan bahwa layanan sirkulasi sudah memberikan manfaat nyata dan pengalaman positif bagi pemustaka. Pemustaka merasa bahwa layanan sirkulasi membantu memenuhi kebutuhan informasi dan peminjaman buku, layanan tersebut mudah digunakan berkat prosedur yang sederhana, layanan tersebut memberikan rasa percaya terhadap pustakawan yang profesional dan ramah. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa pendekatan berbasisi pengalaman pengguna efektif digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Morvile (2004) tentang 7 dimensi *UX Honeycomb,* dalam menciptakan pengalaman yang optimal. Secara empiris, temuan ini mendukung pandangan Ridla et al (2025) yang menegaskan bahwa integrasi *UX* dapat meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pengguna perpustakaan. Meskipun hasil menunjukan kategori baik, perlu dipertimbangkan bahwa tingginya skor *Valuable* mungkin dipengaruhi oleh sikap sosial responden yang cenderung memberikan penilaian positif terhadap lembaga pemerintah, keterbatasan pilihan jawaban skala *likert,* sehingga responden memilih sisi positif atau negatif.

## KESIMPULAN

Layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Pesisir Selatan berada pada kategori baik dengan rata- rata 3,10 dari skala 4. Hal ini menunjukan bahwa pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan telah memenuhi sebagian besar indikator dalam model *User Experience Honeycomb*. Dimensi *Valuable* (Bernilai dan Memuaskan) memperoleh skor tertinggi sebesar 3,30, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dan menilai layanan sirkulasi memberikan manfaat nyata dalam memenuhi kebutuhan informasi dan membaca. Dimensi Findable (Mudah Ditemukan) dan Accessible (Dapat Diakses) memperoleh skor terendah (2,94

dan 2,88), yang berarti masih perlu dilakukan peningkatan pada kemudahan menemukan koleksi dan akses fasilitas digital seperti OPAC. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip user experience dalam layanan perpustakaan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan dan keterlibatan pengguna, serta dapat dijadikan alat evaluasi efektif untuk peningkatan mutu layanan publik berbasis informasi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Saya penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta atas doa, kasih sayang, dukungan moral dan material yang tiada henti diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tulus kepada Ibu Dr. Marlini, S.IPI., MLIS. selaku Dosen Pembimbing , yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Gustina Erlianti, M.IP selaku Dosen penguji 1 dan Ibu Rini Asmara, S. Kom., M.Kom atas waktu, perhatian, dan masukan yang sangat berharga bagi penyempurnaan karya ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada sahabat-sahabat terbaik yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman, A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2022). Evaluasi Aspek Usable, Valueable, dan Useful pada Aplikasi Pembelajaran Pemrograman Grasshoper menggunakan Parameter UX *Honeycomb*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2392–2401.

Batubara, A. K. (2009). Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan. Iqra': *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 3(1), 9-1

Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik perpustakaan Indonesia 2024. BPS RI. https://www.bps.go.id/

Brata, A. A. (2016). *Dasar- dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

Bukhori, F. Kepuasan pemustaka terhadap implementasi pelayanan prima (excellent service) di kantor perpustakaan dan arsip kota administrasi Jakarta Barat.

Cahyono, T. Y. (2017). Fungsi perpustakaan sebagai penyedia informasi. *Jurnal Perpustakaan*, *3*(11), 1-14.

Darmanto, P. (2018). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Darmanto, P. (2020). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Endarti, Sri. (2022). Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasi Informasi. *Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(1) Juni 2022.

Fransisca, D. (2013). *Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum.* Skripsi. Yogyakarta: UIN.

Gampala, H., & Syahyuman, S. (2012). Sistem Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Jurusan PGSD FIP UNP Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 1(1), 363-371.

HartoNomor(2016). *Menajemen Perpustakaan Professional Dasar-Dasar Teori Perpustakaan Dan Aplikasinya*. Jakarta: Sagung Seto.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2017). IFLA guidelines for library services. The Hague: IFLA Headquarters.

