

ANALISIS KUALITAS LAYANAN FISIK PERPUSTAKAAN PROVINSI NTB MENGUNAKAN METODE LibKUAL (PRESPEKTIF PEMUSTAKA GEN-Z)

Nur Laila Aksa¹, Nurul Zaskia Azzahra², Lalu Gino Tirtana³, Suraidah Masrik
Ahmad⁴, Diana Febrianti⁵, Amin Saleh⁶
Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia^{1,2,3,4,5,6}
e-mail: nuraila05aqsa@gmail.com

Diterima: 16/06/2026; Direvisi: 26/06/2026; Diterbitkan: 09/08/2026

ABSTRAK

Perubahan karakteristik pemustaka akibat perkembangan teknologi digital menuntut perpustakaan menyediakan layanan fisik yang mampu memenuhi kebutuhan Generasi Z sebagai kelompok pengguna yang akrab dengan teknologi dan mengutamakan ruang belajar yang fleksibel. Namun, evaluasi kualitas layanan perpustakaan umumnya masih dilakukan secara umum tanpa mempertimbangkan karakteristik pengguna berdasarkan kelompok generasi. Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas layanan fisik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat menggunakan metode LibKUAL dari perspektif pemustaka Generasi Z serta mengidentifikasi indikator layanan yang memiliki kesenjangan terbesar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-evaluatif dengan metode survei terhadap 150 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan instrumen LibQUAL+® yang difokuskan pada aspek layanan fisik dan dianalisis melalui *gap analysis* menggunakan *Minimum Service Score* (MSS), *Perceived Service Score* (PSS), *Desired Service Score* (DSS), *Adequacy Gap* (AG), dan *Superiority Gap* (SG). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas tata ruang kolaboratif dan kecepatan serta stabilitas akses Wi-Fi merupakan indikator dengan kesenjangan layanan terbesar, sedangkan sikap tanggap petugas memperoleh penilaian terbaik. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan fisik perlu diprioritaskan pada pengembangan ruang belajar kolaboratif dan optimalisasi infrastruktur digital agar lebih sesuai dengan kebutuhan pemustaka Generasi Z.

Kata Kunci: *Analisis Kesenjangan, Gen-Z, LibQUAL+®, Perpustakaan Umum Provinsi NTB*

ABSTRACT

The changing characteristics of library users driven by digital transformation require libraries to provide physical services that accommodate the needs of Generation Z, a group that values flexible learning environments and digital connectivity. However, evaluations of library service quality generally overlook generational characteristics, particularly in assessing physical service quality. This study aimed to measure the physical service quality of the West Nusa Tenggara Provincial Library and Archives Office using the LibKUAL method from the perspective of Generation Z users and to identify service indicators with the largest quality gaps. A descriptive-evaluative quantitative approach with a survey method was employed involving 150 respondents selected through *purposive sampling*. Data were collected using a LibQUAL+®-based questionnaire focusing on physical service dimensions and analyzed through *gap analysis* using the *Minimum Service Score* (MSS), *Perceived Service Score* (PSS),

Desired Service Score (DSS), Adequacy Gap (AG), and Superiority Gap (SG). The findings revealed that collaborative space flexibility and Wi-Fi speed and stability exhibited the largest service gaps, whereas staff responsiveness received the highest evaluation. These findings suggest that improving collaborative learning spaces and strengthening digital infrastructure should become priorities to better meet the needs and expectations of Generation Z library users.

