

EVALUASI KUALITAS LAYANAN RBTI MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* DAN KANO

Ivan Naufal Falah*¹, Heru Prastawa²

^{1,2}Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, S.H., Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

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 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 *Defenceless Strategic Point*, atribut AS2, AS9, IC5, IC8, dan LP5 masuk kategori *Defenceless 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 bentuk fisik, tujuan, serta 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 untuk belajar.

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

Abstract

*[Evaluation of RBTI Service Quality using Integration of Importance-Performance Analysis and Kano]. In order to establish high quality of higher education, it needs to be supported by essential educational facility such as library. RBTI (Ruang Baca Teknik Industri) is a library located in the Department of Industrial Engineering, Diponegoro University as a facility to support its educational services. The implementation of RBTI service evaluation is necessary to achieve the department's objectives as stated in one of its missions to improve accountability, quality commitment, and professionalism. However, in its implementation, there has not been done a service evaluation for RBTI before. Thus, this research aims to be an evaluation study of RBTI services. The integration of the Importance-Performance Analysis (IPA) and Kano methods is used in this research to evaluate services and determine priorities of services which needs improvement. Based on the research's results, it is found that 12 service attributes are included in the improvement priority strategy with the priority orders are attribute LP4 being in the Fatal category, attributes IC3, IC6, and IC7 being in the *Defenseless Strategic Point* category, attributes AS2, AS9, IC5, IC8, and LP5 being in the *Defenseless Zone* category, and attributes IC2, IC4, and LP1 being in the *Rough Stone* category. Recommendations of improvement for these attributes are providing tables and chairs along with electrical sockets, adjusting printed collections to user needs, utilizing OPAC, arranging collections according to physical, purpose, and subject classification, providing staff training on interpersonal communication and problem solving, providing wifi for RBTI, providing reference services, utilizing SLiMS, and providing poster as communication media containing motivational messages for learning.*

Keywords: Library Service Quality, *Importance-Performance Analysis* (IPA), Kano

*Penulis Korespondensi.
E-mail: ivannfalah@students.undip.ac.id

1. Pendahuluan

Pendidikan mempunyai peranan penting dalam memajukan suatu bangsa. Upaya pelaksanaan pendidikan telah dilakukan melalui beberapa jenjang pendidikan mulai dari pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi. Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, disebutkan bahwa pendidikan tinggi merupakan bagian dari Pendidikan Nasional yang mempunyai peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, memajukan serta mengembangkan ilmu pengetahuan & teknologi. Dalam upaya mendukung terwujudnya pendidikan tinggi yang berkualitas, perguruan tinggi perlu ditunjang oleh seperangkat fasilitas. Salah satu fasilitas pokok yang esensial dalam mendukung pelaksanaan pendidikan tinggi yaitu fasilitas perpustakaan (Junaeti & Arwani, 2016). Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai peranan penting dalam menunjang kebutuhan akademis mahasiswa dan merupakan sarana untuk peningkatan mutu pendidikan (Herman, Amrina, & Bora, 2022). Perpustakaan perguruan tinggi juga berperan dalam menunjang tujuan perguruan tinggi dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2015).

Ruang Baca Teknik Industri atau biasa disebut RBTI merupakan fasilitas perpustakaan perguruan tinggi yang berada di lingkup Departemen Teknik Industri Universitas Diponegoro yang menyediakan berbagai sumber informasi terkait ilmu Teknik Industri. Adapun koleksi-koleksi yang dimiliki RBTI yaitu berupa buku, jurnal, dan laporan penelitian. Selain itu terdapat fasilitas lain yang disediakan RBTI, antara lain meja baca, katalog, lemari buku, AC, komputer, dll

Departemen Teknik Industri mempunyai misi untuk menyelenggarakan tata kelola pendidikan tinggi yang efisien, akuntabel, transparan, dan berkeadilan untuk meningkatkan akuntabilitas, komitmen mutu, profesionalisme untuk mewujudkan *sustainability* penyelenggaraan Departemen Teknik Industri (Website Teknik Industri Universitas Diponegoro, 2024). Dalam hal meningkatkan akuntabilitas, komitmen mutu, dan profesionalisme, Departemen Teknik Industri perlu untuk selalu meningkatkan kualitas seluruh tata kelolanya, termasuk RBTI. Rodin (2015) juga mengemukakan bahwa sebagai perguruan tinggi harus senantiasa meningkatkan pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas layanan, diperlukan evaluasi untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan layanan, sehingga peningkatan kualitas layanan dapat difokuskan pada layanan yang memerlukan perbaikan.

Namun dalam keberjalanannya, Departemen Teknik Industri belum pernah melakukan evaluasi layanan RBTI. Hal tersebut bertentangan dengan Keputusan Menteri Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Departemen Teknik Industri Universitas Diponegoro masuk ke dalam kelompok

pelayanan jasa yang menyediakan layanan pendidikan, termasuk RBTI sebagai salah satu fasilitas layanan pendidikannya. Untuk itu, dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi layanan RBTI.

