

## ABSTRAK

Dalam mewujudkan pendidikan tinggi yang unggul, layanan pendidikan perlu ditunjang oleh fasilitas yang esensial seperti perpustakaan. RBTI (Ruang Baca Teknik Industri) merupakan perpustakaan yang berada di lingkup Departemen Teknik Industri Universitas Diponegoro sebagai fasilitas untuk menunjang penyelenggaraan layanan pendidikan yang unggul. Pelaksanaan evaluasi layanan RBTI diperlukan untuk mencapai tujuan departemen yang tercantum di salah satu misinya untuk meningkatkan akuntabilitas, komitmen mutu, dan profesionalisme. Namun dalam pelaksanaannya, belum pernah dilakukan evaluasi layanan RBTI sebelumnya. Untuk itu, penelitian ini bertujuan sebagai kajian evaluasi layanan RBTI. Integrasi metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Kano digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi layanan RBTI serta mengetahui prioritas layanan yang memerlukan perbaikan. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan 12 atribut layanan yang masuk dalam strategi prioritas perbaikan dengan urutan atribut LP4 masuk kategori *Fatal*, atribut IC3, IC6, dan IC7 masuk kategori *Defenseless Strategic Point*, atribut AS2, AS9, IC5, IC8, dan LP5 masuk kategori *Defenseless Zone*, serta atribut IC2, IC4, dan LP1 masuk kategori *Rough Stone*. Rekomendasi perbaikan untuk atribut-atribut tersebut antara lain penyediaan meja dan kursi beserta kontak listrik, penyesuaian koleksi cetak dengan kebutuhan pengguna, pemanfaatan OPAC, penataan koleksi sesuai klasifikasi subjek bacaan, pemberian pelatihan petugas tentang komunikasi interpersonal dan penanganan masalah, penyediaan wifi khusus ruang RBTI, pengadaan layanan referensi, pemanfaatan SLiMS, dan pengadaan media komunikasi poster yang berisi pesan motivasi.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Perpustakaan, *Importance-Performance Analysis* (IPA), Kano