

PERPUSTAKAAN INKLUSIF SEBAGAI RUANG PENDUKUNG KENYAMANAN EMOSIONAL GENERASI Z DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA MEDAN

Maharani¹, Abdul Karim Batubara²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Jl. William Iskandar, Deli Serdang, Sumatera Utara, Indonesia

Email: maharani0601222075@uinsu.ac.id

Article History

Received: 07-08-2026

Revision: 21-08-2026

Accepted: 24-08-2026

Published: 28-08-2026

Abstract. Public libraries increasingly function as inclusive public spaces that provide not only access to information but also a supportive environment for young users. This study analyzes how inclusive library facilities, services, and environments support the emotional comfort of Generation Z users at the Medan City Library and Archives Agency. A qualitative approach with a case study design was employed. Data were collected through observation, semi-structured interviews with Generation Z users, librarians, and library administrators, as well as document analysis. The data were analyzed thematically to identify patterns in user experiences and perceptions. The results indicate that inclusive facilities, accessible services, supportive interactions with librarians, and flexible study spaces contribute to users' emotional comfort by fostering a sense of safety, acceptance, and belonging. The findings also reveal that Generation Z views the library as an inclusive public space offering a comfortable environment for studying, socializing, and engaging in individual activities. The study concludes that the inclusive practices implemented by the library support the emotional comfort of Generation Z users and reinforce the library's role as an inclusive public space.

Keywords: Inclusive Libraries, Emotional Comfort, Generation Z, Public Libraries.

Abstrak. Perpustakaan umum semakin berfungsi sebagai ruang publik inklusif yang tidak hanya menyediakan akses terhadap informasi, tetapi juga lingkungan yang mendukung bagi pengguna muda. Penelitian ini menganalisis bagaimana fasilitas, layanan, dan lingkungan perpustakaan yang inklusif mendukung kenyamanan emosional pengguna Generasi Z di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semiterstruktur dengan pengguna Generasi Z, pustakawan, dan pengelola perpustakaan, serta analisis dokumen. Data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola pengalaman dan persepsi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang inklusif, layanan yang mudah diakses, interaksi yang mendukung dari pustakawan, serta ruang belajar yang fleksibel berkontribusi terhadap kenyamanan emosional pengguna dengan menumbuhkan rasa aman, diterima, dan memiliki. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa Generasi Z memandang perpustakaan sebagai ruang publik inklusif yang menyediakan lingkungan nyaman untuk belajar, berinteraksi, dan melakukan aktivitas individu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa praktik inklusif yang diterapkan perpustakaan mendukung kenyamanan emosional pengguna Generasi Z serta memperkuat peran perpustakaan sebagai ruang publik inklusif.

Kata Kunci: Perpustakaan inklusif, kenyamanan emosional, Generasi Z, perpustakaan umum.

How to Cite: Maharani & Batubara, A. K. (2026). Perpustakaan Inklusif Sebagai Ruang Pendukung Kenyamanan Emosional Generasi Z di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. *PEDAGOGIC: Indonesian Journal of Science Education and Technology*, 6 (4), 3326-3337. <http://doi.org/10.54373/ijset.v6i4.7344>

PENDAHULUAN

Perpustakaan umum telah mengalami transformasi dari institusi yang berorientasi pada penyediaan koleksi menjadi ruang publik yang mendukung berbagai kebutuhan masyarakat. Selain menyediakan akses terhadap informasi, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat belajar, rekreasi, interaksi sosial, dan pengembangan diri. Perubahan tersebut sejalan dengan konsep perpustakaan sebagai *third place*, yaitu ruang alternatif di luar rumah dan tempat kerja yang dapat menyediakan lingkungan yang aman, terbuka, dan mendukung interaksi sosial masyarakat (Asimah et al., 2025). Dalam konteks masyarakat perkotaan, keberadaan ruang publik semacam ini menjadi semakin penting karena menyediakan tempat yang dapat diakses masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas tanpa harus berorientasi pada kepentingan komersial.