Untuk mengevaluasi suatu layanan dapat dilihat dari seberapa baik kinerja layanan tersebut dan seberapa penting layanan tersebut bagi pengguna. Tingkat kinerja dan kepentingan suatu layanan merupakan aspek dalam melakukan evaluasi layanan yang efektif dalam menghasilkan strategi perbaikan yang tepat. Untuk mengukur tingkat kinerja dan kepentingan layanan digunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Mallya & Patwardhan (2018) dalam penelitiannya yang mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan Departemen Administrasi Perhotelan Universitas Manipal di India, merekomendasikan LibQUAL+ sebagai atribut yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja dan kepentingan layanan perpustakaan dalam metode IPA. Kelebihan dari atribut LibQUAL+ yaitu atributnya telah disesuaikan dengan karakteristik layanan perpustakaan dan disusun secara resmi oleh *Associate Research Libraries* (ARL) yang merupakan lembaga resmi internasional yang berjalan dalam bidang penelitian perpustakaan. Atribut LibQUAL+ terdiri atas 22 atribut layanan yang terbagi dalam 3 dimensi, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Atribut LibQUAL+ juga sudah banyak digunakan dalam penelitian kualitas layanan perpustakaan. Dalam penelitian lainnya milik Tseng (2020) mengeksplorasi lebih lanjut dengan mengintegrasikan metode IPA dan Kano. Metode Kano mengeksplorasi respon pengguna jika suatu atribut layanan dipenuhi dengan baik (*functional*) dan jika tidak dipenuhi dengan baik (*dysfunctional*) yang mana tidak dapat dijelaskan oleh metode IPA. Hal tersebut akan menghasilkan hasil evaluasi yang lebih akurat sehingga memperkuat dalam menghasilkan perbaikan.

Berdasarkan permasalahan dan latar belakang di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi layanan RBTI dari aspek kepentingan layanan, kinerja layanan, serta respon pengguna terhadap terpenuhinya dan tidak terpenuhinya atribut layanan menggunakan integrasi metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Kano sehingga dapat dihasilkan perbaikan yang tepat

2. Metode Penelitian

a. Identifikasi Responden

Responden pada penelitian ini yaitu mahasiswa Teknik Industri Universitas Diponegoro angkatan 2018 dan 2019 yang pernah berkunjung dan menggunakan layanan RBTI. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan syarat atau kriteria pernah berkunjung dan menggunakan layanan RBTI. Dengan menggunakan rumus *slovin* dan jumlah populasi diketahui 326, didapatkan jumlah minimal kecukupan responden yaitu sebanyak 76,53 atau dengan pembulatan ke atas menjadi 77 responden.

Tabel 1. Atribut Penelitian

Dimensi	Definisi	Kode	Atribut
<i>Affect of Service</i>	Dimensi ini berkaitan dengan pelayanan petugas perpustakaan dalam membantu dan melayani pengguna	AS1	Petugas memberikan kepercayaan ke pengguna
		AS2	Petugas memberikan perhatian individu ke tiap pengguna
		AS3	Petugas melayani dengan ramah dan sopan
		AS4	Petugas merespon pertanyaan pengguna dengan sigap
		AS5	Pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna
		AS6	Petugas melayani dengan penuh kepedulian
		AS7	Petugas memahami kebutuhan pengguna dengan baik
		AS8	Kemauan dalam membantu pengguna
		AS9	Petugas menangani masalah layanan dengan baik
<i>Information Control</i>	Dimensi ini berkaitan dengan pelayanan akses informasi dan ketersediaan informasi bagi pengguna	IC1	Perpustakaan menyediakan akses internet yang mudah untuk mengakses informasi
		IC2	Perpustakaan menyediakan <i>website</i> yang memudahkan dalam menemukan informasi
		IC3	Perpustakaan menyediakan koleksi informasi cetak sesuai kebutuhan pengguna
		IC4	Perpustakaan menyediakan koleksi informasi elektronik sesuai kebutuhan pengguna
		IC5	Peralatan modern yang membantu pengguna dalam mengakses informasi
		IC6	Fasilitas pencarian yang mudah diakses untuk mencari koleksi informasi yang pengguna butuhkan
		IC7	Penataan koleksi informasi yang mudah ditemukan secara mandiri oleh pengguna
		IC8	Koleksi jurnal cetak atau elektronik sesuai dengan kebutuhan pengguna
<i>Library as Place</i>	Dimensi ini berkaitan dengan pelayanan perpustakaan dalam menyediakan fasilitas dan ruang bagi pengguna	LP1	Ruang perpustakaan memberikan motivasi dalam belajar
		LP2	Ruang perpustakaan yang tenang untuk pengguna
		LP3	Ruang perpustakaan memberikan kenyamanan bagi pengguna
		LP4	Perpustakaan sebagai tempat dengan fasilitas yang mendukung untuk belajar, mengerjakan tugas atau penelitian
		LP5	Ruang perpustakaan dapat digunakan untuk diskusi secara kelompok

b. Atribut Penelitian

Pada penelitian ini digunakan atribut dari LibQUAL+ yang telah disesuaikan karakteristiknya dengan layanan perpustakaan oleh *Associate Research Libraries (ARL)*. LibQUAL+ juga telah digunakan di beberapa penelitian terdahulu. Atribut yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Mallya & Patwardhan (2018) yang lengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 1**.

c. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner IPA dan kuesioner Kano. Kuesioner IPA digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan RBTI. Skala penilaian yang digunakan yaitu skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5. Skala penilaian untuk kuesioner tingkat kepentingan layanan (*importance*) didefinisikan 1 = Sangat Tidak Penting hingga 5 = Sangat Penting. Sedangkan skala penilaian untuk kuesioner tingkat kinerja layanan (*performance*) didefinisikan 1 = Sangat Tidak Baik hingga 5 = Sangat Baik (Tseng, 2020).