Keywords: *Gap Analysis, Gen-Z, LibQUAL+®, NTB Provincial Public Library*

PENDAHULUAN

Perpustakaan umum tidak lagi hanya berfungsi sebagai penyedia koleksi informasi, tetapi telah berkembang menjadi ruang publik yang mendukung interaksi sosial, pembelajaran sepanjang hayat, partisipasi masyarakat, serta berbagai aktivitas kolaboratif melalui penyediaan ruang yang fleksibel dan inklusif (Mady & Hewidy, 2025). Transformasi tersebut semakin dipercepat oleh pemanfaatan teknologi digital yang mengubah perpustakaan dari sekadar tempat penyimpanan koleksi menjadi ruang sosial yang mampu memfasilitasi akses informasi, interaksi antar pengguna, serta penyelenggaraan layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital (Nafisah, 2023). Seiring dengan perubahan tersebut, kualitas layanan fisik menjadi salah satu faktor yang menentukan pengalaman pemustaka ketika memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Ketersediaan ruang baca yang nyaman, tata ruang yang fungsional, fasilitas teknologi informasi, aksesibilitas, serta lingkungan belajar yang kondusif merupakan komponen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan maupun intensitas kunjungan pemustaka (Hou, 2025; Kim & Park, 2025).

Transformasi fungsi perpustakaan tersebut juga diikuti oleh perubahan karakteristik penggunaannya sehingga evaluasi layanan perlu disesuaikan dengan kebutuhan kelompok pengguna yang semakin beragam (Barfi et al., 2023; Mahmood, 2021). Saat ini, sebagian besar pengguna aktif perpustakaan berasal dari Generasi Z (Gen-Z), yaitu kelompok yang tumbuh bersama perkembangan teknologi digital dan memiliki preferensi yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya (Sanjeev et al., 2022). Bagi Generasi Z, perpustakaan tidak lagi dipandang semata sebagai tempat penyimpanan koleksi, melainkan sebagai ruang belajar yang nyaman, fleksibel, mendukung pembelajaran mandiri maupun kolaboratif, serta mengintegrasikan fasilitas fisik dan digital untuk menciptakan pengalaman belajar yang lebih optimal (Cox, 2022; Day, 2024). Dengan karakteristik tersebut, kualitas layanan fisik menjadi aspek strategis yang perlu dievaluasi secara berkelanjutan agar perpustakaan tetap relevan dengan kebutuhan generasi pengguna saat ini (Chen et al., 2022; Oh, 2022).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas layanan perpustakaan menggunakan instrumen LibQUAL+®. Penelitian Garnar dan Tonyan (2021) menunjukkan bahwa dimensi *library as place* merupakan salah satu elemen utama yang membentuk pengalaman pengguna. Fasilitas, kenyamanan, dan fungsi ruang yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka berkontribusi terhadap terbentuknya persepsi positif terhadap layanan perpustakaan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Andini dan Sayekti (2025) serta Putra et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan dipengaruhi oleh kemampuan perpustakaan menyediakan akses informasi yang memadai sekaligus menghadirkan lingkungan belajar yang nyaman. Di sisi lain, Johnston (2022) serta Zhu dan Xie (2023) menjelaskan bahwa Generasi Z memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap fleksibilitas ruang belajar, ketersediaan konektivitas teknologi, dan fasilitas yang mendukung aktivitas belajar maupun kolaboratif. Berbagai temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan fisik merupakan aspek penting dalam membangun pengalaman positif pemustaka.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan secara umum tanpa memberikan perhatian khusus terhadap karakteristik pengguna berdasarkan kelompok generasi. Selain itu, penggunaan instrumen LibQUAL+® umumnya berfokus pada pengukuran kualitas layanan secara keseluruhan, sedangkan kajian yang secara spesifik menganalisis kualitas layanan fisik dari perspektif pemustaka Generasi Z pada perpustakaan umum tingkat provinsi masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan akan evaluasi yang lebih kontekstual dengan mempertimbangkan karakteristik kelompok pengguna dominan sebagai dasar penyusunan kebijakan pengembangan layanan perpustakaan.