Salah satu perkembangan penting dalam transformasi perpustakaan adalah penerapan prinsip inklusivitas. Perpustakaan inklusif tidak hanya berkaitan dengan penyediaan akses fisik bagi kelompok tertentu, tetapi juga mencakup keterbukaan layanan, kesetaraan akses informasi, kenyamanan ruang, dan kemampuan perpustakaan dalam merespons keberagaman kebutuhan pengguna. Lingkungan perpustakaan yang inklusif dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif melalui rasa aman, diterima, dan memiliki ketika pengguna beraktivitas di dalamnya (Anwar & Jabbar, 2024). Dengan demikian, inklusivitas menjadi salah satu aspek penting dalam membangun perpustakaan sebagai ruang publik yang dapat digunakan oleh masyarakat dengan latar belakang dan kebutuhan yang beragam.

Kebutuhan terhadap ruang publik yang inklusif semakin relevan bagi Generasi Z, yaitu kelompok yang tumbuh dalam perkembangan internet, media sosial, dan teknologi digital. Generasi ini memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap teknologi dalam memperoleh informasi, belajar, berkomunikasi, dan membangun interaksi sosial (Susilo & Satinem, 2024). Di sisi lain, intensitas penggunaan teknologi digital dan paparan informasi yang tinggi dapat menghadirkan tantangan dalam kehidupan sehari-hari, termasuk kebutuhan terhadap lingkungan fisik yang nyaman dan mendukung. Dwidienawati et al. (2025) menunjukkan bahwa pengalaman Generasi Z dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal, termasuk penggunaan media digital, keterampilan sosial, dan lingkungan tempat tinggal. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya keberadaan ruang fisik yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi kelompok pengguna tersebut.

Kenyamanan emosional menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan perpustakaan sebagai ruang publik inklusif. Kenyamanan emosional berkaitan dengan pengalaman pengguna ketika merasa aman, diterima, dihargai, dan memiliki keterikatan dengan lingkungan yang digunakan. Perpustakaan dapat berperan sebagai ruang aman yang memberikan rasa memiliki serta membantu mengurangi tekanan psikologis melalui lingkungan yang mendukung (Merga, 2025). Selain faktor fisik, pengalaman pengguna juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan layanan yang diberikan oleh pustakawan. Oleh karena itu, kenyamanan emosional pengguna tidak hanya ditentukan oleh desain ruang, tetapi juga oleh bagaimana fasilitas dan layanan perpustakaan mampu merespons kebutuhan penggunanya.

Fasilitas, desain ruang, dan layanan merupakan komponen yang saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pengguna di perpustakaan. Ruang yang nyaman, akses layanan yang mudah, fasilitas yang dapat digunakan oleh berbagai kelompok pengguna, serta interaksi pustakawan yang responsif dapat mendukung terciptanya lingkungan yang inklusif. Wahidi dan Prasetyo (2025) menunjukkan bahwa transformasi layanan perpustakaan berbasis inklusivitas dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperluas fungsi perpustakaan sebagai pusat pemberdayaan komunitas. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penerapan inklusivitas tidak hanya berkaitan dengan akses terhadap koleksi, tetapi juga dengan kualitas lingkungan dan layanan yang diberikan kepada pengguna. Konteks tersebut dapat dilihat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan sebagai salah satu lembaga publik yang menyediakan layanan perpustakaan bagi masyarakat. Perpustakaan tidak hanya digunakan untuk memperoleh dan membaca koleksi, tetapi juga dimanfaatkan untuk belajar mandiri, berdiskusi, mengakses informasi, dan melakukan berbagai aktivitas lainnya. Kondisi tersebut menjadikan perpustakaan sebagai ruang interaksi yang perlu memperhatikan keberagaman karakteristik dan kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana fasilitas, layanan, dan lingkungan perpustakaan telah mendukung pengalaman pengguna Generasi Z, khususnya dalam menciptakan kenyamanan emosional.