Irawan, F. S., Basthomi, F. A., Qolbi, M. N., & Mubarak, A. F. (2024). Evaluasi User Experience Pada Website Program Studi Perpustakaan Dan Ilmu Informasi Uin Malang Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Jurnal Mnemonic*, 7(1), 99-107.

Khabib, M., Nurhidaya, M., & Rini H. P. (2023). Analisis Dampak Layanan Perpustakaan Trhadap Karir Dosen: Studi Terhadap? Dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *IJAL (Indonesia Journal Of Academic Librarianship)* 6(2), 9 – 18.

Koontz, C., & Gubbin, B. (Eds.). (2010). IFLA public library service guidelines (Vol. 147). Walter de Gruyter.

Lisda Rahayu, S. S. Dasar-dasar Layanan Perpustakaan. MODUL 2: LAYANAN SIRKULASI BAHAN PUSTAKA 2.1.

Luthfiyah, F. (2015). Manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. El-Idare: *Journal of Islamic Education Management*, 1(2), 189-202.

Ma'rifah, S., Masruri, A., & Sari, K. P. (2023). Identifikasi Konsep User Experience pada Layanan Website Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Menggunakan Metode Frank Y. Guo. Educaniora: *Journal of Education and Humanities*, 1(3), 56-62.

Madani, M. I. (2024). *Analisis user experience website Perpustakaan Universitas Merdeka Malang menggunakan metode ux Honeycomb* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Meuthia, R. F., Ferdawati, & Gustati. (2021). Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX *Honeycomb. Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 14(2), 346–347.

Munawaroh, L. (2021). Penggunaan Konsep User Experience Terhadap Layanan Situs Web Perpustakaan. Pustabiblia: *Journal of Library and Information Science*, 5(2), 323-346.

Pahlevy, A. R., & Hasan, T. (2021). *Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta*. *Jurnal Gema Pustakawan,* 9(1), 69-83.

Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan. (2023). Laporan Kinerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun Anggaran 2022. Painan: Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Rahma, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: teori dan aplikasi*. Kencana.

Rahman, I., Wahyuni, L., & Novita Sari, R. (2023). Strategi Perpustakaan dalam Mewujudkan Layanan Prima bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama Medan. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 9(1), 44.

Ridla, A., Fitri, L. S., Rihal, H. A., & Zulaikha, S. R. (2025). Urgensi Penerapan *User Experience* dalam Mewujudkan Pelayanan Prima dan Loyalitas di Perpustakaan. *Jurnal Pustaka Budaya*, 12(2), 143-156.

Rochmah, E. A. (2016). Pengelolaan layanan perpustakaan. *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, *4*(2), 277-292.

Saputra, D., Ivania, A., & Sherill, A. Qanitah,;, & Anindya, M.(2024). Analisis UI dan UX Aplikasi Senayan Library Management System (SLiMS) dalam Pengelolaan Perpustakaan Digital. *Journal of Librarianship and Information Science*, 4(1), 10-30.

Saputra, D., Ivania, A., & Sherill, A. Qanitah,;, & Anindya, M.(2024). Analisis UI dan UX Aplikasi Senayan Library Management System (SLiMS) dalam Pengelolaan Perpustakaan Digital. *Journal of Librarianship and Information Science*, 4(1), 10-30.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Supriyanto, W., & Muhsin, A. (2008). *Teknologi informasi perpustakaan: Strategi perancangan perpustakaan digita*l. Yogyakarta: Kanisius.

Suratmi, I. (2021). Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan melalui kerja sama antar perpustakaan. ABDI PUSTAKA: *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 1(2), 55-59.

Sutarno, N. S. (2006). *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.

Ulinafiah, D., & Wiyani, N. A. (2019). Penciptaan layanan prima melalui penerapan sistem informasi manajemen di perpustakaan iain Purwokerto. *Re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)*, *2*(2), 223-239.

Yudisman, Nanda Septevan. (2020). Analisis Peran Perpustakaan Umum Sebagai Ruang Public dari Perspektif Teori Sosisal *Public Sphere* Jurgen Habermas. Maktabutana: *jurnal Kajian Kepustakawanan,* 2(2).