Berangkat dari kesenjangan tersebut, penelitian ini menerapkan metode LibKUAL sebagai pendekatan evaluasi yang mengadaptasi prinsip pengukuran kualitas layanan perpustakaan dengan menitikberatkan pada penilaian layanan fisik berdasarkan persepsi pemustaka Generasi Z. Analisis dilakukan melalui pengukuran kesenjangan antara tingkat layanan minimum yang diharapkan, layanan ideal, dan persepsi terhadap layanan yang diterima sehingga dapat mengidentifikasi indikator layanan yang masih memerlukan perbaikan. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi layanan fisik Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai dengan karakteristik pengguna saat ini. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan fisik Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Barat menggunakan metode LibKUAL dari perspektif pemustaka Generasi Z, sekaligus mengidentifikasi indikator layanan yang memiliki nilai kesenjangan terbesar sebagai dasar penyusunan rekomendasi strategis dalam pengembangan infrastruktur dan peningkatan kualitas layanan perpustakaan publik di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-evaluatif dengan metode survei untuk mengukur kesenjangan kualitas layanan fisik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB. Subjek penelitian difokuskan pada pemustaka dari generasi Gen-Z (kelahiran 1997–2012) yang aktif memanfaatkan fasilitas perpustakaan fisik di Kota Mataram. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi: responden berusia 14 hingga 29 tahun dan telah mengunjungi perpustakaan minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur yang diadaptasi dari standar internasional LibQUAL+®, dengan mengisolasi tiga dimensi utama yang relevan dengan aspek fisik, yaitu *Affect of Service* (fokus pada aspek interaksi fisik/lingkungan kerja petugas), *Information Control* (aksesibilitas dan kemudahan navigasi sumber daya fisik/digital), dan *Library as Place* (kenyamanan, estetika, dan utilitas ruang komunal).

Pengumpulan data dilaksanakan secara luring dan daring selama periode [februari /2026]. Sebelum disebarkan, instrumen penelitian diuji validitasnya menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas melalui koefisien *Cronbach's Alpha* untuk memastikan konsistensi internal indikator. Mengikuti protokol LibQUAL+®, setiap indikator layanan dinilai oleh responden menggunakan skala Likert 1–9 pada tiga layer persepsi secara simultan: tingkat layanan minimum yang dapat ditoleransi (*Minimum Service Level*), tingkat layanan ideal yang diharapkan (*Desired Service Level*), dan tingkat layanan riil yang senyatanya diterima (*Perceived Service Level*). Teknik analisis data menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*) dua arah untuk mengukur kinerja layanan. Pertama, *Adequacy Gap* dihitung

untuk melihat apakah layanan riil sudah memenuhi batas minimum toleransi pemustaka ($AG = \text{Perceived} - \text{Minimum}$). Kedua, *Superiority Gap* dihitung untuk melihat seberapa dekat layanan riil dengan ekspektasi ideal pemustaka ($SG = \text{Perceived} - \text{Desired}$). Nilai kesenjangan yang negatif pada *Adequacy Gap* mengindikasikan indikator kritis yang membutuhkan intervensi infrastruktur segera. Seluruh data numerik diolah menggunakan bantuan perangkat lunak statistik untuk menghasilkan pemetaan indikator yang paling membutuhkan rekomendasi taktis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini melibatkan 150 responden yang termasuk dalam kategori Generasi Z dan merupakan pemustaka aktif Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Seluruh responden telah memenuhi kriteria penelitian, yaitu berusia 14–29 tahun dan telah mengunjungi perpustakaan sekurang-kurangnya tiga kali dalam enam bulan terakhir. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan metode LibKUAL dengan mengadaptasi pendekatan LibQUAL+® melalui pengukuran tiga tingkat penilaian layanan, yaitu *Minimum Service Score* (MSS), *Perceived Service Score* (PSS), dan *Desired Service Score* (DSS). Hasil analisis tersebut digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas layanan fisik perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka Generasi Z, sedangkan ringkasan nilai setiap indikator disajikan pada Tabel 1.