Sejumlah penelitian telah membahas perpustakaan sebagai ruang publik, penerapan layanan inklusif, serta peran perpustakaan dalam mendukung interaksi sosial masyarakat. Penelitian Merga (2025), misalnya, menunjukkan bahwa perpustakaan dapat berfungsi sebagai ruang aman yang mendukung rasa memiliki dan kesejahteraan emosional pengguna. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji keterkaitan antara penerapan fasilitas, layanan, dan lingkungan perpustakaan yang inklusif dengan kenyamanan emosional Generasi Z pada perpustakaan umum masih terbatas. Sebagian penelitian lebih banyak menekankan aspek aksesibilitas fisik, inklusi sosial, atau fungsi perpustakaan sebagai ruang publik, sementara

pengalaman emosional pengguna Generasi Z belum banyak dikaji secara terpadu. Celah tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang mengeksplorasi pengalaman dan persepsi Generasi Z terhadap aspek inklusivitas perpustakaan serta kaitannya dengan kenyamanan emosional mereka.

Penelitian ini berfokus pada analisis penerapan fasilitas, layanan, dan lingkungan perpustakaan yang inklusif dalam mendukung kenyamanan emosional Generasi Z di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Penelitian ini juga mengeksplorasi persepsi pengguna Generasi Z, pustakawan, dan pengelola perpustakaan mengenai fungsi perpustakaan sebagai ruang publik yang inklusif. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai aspek-aspek inklusivitas yang berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan perpustakaan yang nyaman bagi pengguna Generasi Z serta menjadi masukan bagi pengembangan layanan perpustakaan umum yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

METODE

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman dan persepsi Generasi Z terhadap penerapan prinsip inklusivitas perpustakaan dalam mendukung kenyamanan emosional pengguna. Desain studi kasus digunakan untuk memahami fenomena secara kontekstual pada lingkungan perpustakaan yang menjadi lokasi penelitian. Penelitian dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan pengguna Generasi Z sebagai informan utama serta pustakawan dan pengelola perpustakaan sebagai informan pendukung. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan dan pengalaman mereka dalam menggunakan atau memberikan layanan perpustakaan. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data, yaitu pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan informasi baru yang relevan dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semiterstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap kondisi fisik perpustakaan, aksesibilitas fasilitas, tata ruang, kenyamanan lingkungan, aktivitas pengguna, serta interaksi antara pustakawan dan pengguna. Observasi dilakukan dengan menggunakan pedoman observasi yang disusun berdasarkan aspek fasilitas, layanan, lingkungan, dan kenyamanan pengguna. Wawancara semiterstruktur dilakukan kepada pengguna Generasi Z, pustakawan, dan pengelola perpustakaan. Wawancara kepada pengguna Generasi Z berfokus pada

pengalaman, persepsi, rasa aman, kenyamanan, penerimaan, serta kebutuhan mereka terhadap fasilitas dan layanan perpustakaan. Sementara itu, wawancara kepada pustakawan dan pengelola berfokus pada penerapan layanan inklusif, pengelolaan fasilitas, serta upaya perpustakaan dalam menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pengguna. Wawancara dilakukan berdasarkan pedoman yang telah disiapkan dan dikembangkan sesuai dengan respons informan selama proses wawancara. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa foto fasilitas dan lingkungan perpustakaan, dokumen layanan, serta informasi lain yang relevan dengan fokus penelitian.

Data dianalisis menggunakan analisis tematik. Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu membaca dan memahami seluruh data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi; melakukan pengodean terhadap informasi yang relevan; mengelompokkan kode ke dalam tema; menelaah dan membandingkan tema yang ditemukan; serta menyusun interpretasi berdasarkan fokus penelitian. Tema yang dianalisis meliputi fasilitas dan aksesibilitas, kualitas layanan, interaksi pustakawan, lingkungan fisik, serta pengalaman dan kenyamanan emosional Generasi Z. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pengguna Generasi Z, pustakawan, dan pengelola perpustakaan serta triangulasi teknik melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL

Hasil penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara semiterstruktur, dan dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Data dianalisis secara tematik dan menghasilkan beberapa tema utama yang menggambarkan pengalaman dan persepsi Generasi Z terhadap perpustakaan sebagai ruang publik inklusif yang mendukung kenyamanan emosional.