Kuesioner Kano digunakan untuk memperoleh data mengenai respon pengguna terhadap layanan RBTI. Terdapat dua jenis pertanyaan yang diajukan yaitu pertanyaan *functional* dan *dysfunctional*. Pertanyaan *functional* mengukur respon pengguna apabila atribut layanan dalam kondisi terpenuhi oleh RBTI sedangkan pertanyaan *dysfunctional* mengukur respon pengguna apabila atribut layanan dalam kondisi tidak terpenuhi oleh RBTI. Jawaban penilaian untuk

merespon setiap pertanyaan kuesioner, antara lain (Tseng, 2020):

- *I like it that way* (suka), yaitu pengguna menyukai kondisi layanan tersebut.
- *It must be that way* (seharusnya), yaitu pengguna menilai kondisi layanan tersebut sudah seharusnya seperti itu.
- *I am neutral* (netral), yaitu pengguna bersikap netral (tidak terpengaruh) terhadap kondisi layanan tersebut.
- *I can live with it that way* (dapat ditoleransi), yaitu pengguna tidak menyukai kondisi layanan tersebut tetapi masih dapat menerima kondisi tersebut.
- *I dislike it that way* (tidak suka), yaitu pengguna tidak menyukai dan tidak menerima kondisi layanan tersebut.

d. Pengolahan Data

Pengolahan data dimulai dari pengujian validitas kuesioner tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan *software* IBM SPSS. Kuesioner dinyatakan valid jika nilai *r* hitung pada *output* SPSS lebih besar dari nilai *r* tabel (Ghozali, 2012). Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan *software* IBM SPSS. Kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* pada *output* SPSS lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2012).

Pengolahan data untuk metode IPA dilakukan dengan menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja layanan untuk setiap atribut. Perhitungan dilakukan dengan menjumlah seluruh skor penilaian di setiap atribut kemudian membaginya dengan jumlah

Tabel 2. Aturan Matriks Kano

		<i>Dysfunctional Question</i>				
		<i>I like it that way</i>	<i>It must be that way</i>	<i>I am neutral</i>	<i>I can live with it that way</i>	<i>I dislike it that way</i>
<i>Functional Question</i>	<i>I like it that way</i>	Q	A	A	A	O
	<i>It must be that way</i>	R	I	I	I	M
	<i>I am neutral</i>	R	I	I	I	M
	<i>I can live with it that way</i>	R	I	I	I	M
	<i>I dislike it that way</i>	R	R	R	R	Q

Note: A = attractive, O = one-dimensional, M = must-be, I = indifferent, R = reverse, Q = questionable

Tabel 3. Kategori dan Strategi Prioritas Model IPA-Kano

Kano	Importance	Performance	Category	Strategic Priority	
				Improvement	Keep Up the Good Work
M	High	High	Survival	-	1
M	High	Low	Fatal	1	-
M	Low	Low	Chronic Disease	2	-
M	Low	High	Fitness	-	2
O	High	High	Major Weapon	-	3
O	High	Low	Defenceless Strategic Point	3	-
O	Low	Low	Defenceless Zone	4	-
O	Low	High	Supportive Weapon	-	4
A	High	High	Precious Treasure	-	5
A	High	Low	Dusty Diamond	5	-
A	Low	Low	Rough Stone	6	-
A	Low	High	Beginning Jewellery	-	6

responden. Setelah diketahui semua nilai kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut, selanjutnya dilakukan penyusunan matriks IPA menggunakan *software* IBM SPSS untuk mengelompokkan atribut layanan RBTI yang masuk dalam tingkat kepentingan rendah maupun tinggi serta tingkat kinerja rendah maupun tinggi.

Pada pengolahan Kano, data respon *functional* dan *dysfunctional* kemudian dikonversikan sesuai aturan matriks Kano yang dapat dilihat pada **Tabel 2.** (Shen, Kokkranikal, Christensen, & Morrison, 2021). Setelah itu, untuk menentukan kategori Kano di setiap atribut layanan, dilakukan sesuai dengan aturan *Blauth's Formula* berikut (Ummi, Wahyuni, & Apriadi, 2021):

- Jika $(M + O + A) > (I + R + Q)$, maka kategori yang terpilih yaitu kategori yang paling maksimum dari (M, O, A).
- Jika $(M + O + A) < (I + R + Q)$, maka kategori yang terpilih yaitu kategori yang paling maksimum dari (I, R, Q).
- Jika $(M + O + A) = (I + R + Q)$, maka kategori yang terpilih yaitu kategori yang paling maksimum dari (M, O, A, I, R, Q).

Setelah hasil dari metode IPA dan Kano diketahui, selanjutnya dapat ditentukan atribut prioritas dengan mengintegrasikan hasil kedua metode tersebut menggunakan aturan pada **Tabel 3.** (Tseng, 2020).

3. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan menggunakan *software* IBM SPSS dengan melihat nilai *Corrected*

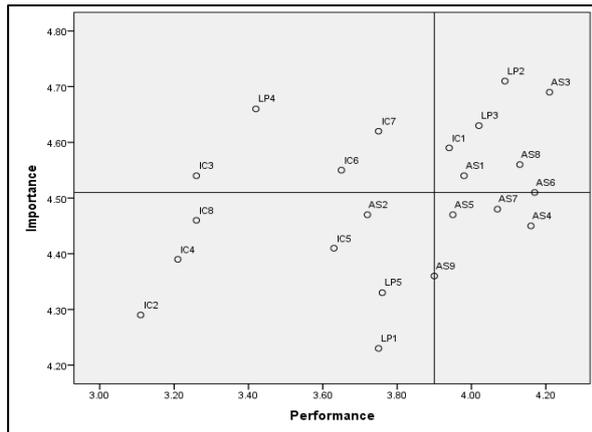
Item to Total Correlation atau bisa disebut nilai *r* hitung untuk setiap atribut layanan. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai *r* tabel yang didapat dengan melihat pada tabel *r*. Dalam penelitian ini didapatkan total responden (N) sebanyak 104 sehingga nilai *degree of freedom* ($df = N - 2$) yaitu 102 dengan signifikansi 5% atau 0,05 secara dua arah (*two-tailed*) sehingga didapatkan nilai *r* tabel-nya 0,1927. Jika nilai *r* hitung lebih besar dari pada nilai *r* tabel maka diartikan bahwa kuesioner tersebut valid (Ghozali, 2012). Berdasarkan hasil uji validitas, semua atribut mempunyai nilai *r* hitung yang lebih besar dari 0,1927 sehingga dapat disimpulkan seluruh atribut layanan dinyatakan valid.