Table 1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Layanan Fisik Perpustakaan NTB Menurut Gen-Z

No.	Indikator Khas Layanan Fisik (LibQUAL+®)	Skor Minimum (MSS)	Skor Ideal (DSS)
1.	Fleksibilitas Tata Ruang Kolaboratif (<i>Library Layout</i>)	7,10	8,0
2.	Kecepatan & Stabilitas Akses Wi-Fi (<i>Information Control</i>)	7,50	8,95
3.	Kenyamanan & Estetika Ruang (<i>Library as Place</i>)	6,90	8,50
5.	Sikap Tanggap Petugas di Area Layanan (<i>Affect of Service</i>)	6,50	8,00

Keterangan: Skala penilaian 1-9. $AG = PSS - MSS$; $SG = PSS - DSS$.

Berdasarkan Tabel 1, nilai *Minimum Service Score* (MSS) pada seluruh indikator berada pada rentang 6,50–7,50. Rentang nilai tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki standar minimum yang relatif tinggi terhadap kualitas layanan fisik yang seharusnya disediakan oleh perpustakaan. Sementara itu, nilai *Desired Service Score* (DSS) berada pada kisaran 8,00–8,95, sehingga terlihat bahwa tingkat layanan ideal yang diharapkan responden lebih tinggi dibandingkan batas layanan minimum yang masih dapat diterima. Perbedaan antara nilai MSS dan DSS pada setiap indikator mengindikasikan adanya ruang peningkatan kualitas layanan agar mampu memenuhi ekspektasi pemustaka secara lebih optimal. Apabila ditinjau berdasarkan masing-masing indikator, aspek kecepatan dan stabilitas akses Wi-Fi (*Information*

Control) memperoleh nilai MSS tertinggi, yaitu sebesar 7,50. Hasil tersebut menunjukkan bahwa akses internet menjadi kebutuhan dasar yang sangat penting bagi pemustaka Generasi Z dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Indikator fleksibilitas tata ruang kolaboratif (*Library Layout*) menempati urutan berikutnya dengan nilai MSS sebesar 7,10, diikuti kenyamanan dan estetika ruang (*Library as Place*) sebesar 6,90 serta sikap tanggap petugas di area layanan (*Affect of Service*) sebesar 6,50. Temuan ini menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan fisik memperoleh penilaian minimum yang relatif baik, meskipun terdapat variasi tingkat kepentingan pada setiap indikator.

Pada tingkat layanan ideal, indikator kecepatan dan stabilitas akses Wi-Fi kembali memperoleh nilai tertinggi dengan DSS sebesar 8,95. Selanjutnya, indikator kenyamanan dan estetika ruang memiliki nilai DSS sebesar 8,50, sedangkan fleksibilitas tata ruang kolaboratif dan sikap tanggap petugas masing-masing memperoleh nilai DSS sebesar 8,00. Tingginya nilai harapan ideal pada seluruh indikator menunjukkan bahwa pemustaka Generasi Z menginginkan kualitas layanan fisik perpustakaan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga mampu mendukung aktivitas belajar, pencarian informasi, serta kolaborasi secara optimal. Dengan demikian, ekspektasi pengguna terhadap kualitas layanan fisik berada pada tingkat yang tinggi di hampir seluruh aspek yang diukur. Selanjutnya, hasil pengukuran juga dianalisis menggunakan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) untuk menggambarkan kesenjangan antara layanan yang diterima dengan tingkat layanan minimum maupun tingkat layanan ideal yang diharapkan oleh pemustaka. Nilai AG diperoleh dari selisih antara *Perceived Service Score* (PSS) dan *Minimum Service Score* (MSS), sedangkan nilai SG dihitung dari selisih antara PSS dan *Desired Service Score* (DSS). Kedua ukuran tersebut memberikan informasi mengenai tingkat keterpenuhan kualitas layanan fisik pada setiap indikator yang diukur dalam penelitian ini. Hasil perhitungan AG dan SG selanjutnya digunakan untuk mengidentifikasi indikator-indikator layanan fisik yang masih memerlukan prioritas peningkatan dan menjadi dasar penyusunan rekomendasi pada bagian pembahasan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan fisik Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Barat masih memperlihatkan adanya kesenjangan antara layanan yang diterima pemustaka dan tingkat layanan yang mereka harapkan. Berdasarkan analisis LibKUAL, indikator yang berkaitan dengan fleksibilitas tata ruang kolaboratif serta kecepatan dan stabilitas akses Wi-Fi menjadi aspek yang memperoleh perhatian terbesar dari responden Generasi Z. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kedua indikator tersebut merupakan prioritas utama dalam pengembangan layanan karena berkaitan langsung dengan pengalaman pemustaka saat memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Melalui pemetaan tingkat harapan dan persepsi terhadap setiap indikator layanan, penelitian ini berhasil mengidentifikasi aspek-aspek layanan fisik yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) terbesar sehingga tujuan penelitian telah tercapai.