Perpustakaan sebagai Ruang Belajar dan Ruang yang Nyaman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z memanfaatkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan tidak hanya untuk mengakses informasi, tetapi juga sebagai tempat belajar mandiri. Ruang baca dipersepsikan sebagai lingkungan yang lebih tenang, nyaman, dan minim gangguan dibandingkan dengan lingkungan belajar di rumah. Kondisi tersebut membantu pengguna mempertahankan konsentrasi ketika membaca, mengerjakan tugas, atau mencari informasi. Selain untuk kegiatan akademik, beberapa informan memanfaatkan perpustakaan sebagai tempat untuk beristirahat sejenak dari aktivitas rutin. Lingkungan yang

tenang memberikan kesempatan bagi pengguna untuk melakukan aktivitas secara lebih santai, seperti membaca, mendengarkan musik menggunakan perangkat pribadi, atau menggunakan media digital. Temuan ini menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki fungsi yang lebih luas sebagai ruang untuk belajar sekaligus melakukan aktivitas pribadi dalam suasana yang nyaman.

Layanan dan Interaksi Pustakawan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa interaksi dengan pustakawan menjadi salah satu aspek yang memengaruhi pengalaman pengguna Generasi Z. Informan menilai bahwa pustakawan yang ramah, komunikatif, dan responsif membantu mereka merasa lebih nyaman ketika menggunakan layanan perpustakaan. Sikap tersebut juga memudahkan pengguna dalam menyampaikan kebutuhan informasi dan meminta bantuan ketika mengalami kesulitan. Pustakawan tidak hanya dipersepsikan sebagai petugas yang mengelola koleksi, tetapi juga sebagai pihak yang membantu pengguna dalam menemukan informasi dan menggunakan fasilitas perpustakaan. Komunikasi yang terbuka dan sikap yang tidak menghakimi membuat pengguna merasa lebih leluasa untuk bertanya. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi interpersonal merupakan bagian penting dari pengalaman pengguna dalam lingkungan perpustakaan.

Fasilitas Digital dan Fleksibilitas Ruang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z memanfaatkan fasilitas digital yang tersedia di perpustakaan, seperti jaringan Wi-Fi dan komputer untuk mengakses katalog atau sumber informasi. Fasilitas tersebut mendukung berbagai aktivitas, terutama pencarian informasi dan penyelesaian tugas akademik. Meskipun demikian, informan juga mengungkapkan kebutuhan terhadap pengembangan fasilitas dan tata ruang. Beberapa kebutuhan yang disampaikan meliputi penambahan ruang diskusi, penyediaan tempat duduk yang lebih nyaman, serta penataan furnitur yang lebih sesuai dengan karakteristik pengguna. Informan juga mengharapkan tersedianya ruang yang dapat digunakan untuk aktivitas individual maupun kolaboratif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan Generasi Z terhadap ruang perpustakaan bersifat fleksibel. Pengguna membutuhkan area yang tenang untuk membaca dan belajar secara individual, sekaligus area yang memungkinkan diskusi dan interaksi dengan pengguna lain. Fleksibilitas tersebut menjadi salah satu aspek yang mendukung kenyamanan selama berada di perpustakaan.