Untuk pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan *software* IBM SPSS dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka dapat diartikan bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2012). Berdasarkan hasil uji reliabilitas, didapatkan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6, yaitu 0,881 untuk kepentingan layanan dan 0,897 untuk kinerja layanan, sehingga keduanya dinyatakan reliabel.

b. Hasil Metode IPA

Terdapat 104 responden yang mengisi kuesioner sehingga perhitungan nilai kepentingan maupun kinerja setiap atribut layanan dapat dihitung dengan menjumlahkan seluruh skor kepentingan maupun kinerja pada atribut tersebut kemudian dibagi dengan jumlah responden, yaitu 104. Sebagai contoh perhitungan, total skor kepentingan atribut AS1 adalah 472, kemudian dibagi 104, sehingga dihasilkan nilai kepentingan AS1 sebesar 4,54. Untuk skor kinerja AS1

mempunyai total skor 414, kemudian dibagi 104, sehingga dihasilkan nilai kinerja AS1 sebesar 3,98. Nilai kepentingan dan kinerja untuk seluruh atribut dapat dilihat pada **Tabel 4**. Setelah seluruh nilai kepentingan dan kinerja diketahui, nilai-nilai tersebut akan dipetakan dalam diagram IPA. Pembuatan diagram IPA dilakukan menggunakan *software* IBM SPSS dengan membuat *scatter plot diagram* untuk melihat persebaran titik nilai kepentingan dan kinerja dari semua atribut layanan. Diagram IPA dapat dilihat pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Diagram IPA

Berdasarkan diagram IPA di atas, atribut-atribut layanan RBTi tersebar di berbagai titik. Atribut yang terletak di atas sumbu horizontal diartikan bahwa atribut tersebut mempunyai tingkat kepentingan tinggi (*high importance*) dan atribut yang terletak di bawah sumbu horizontal diartikan bahwa atribut tersebut mempunyai tingkat kepentingan rendah (*low importance*). Untuk atribut yang terletak di sebelah kanan sumbu vertikal diartikan bahwa atribut tersebut memiliki tingkat kinerja tinggi (*high performance*) dan atribut yang terletak di sebelah kiri sumbu vertikal diartikan atribut tersebut mempunyai tingkat kinerja rendah (*low performance*). Oleh karena itu, atribut layanan AS1, AS3, AS8, IC1, IC3, IC6, IC7, LP2, LP3, dan LP4 masuk dalam atribut yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi (*high importance*) dan yang lainnya masuk dalam tingkat kepentingan rendah (*low importance*). Kemudian untuk atribut layanan AS1, AS3, AS4, AS5, AS6, AS7, AS8, IC1, LP2, dan LP3 masuk dalam atribut yang mempunyai tingkat kinerja tinggi (*high performance*) dan yang lainnya masuk dalam tingkat kinerja rendah (*low performance*).

Dari pembagian analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja tersebut juga menghasilkan 4 kuadran sesuai yang terbentuk pada diagram IPA. Pertama kategori *Concentrate Here* (I) yang terletak pada area kiri-atas diagram. Terdapat 4 atribut layanan yang masuk dalam kategori ini, yaitu IC3, IC6, IC7, dan LP4. Kedua, kategori *Keep Up the Good Work* (II) yang terletak pada area kanan-atas diagram. Terdapat 6 atribut layanan yang masuk dalam kategori ini, yaitu AS1, AS3, AS8, IC1, LP2, dan LP3. Ketiga, kategori

Low Priority (III) yang terletak pada area kiri-bawah diagram. Terdapat 8 atribut layanan yang masuk dalam kategori ini, yaitu AS2, AS9, IC2, IC4, IC5, IC8, LP1, dan LP5. Terakhir, kategori *Possibly Overkill* (IV) yang terletak pada area kanan-bawah diagram. Terdapat 4 atribut layanan yang masuk dalam kategori ini, yaitu AS4, AS5, AS6, dan AS7.

Tabel 4. Hasil Metode IPA

Atribut	I	P	Tingkat I	Tingkat P	Kuadran
AS1	4,54	3,98	High	High	II
AS2	4,47	3,72	Low	Low	III
AS3	4,69	4,21	High	High	II
AS4	4,45	4,16	Low	High	IV
AS5	4,47	3,95	Low	High	IV
AS6	4,51	4,17	Low	High	IV
AS7	4,48	4,07	Low	High	IV
AS8	4,56	4,13	High	High	II
AS9	4,36	3,90	Low	Low	III
IC1	4,59	3,94	High	High	II
IC2	4,29	3,11	Low	Low	III
IC3	4,54	3,26	High	Low	I
IC4	4,39	3,21	Low	Low	III
IC5	4,41	3,63	Low	Low	III
IC6	4,55	3,65	High	Low	I
IC7	4,62	3,75	High	Low	I
IC8	4,46	3,26	Low	Low	III
LP1	4,23	3,75	Low	Low	III
LP2	4,71	4,09	High	High	II
LP3	4,63	4,02	High	High	II
LP4	4,66	3,42	High	Low	I
LP5	4,33	3,76	Low	Low	III