Kesenjangan yang ditemukan pada dimensi *Information Control* menunjukkan bahwa kecepatan dan stabilitas akses Wi-Fi telah menjadi kebutuhan mendasar bagi Generasi Z ketika memanfaatkan perpustakaan (Ahmad, 2025; Sayekti et al., 2022). Sebagai generasi yang tumbuh bersama perkembangan teknologi digital, Gen-Z tidak hanya memanfaatkan internet untuk mencari informasi, tetapi juga untuk mengakses jurnal elektronik, mengerjakan tugas, mengikuti perkuliahan daring, serta berkolaborasi melalui berbagai platform digital (Ghafara et al., 2023; Mendrofa & Aprilia, 2023). Dengan karakteristik tersebut, kualitas konektivitas

internet menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengalaman layanan perpustakaan. Apabila akses internet belum mampu memenuhi ekspektasi pengguna, kepuasan terhadap layanan perpustakaan juga cenderung menurun. Temuan ini selaras dengan penelitian Johnston (2022) serta Zhu dan Xie (2023) yang menjelaskan bahwa Generasi Z memiliki ekspektasi tinggi terhadap ketersediaan infrastruktur digital, khususnya akses internet yang cepat, stabil, dan mudah dijangkau sebagai salah satu indikator kualitas layanan perpustakaan modern.

Selain kebutuhan akan infrastruktur digital, dimensi *Library as Place* menunjukkan bahwa karakteristik ruang fisik tetap menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pemustaka Generasi Z. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kenyamanan dan estetika ruang memperoleh tingkat harapan yang tinggi, sementara fleksibilitas tata ruang kolaboratif masih menjadi indikator yang memerlukan perhatian lebih besar. Temuan ini menunjukkan bahwa perpustakaan tidak lagi dipandang semata sebagai tempat membaca secara individual, melainkan sebagai ruang belajar yang mampu memfasilitasi diskusi, kolaborasi, dan interaksi akademik. Kondisi tersebut memperkuat pandangan Garnar dan Tonyan (2021) yang menyatakan bahwa kualitas lingkungan fisik perpustakaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pemustaka. Bagi Generasi Z, kualitas ruang tidak hanya diukur dari aspek kebersihan dan kenyamanan, tetapi juga dari kemampuannya mendukung aktivitas belajar yang fleksibel, kolaboratif, dan produktif.