Kenyamanan Emosional Generasi Z

Berdasarkan hasil wawancara, kenyamanan emosional pengguna terbentuk melalui kombinasi kondisi lingkungan, kualitas layanan, dan interaksi dengan pustakawan. Pengguna merasa lebih nyaman ketika berada dalam lingkungan yang tenang, memperoleh akses terhadap fasilitas yang dibutuhkan, dan mendapatkan bantuan dari pustakawan dengan sikap yang ramah dan responsif. Beberapa informan juga menggambarkan perpustakaan sebagai tempat yang memberikan rasa aman dan memungkinkan mereka melakukan aktivitas tanpa merasa tertekan. Rasa nyaman tersebut terlihat dari persepsi pengguna bahwa mereka dapat belajar, membaca, berdiskusi, maupun melakukan aktivitas individu sesuai kebutuhannya. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman Generasi Z terhadap perpustakaan sebagai ruang publik inklusif tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan koleksi dan fasilitas digital, tetapi juga oleh kenyamanan lingkungan, fleksibilitas ruang, serta kualitas interaksi dengan pustakawan. Keempat aspek tersebut muncul sebagai tema utama yang berkaitan dengan kenyamanan emosional pengguna.

DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan emosional Generasi Z terbentuk melalui interaksi antara kondisi fisik perpustakaan, kualitas layanan dan interaksi pustakawan, serta ketersediaan fasilitas digital. Temuan ini menunjukkan bahwa perpustakaan inklusif tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyediaan informasi, tetapi juga sebagai lingkungan yang dapat memenuhi kebutuhan sosial, kognitif, dan emosional pengguna. Dalam perspektif konsep *Third Place* yang dikemukakan Oldenburg (1989), perpustakaan dapat menjadi ruang alternatif di luar rumah dan tempat kerja atau belajar yang menyediakan kesempatan untuk beraktivitas, berinteraksi, dan memperoleh pengalaman yang nyaman. Dengan demikian, karakteristik ruang dan kualitas pengalaman yang diperoleh pengguna menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi terhadap perpustakaan sebagai ruang yang aman dan inklusif.

Fasilitas fisik dan lingkungan perpustakaan berperan dalam menciptakan kenyamanan karena kondisi ruang secara langsung membentuk pengalaman pengguna ketika melakukan aktivitas di dalamnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z menghargai ruang baca yang tenang, tertata, memiliki pencahayaan yang memadai, serta menyediakan tempat yang nyaman untuk belajar secara individual maupun berkelompok. Kondisi tersebut dapat dijelaskan melalui *Attention Restoration Theory* yang dikembangkan Kaplan dan Kaplan, yang menjelaskan bahwa lingkungan tertentu dapat membantu memulihkan perhatian setelah seseorang mengalami kelelahan kognitif. Lingkungan yang relatif tenang dan tidak terlalu

menstimulasi memungkinkan pengguna mengurangi tuntutan perhatian dan memusatkan kembali konsentrasi pada aktivitas yang dilakukan. Dalam konteks penelitian ini, ruang perpustakaan yang nyaman tidak hanya mendukung aktivitas belajar, tetapi juga memberikan kesempatan bagi Generasi Z untuk memperoleh jeda dari tuntutan aktivitas akademik dan rutinitas digital.

Fasilitas fisik juga berkaitan dengan prinsip inklusivitas karena ketersediaan ruang yang beragam memungkinkan pengguna memilih lingkungan sesuai dengan kebutuhan aktivitasnya. Area belajar individual dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang memerlukan konsentrasi, sedangkan ruang diskusi dapat mendukung aktivitas kolaboratif. Fleksibilitas tersebut penting bagi Generasi Z yang memiliki pola aktivitas belajar yang beragam. Oleh karena itu, pengembangan ruang perpustakaan tidak cukup hanya berorientasi pada kapasitas atau kelengkapan fasilitas, tetapi perlu mempertimbangkan kenyamanan, fleksibilitas penggunaan, dan keberagaman kebutuhan pengguna.

Interaksi pustakawan menjadi aspek kedua yang memengaruhi kenyamanan emosional pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pustakawan yang ramah, komunikatif, dan responsif membuat Generasi Z lebih mudah menyampaikan kebutuhan informasi dan meminta bantuan. Temuan ini dapat dipahami melalui pendekatan *human-centered library services* yang menempatkan kebutuhan, pengalaman, dan perspektif pengguna sebagai dasar dalam pengembangan layanan (Audunson et al., 2019). Ketika pengguna memperoleh layanan yang responsif dan tidak menghakimi, hambatan psikologis dalam berinteraksi dengan pustakawan dapat berkurang. Pengguna kemudian memiliki ruang yang lebih nyaman untuk bertanya, mencari informasi, dan menggunakan fasilitas perpustakaan.