Note: I = nilai kepentingan, P = nilai kinerja

c. Hasil Metode Kano

Metode Kano digunakan untuk mengevaluasi respon pengguna terhadap atribut layanan pada dua kondisi, yaitu jika atribut terpenuhi (*functional*) dan jika atribut tidak terpenuhi (*dysfunctional*). Data didapat dari kuesioner Kano di mana responden menjawab pertanyaan *functional* dan *dysfunctional* untuk tiap atribut layanan menggunakan skala penilaian Kano. Hasil data kuesioner kemudian ditransformasi sesuai aturan matriks Kano. Proses transformasi data hasil kuesioner ke Kano dilakukan pada seluruh atribut layanan dari seluruh jawaban responden. Setelah itu, untuk menentukan kategori Kano pada setiap atribut dilakukan dengan menggunakan aturan *Blauth's Formula*. Hasil kategori Kano dapat berupa *Must-Be* (M), *One Dimensional* (O), *Attractive* (A), *Indifferent* (I), *Reverse* (R), ataupun *Questionable* (Q). Hasil pengolahan metode Kano dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan kategori terpilih yang menjadi kategori Kano untuk tiap atribut layanan. Hasil yang didapatkan antara lain terdapat 5 atribut layanan yang masuk dalam kategori *Must-Be* (M), yaitu AS1, AS3, AS8, LP2, dan LP4. Terdapat 14 atribut layanan masuk dalam kategori *One Dimensional* (O), yaitu AS2, AS4, AS5, AS6, AS7, AS9, IC1, IC3, IC5, IC6, IC7, IC8, LP3, dan LP5.

Sedangkan untuk 3 atribut lainnya masuk dalam kategori *Attractive* (A), yaitu IC2, IC4, dan LP1.

Tabel 5. Hasil Metode Kano

Atribut	M	O	A	I	R	Q	Kategori Terpilih
AS1	53	46	2	3	0	0	M
AS2	29	38	13	24	0	0	O
AS3	79	22	1	2	0	0	M
AS4	21	38	34	11	0	0	O
AS5	29	42	24	9	0	0	O
AS6	40	56	3	5	0	0	O
AS7	36	53	7	8	0	0	O
AS8	61	35	5	3	0	0	M
AS9	36	49	9	10	0	0	O
IC1	19	52	21	12	0	0	O
IC2	1	9	60	34	0	0	A
IC3	36	44	11	13	0	0	O
IC4	12	29	36	27	0	0	A
IC5	10	41	33	20	0	0	O
IC6	23	47	23	11	0	0	O
IC7	28	42	20	14	0	0	O
IC8	33	39	17	15	0	0	O
LP1	2	6	57	39	0	0	A
LP2	55	38	6	5	0	0	M
LP3	39	51	8	6	0	0	O
LP4	60	39	2	3	0	0	M
LP5	27	34	24	19	0	0	O

d. Penentuan Prioritas Atribut Layanan

Penentuan prioritas perbaikan layanan RBTi dapat dilakukan setelah mengetahui hasil evaluasi dari metode IPA dan Kano. Penentuan urutan prioritas atribut layanan dilakukan dengan mengacu pada penelitian milik Tseng (2020) menggunakan aturan IPA-Kano model. Hasil penentuan prioritas perbaikan dapat dilihat pada **Tabel 6**.

Kategori IPA-Kano *Fatal*, *Defenceless Strategic Point*, *Defenceless Zone*, dan *Rough Stone* masuk dalam strategi *Improvement* yang berarti atribut yang masuk dalam strategi tersebut perlu untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan urutan prioritasnya. Atribut layanan LP4 (perpustakaan sebagai tempat dengan fasilitas yang mendukung untuk belajar, mengerjakan tugas atau penelitian) menjadi atribut dengan prioritas paling tinggi serta sebagai satu-satunya yang masuk dalam kategori *Fatal* yang merupakan kategori prioritas pertama untuk perbaikan. Atribut layanan IC3 (perpustakaan menyediakan koleksi informasi cetak sesuai yang dibutuhkan pengguna), IC6 (fasilitas pencarian yang mudah diakses untuk mencari koleksi informasi yang pengguna butuhkan), dan IC7 (penataan koleksi informasi yang mudah ditemukan secara mandiri oleh pengguna) masuk dalam kategori *Defenceless Strategic Point* yang merupakan kategori prioritas kedua untuk perbaikan. Atribut layanan AS2 (petugas memberikan perhatian individu ke tiap pengguna), AS9 (petugas menangani masalah layanan dengan baik), IC5 (peralatan modern yang membantu pengguna mengakses informasi), dan IC8 (koleksi jurnal cetak atau elektronik sesuai dengan kebutuhan pengguna),

masuk dalam kategori *Defenceless Zone* yang merupakan kategori prioritas ketiga untuk perbaikan. Terakhir, atribut layanan IC2 (perpustakaan menyediakan *website* yang memudahkan pengguna menemukan informasi), IC4 (perpustakaan menyediakan koleksi informasi elektronik yang memenuhi kebutuhan pengguna), dan LP1 (ruang perpustakaan memberikan motivasi dalam belajar) masuk dalam kategori *Rough Stone* yang merupakan kategori prioritas terakhir untuk perbaikan. Semakin awal urutan prioritas mengindikasikan atribut tersebut harus difokuskan dan diperbaiki terlebih dahulu dan semakin akhir urutan prioritas mengindikasikan bahwa atribut tersebut dapat ditingkatkan namun tidak mendesak.

e. Rekomendasi Perbaikan

1. Perpustakaan sebagai tempat dengan fasilitas yang mendukung untuk belajar, mengerjakan tugas atau penelitian (LP4)

Penyediaan ruang perpustakaan perlu memperhatikan aspek fungsional dari kegiatan perpustakaan. Aspek fungsional memiliki arti ruang perpustakaan harus mampu mendukung segala aktivitas dan kinerja yang ada di perpustakaan (Prastowo, 2012). Untuk menunjang ruang perpustakaan sebagai tempat belajar dan kegiatan akademis, diperlukan fasilitas dan perlengkapan yang harus disediakan. Fasilitas meja dan kursi baca yang ada pada RBTi terbilang sangat terbatas, hanya terdapat satu meja tinggi beserta beberapa kursi, sementara dua meja lainnya merupakan meja rendah dengan tidak ada kursi. Penggantian dan penyediaan meja tinggi serta kursi dinilai lebih ergonomis sehingga dapat mendukung aktivitas fungsional pengguna untuk belajar, mengerjakan tugas ataupun penelitian lebih baik lagi. Selain itu, penyediaan stop kontak listrik juga membantu dalam operasional pengguna yang mempunyai keperluan mengisi daya baterai perangkat elektronik seperti laptop dan gawai dalam mengerjakan tugas maupun penelitian.