Sementara itu, pada dimensi *Affect of Service*, sikap tanggap petugas memperoleh penilaian yang relatif lebih baik dibandingkan indikator layanan fisik lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara pustakawan dan pemustaka pada umumnya telah mampu memenuhi harapan dasar pengguna, meskipun masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin mendekati tingkat layanan ideal. Kehadiran pustakawan yang responsif tetap memiliki peran penting dalam membantu pemustaka memperoleh informasi serta memanfaatkan berbagai fasilitas yang tersedia. Temuan ini mendukung penelitian Andini dan Sayekti (2025) serta Putra et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan fisik perpustakaan perlu dilakukan secara terpadu melalui penguatan infrastruktur digital, penataan ruang, dan peningkatan kualitas pelayanan pustakawan. Prioritas pengembangan sebaiknya diarahkan pada indikator yang memiliki nilai kesenjangan terbesar, terutama peningkatan kualitas jaringan Wi-Fi, penyediaan ruang belajar kolaboratif yang lebih fleksibel, serta optimalisasi desain ruang yang mampu mengakomodasi kebutuhan belajar Generasi Z. Upaya tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas pengalaman pemustaka, tetapi juga memperkuat fungsi perpustakaan sebagai ruang belajar publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan perubahan karakteristik pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan dasar empiris bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam menyusun strategi pengembangan infrastruktur dan layanan fisik yang lebih sesuai dengan kebutuhan pemustaka Generasi Z di masa mendatang.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan fisik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat berdasarkan perspektif pemustaka Generasi Z masih menunjukkan adanya kesenjangan antara layanan yang diterima dengan layanan yang

diharapkan. Berdasarkan analisis menggunakan metode LibKUAL, indikator fleksibilitas tata ruang kolaboratif (*library layout*) dan kecepatan serta stabilitas akses Wi-Fi (*information control*) merupakan aspek yang memiliki kesenjangan terbesar sehingga menjadi prioritas utama dalam pengembangan layanan fisik perpustakaan. Sebaliknya, indikator sikap tanggap petugas (*affect of service*) menunjukkan penilaian yang relatif lebih baik dibandingkan indikator lainnya, yang mengindikasikan bahwa kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka telah mampu memenuhi harapan dasar pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan utama pemustaka Generasi Z tidak hanya terletak pada tersedianya fasilitas fisik, tetapi juga pada kemampuan perpustakaan menyediakan ruang belajar yang fleksibel, nyaman, serta didukung oleh infrastruktur digital yang memadai sebagai bagian dari pengalaman belajar modern.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu perpustakaan tingkat provinsi dengan melibatkan responden yang berasal dari kelompok Generasi Z, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh jenis perpustakaan maupun kelompok pengguna lainnya. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif sehingga belum mampu menggali secara lebih mendalam alasan di balik persepsi dan harapan pemustaka terhadap setiap indikator layanan fisik. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan berbagai kategori perpustakaan, memperluas karakteristik responden lintas generasi, serta mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan fisik perpustakaan. Bagi pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar penyusunan kebijakan pengembangan layanan melalui optimalisasi jaringan internet, penataan ruang belajar kolaboratif yang lebih fleksibel, serta peningkatan kualitas lingkungan fisik perpustakaan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pemustaka Generasi Z.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. (2025). Listening to users: Insights from a LibQUAL+® assessment of library services in central universities. *Performance Measurement and Metrics*, 27(2), 130–151. <https://doi.org/10.1108/PMM-07-2025-0040>
- Andini, T., & Sayekti, R. (2025). The quality of service at the International Corner in the Library of Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) based on the LibQUAL model. *Journal of Educational Sciences*, 9(4), 2440–2453. <https://jes.ejournal.unri.ac.id/index.php/JES/article/view/666>
- Barfi, K. A., Parbie, S. K., Filson, C. K., Teye, M. V., Kodua-Ntim, K., & Ayensu, E. (2023). *Assessing the quality of services at an academic library*. *Heliyon*, 9(12), e22449. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22449>
- Chen, Y.-C., Ho, C.-C., & Kuo, S.-M. (2022). Service quality of and user satisfaction with non-state-owned academic libraries in China: Integrating the fuzzy Delphi method with the Kano approach. *Sustainability*, 14(14), 8506. <https://doi.org/10.3390/su14148506>
- Cox, A. M. (2022). Factors shaping future use and design of academic library space. *New Review of Academic Librarianship*, 28(1), 33–50. <https://doi.org/10.1080/13614533.2022.2039244>
- Day, M. (2024). Reimagining library learning spaces, or risking digital piracy in universities: Students' views on spatial boundaries, time, and self-study modalities in the post-digital