Interaksi yang positif juga memperkuat fungsi perpustakaan sebagai *Third Place*. Konsep tersebut tidak hanya menekankan keberadaan ruang secara fisik, tetapi juga pentingnya interaksi sosial yang membuat pengguna merasa diterima dan menjadi bagian dari lingkungan tersebut. Dalam konteks Generasi Z, komunikasi yang terbuka dan informal dapat membantu membangun kepercayaan dalam menggunakan layanan perpustakaan. Dengan demikian, pustakawan tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai fasilitator yang membentuk pengalaman sosial pengguna di dalam perpustakaan. Temuan ini sejalan dengan Salsabila et al. (2024) yang menunjukkan bahwa interaksi interpersonal yang positif dapat mendukung terciptanya lingkungan perpustakaan yang lebih nyaman dan mengurangi kecemasan pengguna dalam berinteraksi dengan layanan perpustakaan.

Fasilitas digital juga memiliki peran penting karena Generasi Z tumbuh dalam lingkungan yang dekat dengan teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna memanfaatkan

Wi-Fi, komputer, dan fasilitas akses informasi digital untuk mendukung aktivitas akademik. Ketersediaan fasilitas tersebut memberikan kemudahan dalam mengakses informasi sekaligus memungkinkan pengguna mengintegrasikan aktivitas digital dengan kegiatan belajar di perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pendekatan *human-centered library services* yang menekankan pentingnya menyesuaikan layanan dengan karakteristik dan kebutuhan pengguna. Ketersediaan fasilitas digital dapat memengaruhi kenyamanan emosional melalui kemudahan dan kontrol yang diberikan kepada pengguna. Ketika pengguna dapat memperoleh informasi dan menyelesaikan aktivitas akademik dengan fasilitas yang sesuai, hambatan dalam menggunakan perpustakaan dapat berkurang. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas digital dapat menimbulkan ketidaknyamanan karena pengguna Generasi Z terbiasa memperoleh informasi secara cepat dan fleksibel. Oleh karena itu, fasilitas digital perlu dipandang bukan sekadar sebagai sarana teknologi, tetapi sebagai bagian dari lingkungan layanan yang mendukung kemandirian dan fleksibilitas pengguna.

Ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan emosional Generasi Z terbentuk melalui pengalaman yang bersifat multidimensional. Fasilitas fisik memberikan lingkungan yang nyaman dan mendukung pemulihan perhatian, interaksi pustakawan membangun rasa diterima dan aman dalam berinteraksi, sedangkan fasilitas digital memberikan kemudahan, fleksibilitas, dan kontrol dalam mengakses informasi. Ketiganya saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa perpustakaan inklusif perlu dikembangkan sebagai ekosistem layanan yang memperhatikan dimensi fisik, sosial, digital, dan emosional secara bersamaan.

Dengan demikian, temuan penelitian memperluas pemahaman mengenai fungsi perpustakaan sebagai *Third Place*. Perpustakaan tidak hanya menjadi ruang alternatif untuk belajar dan memperoleh informasi, tetapi juga dapat menjadi lingkungan yang mendukung kenyamanan emosional melalui desain ruang yang sesuai, interaksi sosial yang positif, dan layanan digital yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Bagi Generasi Z, integrasi ketiga aspek tersebut menjadi penting karena karakteristik mereka yang terbiasa dengan lingkungan digital sekaligus membutuhkan ruang fisik yang nyaman untuk belajar, berinteraksi, dan melakukan aktivitas secara mandiri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip inklusivitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan tercermin melalui fasilitas fisik dan digital, fleksibilitas ruang, kualitas layanan, serta interaksi pustakawan. Fasilitas dan lingkungan

perpustakaan yang nyaman, tenang, dan mudah digunakan memberikan pengalaman positif bagi Generasi Z dalam melakukan aktivitas belajar, mengakses informasi, berdiskusi, maupun melakukan aktivitas secara mandiri. Interaksi pustakawan yang ramah, komunikatif, dan responsif juga menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pengguna yang nyaman.