2. Perpustakaan menyediakan koleksi informasi cetak sesuai yang dibutuhkan pengguna (IC3)

Dasar dari pengadaan koleksi perpustakaan adalah memperhatikan kebutuhan-kebutuhan segenap pengguna perpustakaan (Sinaga, 2011). Hiller dalam Cahyono (2017) mengemukakan bahwa upaya pengelola informasi untuk memahami kebutuhan informasi dari pengguna berdasar pada konsep *user center*, yaitu mengidentifikasi perbedaan kebutuhan informasi serta menyesuaikan koleksi informasi dengan kebutuhan pengguna. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan penyediaan formulir survey yang menampung usulan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pengguna. Hal ini menjadikan koleksi lebih efektif karena lebih tepat guna, juga dapat mengefisiensikan koleksi dengan mengeliminasi ketimpangan dan ketidaksesuaian antara koleksi informasi dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, Sinaga (2011) menambahkan prinsip dalam pemilihan

koleksi perpustakaan, yaitu disesuaikan dengan kebutuhan kurikulum pembelajaran yang berlaku serta dengan sistem pendidikan yang berlaku.

Tabel 6. Penentuan Prioritas Atribut Layanan

Atribut	Kano	Importance	Performance	Category	Strategic Priority	
					Improvement	Keep Up the Good Work
AS1	M	High	High	Survival	-	1
AS2	O	Low	Low	Defenceless Zone	3	-
AS3	M	High	High	Survival	-	1
AS4	O	Low	High	Supportive Weapon	-	3
AS5	O	Low	High	Supportive Weapon	-	3
AS6	O	Low	High	Supportive Weapon	-	3
AS7	O	Low	High	Supportive Weapon	-	3
AS8	M	High	High	Survival	-	1
AS9	O	Low	Low	Defenceless Zone	3	-
IC1	O	High	High	Major Weapon	-	2
IC2	A	Low	Low	Rough Stone	4	-
IC3	O	High	Low	Defenceless Strategic Point	2	-
IC4	A	Low	Low	Rough Stone	4	-
IC5	O	Low	Low	Defenceless Zone	3	-
IC6	O	High	Low	Defenceless Strategic Point	2	-
IC7	O	High	Low	Defenceless Strategic Point	2	-
IC8	O	Low	Low	Defenceless Zone	3	-
LP1	A	Low	Low	Rough Stone	4	-
LP2	M	High	High	Survival	-	1
LP3	O	High	High	Major Weapon	-	2
LP4	M	High	Low	Fatal	1	-
LP5	O	Low	Low	Defenceless Zone	3	-

3. Fasilitas pencarian yang mudah diakses untuk mencari koleksi informasi yang pengguna butuhkan (IC6)

Fasilitas pencarian merupakan fasilitas perpustakaan yang dibuat untuk memudahkan dalam menemukan suatu koleksi perpustakaan yang biasa disebut sebagai katalog. Katalog perpustakaan haruslah dapat diakses dengan mudah. Katalog yang ada di RBTI hanya dapat diakses di tempat melalui satu komputer yang disediakan. Hal tersebut terbatas pada tempat dan waktu tertentu saja untuk dapat mengakses katalog. OPAC (*Online Public Access Catalogue*) merupakan suatu sistem pencarian informasi koleksi perpustakaan yang disimpan secara *online* sehingga dapat diakses dari jarak jauh serta dalam berbagai waktu. Manfaat lain penggunaan OPAC, yaitu penelusuran informasi yang lebih cepat dan terintegrasi, hemat biaya dan hemat waktu, serta meringankan tugas pustakawan dalam mengelola data (Mulyadi, Rukmana, & Rohman, 2022). Salah satu perangkat lunak OPAC yang sering digunakan pada banyak perpustakaan yaitu SLiMs (*Senayan Library Management System*). SLiMs adalah perangkat lunak berbasis web yang digunakan untuk membantu pengelolaan dan otomatisasi perpustakaan dari skala kecil hingga skala besar. Perangkat lunak ini bersifat gratis dan *open source* sehingga pengelola perpustakaan tidak perlu mengeluarkan biaya (Mulyadi, Rukmana, & Rohman, 2022). RBTI dapat memanfaatkan teknologi OPAC dengan perangkat lunak tersebut untuk peningkatan pengelolaan dan akses katalog.