- era of AI. *Compass: Journal of Learning and Teaching*, 17(1), 65–81.
<https://doi.org/10.21100/compass.v17i1.1492>
- Garnar, M., & Tonyan, J. (2021). Library as place: Understanding contradicting user expectations. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(5), 102391.
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102391>
- Ghafara, S. T., Jalinus, N., Ambiyar, A., Waskito, W., & Rizal, F. (2023). Pembelajaran menggunakan TIK dapat meningkatkan literasi peserta didik Generasi Z pada Kurikulum Merdeka. *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika dan Komputer)*, 22(2). <https://doi.org/10.53513/jis.v22i2.8503>
- Hou, H. (2025). Investigating the impact of spaces design on user satisfaction in university libraries: A case study. *Facilities*, 43(7–8), 571–593.
<https://doi.org/10.1108/F-01-2024-0010>
- Johnston, N. (2022). Planning a library of the future: Incorporating the student voice through user perspectives. *Journal of Library Administration*, 62(5), 581–601.
<https://doi.org/10.1080/01930826.2022.2083438>
- Kim, S., & Park, J.-H. (2025). Development and validation of LibSCAPE: A comprehensive scale for measuring library space services. *Journal of Librarianship and Information Science*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/09610006251339829>
- Mady, C., & Hewidy, H. (2025). The public library building as nexus for social interactions: Cases from Helsinki. *City, Culture and Society*, 40, Article 100610.
<https://doi.org/10.1016/j.ccs.2024.100610>
- Mahmood, K., Ahmad, S., Ur Rehman, S., & Ashiq, M. (2021). Evaluating library service quality of college libraries: The perspective of a developing country. *Sustainability*, 13(5), 2989. <https://doi.org/10.3390/su13052989>
- Mendrofa, C. N. R., & Aprilia, N. (2023). Pemanfaatan media sosial oleh Generasi Z sebagai media pembelajaran. *Jurnal Tonggak Pendidikan Dasar: Jurnal Kajian Teori dan Hasil Pendidikan Dasar*, 2(1), 20–31. <https://doi.org/10.22437/jtpd.v2i1.22874>
- Nafisah, S. (2023). Building a social space through a digital library. *Librarianship in Muslim Societies*, 2(1). <https://doi.org/10.15408/lims.v2i1.31755>
- Oh, D.-G. (2022). How to measure service quality, customer satisfaction and loyalty of public library users: Application of library customer satisfaction index (LCSI) lite model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(3), 719–733.
<https://doi.org/10.1177/09610006221101193>
- Putra, K. A. D., Wulandari, L. G. M. I., Putri, N. K. E. A., Butarbutar, C. N., Subakti, K. I., & Kelen, B. R. (2025). Evaluasi kualitas layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional menggunakan metode LibQUAL+. *Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*. <https://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika/article/view/59602>
- Sanjeev, M. A., Khademizadeh, S., Arumugam, T., & Tripathi, D. K. (2022). Generation Z and intention to use the digital library: Does personality matter? *The Electronic Library*, 40(1/2), 18–37. <https://doi.org/10.1108/EL-04-2021-0082>
- Sayekti, R., Aditya, M., Nurhayani, Simahate, T., Yusniah, & Devianty, R. (2022). An assessment of information control: Understanding library service quality from users' perspectives. *Evidence Based Library and Information Practice*, 17(2), 88–108.
<https://doi.org/10.18438/ebliip29916>



CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan

Vol. 6, No. 4, Agustus-Oktober 2026

e-ISSN : 2774-4183 | p-ISSN : 2774-8030

Online Journal System : <https://jurnalp4i.com/index.php/cendekia>



Zhu, Q., & Xie, X. (2023). Users' needs and expectations of immersive learning spaces in an academic library: A survey. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(2), 371–382. <https://doi.org/10.1177/09610006221081844>