Persepsi Generasi Z menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya dipandang sebagai tempat untuk memperoleh informasi, tetapi juga sebagai ruang publik yang nyaman dan inklusif untuk belajar, berinteraksi, dan melakukan aktivitas pribadi. Kenyamanan emosional pengguna terbentuk melalui pengalaman terhadap kondisi lingkungan, ketersediaan fasilitas, kemudahan akses layanan, serta kualitas interaksi dengan pustakawan. Temuan ini mendukung pemahaman perpustakaan sebagai *Third Place* yang menyediakan lingkungan alternatif di luar rumah dan tempat belajar atau bekerja.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan perpustakaan yang responsif terhadap Generasi Z perlu memperhatikan keterpaduan aspek fisik, sosial, dan digital. Penelitian ini memberikan kontribusi melalui pemahaman mengenai keterkaitan ketiga aspek tersebut dengan pengalaman dan kenyamanan emosional pengguna Generasi Z dalam konteks perpustakaan umum.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan disarankan untuk terus mengembangkan konsep perpustakaan inklusif melalui penyediaan ruang belajar yang lebih fleksibel, area relaksasi, ruang diskusi kolaboratif, serta peningkatan fasilitas digital yang sesuai dengan karakteristik Generasi Z. Selain itu, peningkatan kompetensi pustakawan dalam komunikasi empatik, pelayanan berbasis *user experience*, dan literasi kesehatan mental juga perlu menjadi prioritas agar perpustakaan mampu memberikan dukungan emosional yang lebih optimal kepada pemustaka. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji model *Emotional Safe Space Library* menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* sehingga hubungan antara desain ruang, kualitas layanan pustakawan, kenyamanan emosional, dan kesejahteraan psikologis dapat diukur secara empiris. Penelitian komparatif pada berbagai jenis perpustakaan, seperti perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, maupun perpustakaan umum di berbagai daerah juga diperlukan untuk memperoleh model layanan perpustakaan inklusif yang lebih komprehensif dan dapat diterapkan secara luas