4. Penataan koleksi informasi yang mudah ditemukan secara mandiri oleh pengguna (IC7)

Penataan koleksi perpustakaan merupakan salah satu manajemen pengelolaan yang penting. Dalam penataan koleksi, terdapat tiga kriteria dasar yang perlu diperhatikan, yaitu *It Works* (mencapai tujuan), *It Organizes* (menata dengan baik), dan *It Attracts* (memberi daya tarik pengguna) (Wulandari & Muchtarom, 2021). Penataan koleksi yang ada di RBTI belum dilakukan sesuai klasifikasi yang ada. Ragam jenis koleksi masih bercampur, seperti misalnya pada nomor urut 1 merupakan koleksi tentang sistem kerja, nomor urut 2 tentang statistik, kemudian koleksi tentang sistem kerja akan ditemui lagi pada nomor urut ke sekian. Hal tersebut menjadikan penataan koleksi informasi yang sama tidak berada pada satu rak yang sama, melainkan tersebar secara acak di beberapa rak. Untuk itu, RBTI perlu untuk menerapkan klasifikasi pada koleksi pustakanya, seperti klasifikasi fundamental yang mengelompokkan dan menyusun koleksi pustaka berdasar subjek atau tema koleksi yang dibahas, misalnya teknologi informasi, statistik, manajemen rantai pasok, dll.

5. Petugas memberikan perhatian individu ke tiap pengguna (AS2)

Menurut IFLA/UNESCO *Public Library Manifesto* yang dikutip Galih & Fauziah (2019), petugas perpustakaan (pustakawan) merupakan perantara aktif antara pengguna (pemustaka) dan sumber daya atau layanan yang tersedia. Dalam menjalankan tugasnya, seorang pustakawan harus mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Untuk menguasai kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif, pustakawan harus menguasai sepuluh sikap, salah satunya yaitu perhatian

(DeVito, 2014). Hal yang sama juga dikemukakan oleh Suwarno dalam Nur & Dewi (2022) di mana sikap penuh perhatian merupakan sikap yang harus dimiliki pustakawan. Perhatian di sini merupakan kepekaan pustakawan terhadap pengguna seperti proaktif mendatangi pengguna dan inisiatif menanyakan apakah membutuhkan bantuan. Empati dari pustakawan juga dilatih karena berusaha menunjukkan sikap pengertian yang terlibat secara psikologis sehingga dapat merasakan kesulitan dari sudut pandang pengguna yang kemudian tergerak untuk membantu (Galih & Fauziah, 2019). RBTI dapat memberikan pelatihan mengenai kemampuan komunikasi interpersonal petugas untuk melatih dan meningkatkan sikap penuh perhatian kepada pengguna dalam menjalankan tugasnya.

6. Petugas menangani masalah layanan dengan baik (AS9)

Petugas perpustakaan harus dapat memahami dan menguasai semua fasilitas sehingga jika ada keluhan atau kendala, petugas dapat memberikan solusi permasalahannya. Saat menangani masalah, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh petugas perpustakaan, antara lain berkepal dingin dan tidak emosional saat menangani masalah, mendengarkan dengan seksama keluhan atau masalah yang dialami pengguna, memiliki rasa antusias untuk menangani keluhan, mampu memberikan solusi alternatif, mengucapkan maaf jika masalah belum teratasi, dan mengucapkan terima kasih atas kepercayaan pemustaka dalam meminta bantuan ke petugas (Buwana, 2020). RBTI dapat memberikan pelatihan petugas mengenai keterampilan dan sikap-sikap dalam mengatasi masalah untuk melatih dan meningkatkan kemampuan *problem solving* petugas.

7. Peralatan modern yang membantu pengguna mengakses informasi (IC5)

Pengaksesan informasi merupakan kegiatan fungsional dalam perpustakaan yang perlu ditunjang dengan fasilitas dan peralatan tertentu. Peralatan modern di sini mengacu pada komputer dan wifi untuk akses informasi. Pada RBTI tersedia satu unit komputer yang biasa digunakan untuk mengakses katalog. Penggunaannya harus bergantian dengan pengguna yang lainnya. Mengingat adanya rekomendasi perbaikan lainnya untuk katalog *online* (OPAC), maka penggunaan komputer RBTI untuk akses katalog akan berkurang sehingga penyediaan komputer terbilang sudah mencukupi. Sementara untuk wifi yang terjangkau di RBTI menggunakan wifi yang sama untuk area lantai 2 gedung Departemen Teknik Industri sehingga dalam penggunaannya berbagi dengan pengguna lain yang berada di luar RBTI. Hal tersebut berpengaruh pada performa wifi. Akan lebih baiknya untuk disediakan wifi khusus ruang RBTI. Hal tersebut sesuai dengan Nurfajriah & Ajie (2013) yang mengemukakan bahwa layanan koneksi wifi merupakan fasilitas yang perlu disediakan di sebuah perpustakaan.

8. Koleksi jurnal cetak atau elektronik sesuai dengan kebutuhan pengguna (IC8)

Pengadaan jurnal dapat dilakukan melalui internet dengan sistem beli ataupun langganan dan membutuhkan biaya yang besar (Agusta, 2019). Dalam pengadaan jurnal, Universitas Diponegoro telah berlangganan akses ke beberapa jurnal, seperti ScienceDirect, Scopus, dll serta akses jurnal repository milik UNDIP yang dapat diakses dengan akun UNDIP SSO. Selain itu, pencarian dan pengaksesan jurnal dapat dilakukan juga melalui Google Scholar. Berdasarkan pertimbangan tersebut, pengadaan jurnal oleh RBTI dirasa belum terlalu mendesak untuk dilakukan. Namun, ada alternatif perbaikan yang dapat dilakukan untuk membantu pengguna dalam mendapatkan jurnal sesuai kebutuhannya karena terkadang pengguna kesulitan dalam menemukan jurnal yang mereka butuhkan. Layanan referensi dapat menjadi solusi yang merupakan layanan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam mencari dan menemukan referensi informasi yang mereka butuhkan (Wulandari & Muchtarom, 2021).