REFERENSI

- Afrina, C., Suud, F. M., Yanti, N., & S, S. (2024). Social interaction in the library: A student psychological perspective. *SHS Web of Conferences*, 202, 04005. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202420204005>
- Anwar, M., & Jabbar, F. (2024). *Manajemen perpustakaan: Transformasi perpustakaan menuju pelayanan berbasis digital*. Prenada Media.
- Asimah, V. K., & Asimah, A. P. A. (2025). Leisure, emotional solidarity and behavioural intentions in academic library: The moderating roles of social identity and gender. *Social Sciences & Humanities Open*, 11, 101493.
- Audunson, R., Aabø, S., Blomgren, R., Evjen, S., Jochumsen, H., Larsen, H., Rasmussen, C. H., & Koizumi, M. (2019). Public libraries as an infrastructure for a sustainable public sphere: A comprehensive review of research. *Journal of Documentation*, 75(4), 773–790. <https://doi.org/10.1108/JD-10-2018-0157>
- Carlsson, N. F. (2026). Decoding digital disorientation: A conceptual framework for library engagement with adolescent mental health in a saturated media environment. *Journal of Documentation*, 82(7), 56–78. <https://doi.org/10.1108/JD-09-2025-0276>
- Crossman, K., Ibrahim, E. H., Wang, H., Kitchen, C., & Banting, L. (2025). Everyday inclusion with racialized youth in public libraries. *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 48(2), 27–39. <https://doi.org/10.5206/cjils-rcsib.v48i2.22659>
- Dwidienawati, D., Pradipto, Y., Indrawati, L., & Gandasari, D. (2025). Internal and external factors influencing Gen Z wellbeing. *BMC Public Health*, 25, 1584. <https://doi.org/10.1186/s12889-025-22124-5>
- Elsa Candra, A., Agniya, U., & Verry Mardiyanto. (2025). Bibliotherapy and the role of librarians as mental health facilitators. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 10(2). <https://doi.org/10.30829/jipi.v10i2.27856>
- Efrilia, F., & Marlini, M. (2026). Tantangan dan inovasi klasifikasi warna untuk aksesibilitas pemustaka buta warna. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 3(1), 95–104.
- Fartianti, H. F. (2022). *Manajemen perpustakaan*. CV Azka Pustaka.
- Fisu, A. A., Syabri, I., & Andani, I. G. A. (2025). Gen-Z and individual third spaces: Examining youth mobility in urban areas in the context of space and time. *Cities*, 161, 105889.
- Ikrimahaja, I., Nailauye, N., Iklimatiludhiyah, I., & Navlia, R. (2026). Eksplorasi peran perpustakaan sebagai ruang ketiga dalam konstruksi identitas akademik mahasiswa Generasi Z. *At-Tarbiyah: Jurnal Penelitian dan Pendidikan Agama Islam*, 3(2), 408–415.
- Knapp, A. A., Cohen, K., Kruzan, K. P., Kornfield, R., Herrera, M., Pederson, A. B., Lee, S., Macapagal, K., Roulston, C. A., Clarke, K., Wijaya, C., Simmons, R., Jackson, L., Kour, S., Franco, S., & Mohr, D. C. (2025). Teen perspectives on integrating digital mental health programs for teens into public libraries (“I was always at the library”): Qualitative interview study. *JMIR Formative Research*, 9. <https://doi.org/10.2196/67454>
- Loh, C. E., & Binny, A. L. (2025). “I use the library sometimes just to lose myself”: School libraries supporting students' wellbeing and flourishing. *IFLA Journal*, 51(2), 399–408.
- Merga, M. K. (2025). The library as a safe space in contemporary schools: An international study. *IFLA Journal*, 51(4), 1089–1097. <https://doi.org/10.1177/03400352251318368>
- Rum, M., Syamsuddin, S., & Harun, M. (2026). Handicraft programs and library transformation for social inclusion to develop Generation Z's hard skills. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 14(1), 69–86. <https://doi.org/10.24198/jkip.v14i1.66805>
- Sabriyanti, A., & Batubara, A. K. (2023). Inklusi sosial sebagai transformasi layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 4(3), 989–998. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i3.301>

- Salsabila, N. N., Nurlaili, A., Wahyuningtyas, T. A., & Artikel, I. (n.d.). Strategi bimbingan dan konseling dalam mendukung kesehatan mental remaja di era digital melalui biblioterapi. *EDUCOUNS: Guidance Journal of Educational and Counseling Guidance*, 40. <https://ejournal.umsj.ac.id/index.php/jecg>
- Shatona, M. N. (2025). Empowering African libraries for mental wellness: Advocating for trauma-informed librarianship. *IFLA Journal*, 51(4), 887–898. <https://doi.org/10.1177/03400352251331513>
- Suresh, S., Lim, D., Ekanayake, K., & Arora, A. (2025). Do academic libraries contribute to students' and communities' wellbeing? A scoping review. *Healthcare*, 13(2), 179. <https://doi.org/10.3390/healthcare13020179>
- Susilo, A., & Satinem, Y. (2024). *Analisis perpustakaan sebagai sumber literasi Generasi Z di era digital*.
- Wahidi, A., & Prasetio, A. (2025). Perilaku penelusuran informasi Generasi Z dalam memenuhi kebutuhan informasi di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. *R2J*, 7(2). <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i2>
- Widyanti, P., Utami, H. D., Indriani, E. M., & Sukarjono, S. (2025). College library model supporting students' psychological well-being and mental health. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 21(2), 265–279. <https://doi.org/10.22146/bip.v21i2.17376>