9. Ruang perpustakaan dapat digunakan untuk diskusi secara kelompok (LP5)

Ruang perpustakaan menjadi tempat yang mendukung tiga aktivitas utama bagi pengguna, yaitu aktivitas individu, aktivitas komunal dan kolaborasi, serta aktivitas kreasi (Arnold, 2019). Untuk mewadahi aktivitas komunal yang memungkinkan pengguna dapat berdiskusi dan berkolaborasi satu sama lain, diperlukan fasilitas atau sarana yang mendukung. Fasilitas meja baca diskusi tanpa sekat merupakan fasilitas yang dapat disediakan untuk mewadahi pengguna dalam satu kelompok yang memungkinkan mereka untuk berdiskusi bersama (Widodo, 2018). RBTI dapat menyediakan meja baca khusus diskusi dalam satu meja. Penyediaannya tentunya dengan tetap memperhatikan aspek ergonomi seperti dengan menyediakan kursi baca untuk menunjang aspek fungsional yang telah disebutkan di rekomendasi perbaikan atribut LP4.

10. Perpustakaan menyediakan *website* yang memudahkan pengguna menemukan informasi (IC2)

Pembuatan *website* perpustakaan merupakan upaya dalam penerapan teknologi sistem informasi yang semakin maju yang dapat mempermudah aktivitas dalam perpustakaan (Kesuma, Yunita, & Meilani, 2021), salah satunya yaitu untuk menemukan suatu informasi. Seperti halnya yang sudah dibahas dalam rekomendasi perbaikan untuk atribut IC6 di mana untuk memudahkan dalam penemuan koleksi informasi dapat memanfaatkan perangkat lunak SLiMS (*Senayan Library Management System*) yang juga sudah berbasis *website*. Penggunaan SLiMS dapat menjadi solusi atas perbaikan atribut IC6 sekaligus IC2. SLiMS diterapkan pada perpustakaan perguruan tinggi untuk memprioritaskan kebutuhan pemustaka dalam mencari

koleksi serta mencari suatu informasi dengan mudah (Kesuma, Yunita, & Meilani, 2021).

11. Perpustakaan menyediakan koleksi informasi elektronik yang memenuhi kebutuhan pengguna (IC4)

Koleksi informasi elektronik atau *electronic resources* merupakan koleksi informasi yang tersimpan dalam bentuk digital, seperti *e-journal*, prosiding, *e-book*, dan *database* (Heriyanto, 2020). Pengadaan koleksi elektronik dapat dilakukan dengan sistem beli maupun langganan baik itu dari peneliti, penerbit, maupun penyedia *database online* dengan biaya yang tidak murah (Syafii, Machali, & Putro, 2021) serta potensi permasalahan seperti masalah perizinan dan anggaran (Sarafudheen & Haseena, 2020). Sementara itu, Universitas Diponegoro telah melakukan pengadaan koleksi elektronik dengan berlangganan ke beberapa *resources*. Berdasarkan pertimbangan tersebut, pengadaan *electronic resources* oleh RBTI dirasa belum terlalu mendesak untuk dilakukan. Namun, ada alternatif perbaikan yang dapat RBTI lakukan untuk membantu pengguna dalam mendapatkan *electronic resources* sesuai kebutuhannya karena terkadang pengguna mengalami kesulitan dalam menemukan *electronic resources* yang mereka butuhkan. Seperti halnya perbaikan pada atribut IC8, pengadaan layanan referensi dapat menjadi solusi alternatif. Pengguna dapat mengajukan topik ataupun judul *electronic resources* yang dibutuhkan pada formulir permintaan, kemudian petugas perpustakaan akan mengirimkan hasil pencarian sesuai topik dan judul yang diajukan pengguna (Wulandari & Muchtarom, 2021).

12. Ruang perpustakaan memberikan motivasi dalam belajar (LP1)

Motivasi merupakan suatu dorongan psikologis dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak secara tertentu, dalam hal ini yaitu belajar. Untuk dapat mendorong seseorang melakukan suatu aktivitas tertentu, diperlukan suatu komunikasi. Salah satu cara yang RBTI dapat lakukan terkait menciptakan ruang perpustakaan yang dapat memberikan motivasi dalam belajar yaitu dengan mengkomunikasikan kata-kata motivasi belajar melalui media di sekitar ruang RBTI, seperti media poster. Kata-kata motivasi ini dapat memberikan pacuan psikologis kepada pengguna yang melihatnya agar tergerak untuk memikirkan serta melakukan pesan yang disampaikan melalui poster tersebut.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan sebagai kajian evaluasi layanan RBTI (Ruang Baca Teknik Industri). Integrasi metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Kano digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi layanan RBTI serta mengetahui prioritas layanan yang memerlukan perbaikan. Evaluasi layanan RBTI dalam aspek kepentingan dan kinerja layanan dilakukan menggunakan metode IPA. Berdasarkan diagram IPA, diketahui 4 atribut (IC3, IC6, IC7, dan

LP4) menempati kategori *Concentrate Here*, 6 atribut (AS1, AS3, AS8, IC1, LP2, dan LP3) menempati kategori *Keep Up the Good Work*, 6 atribut (AS2, AS9, IC2, IC4, IC5, IC8, LP1, dan LP5) menempati kategori *Low Priority*, dan 4 atribut (AS4, AS5, AS6, dan AS7) menempati kategori *Possibly Overkill*. Untuk evaluasi layanan RBTI dalam aspek respon pengguna terhadap layanan lakukan menggunakan metode Kano. Hasil yang telah didapat yaitu 5 atribut (AS1, AS3, AS8, LP2, dan LP4) masuk dalam kategori *Must-Be*, 14 atribut (AS2, AS4, AS5, AS6, AS7, AS9, IC1, IC3, IC5, IC6, IC7, IC8, LP3, dan LP5) masuk dalam kategori *One-Dimensional*, dan 3 atribut (IC2, IC4, dan LP1) masuk dalam kategori *Attractive*.

Penentuan prioritas layanan perbaikan dilakukan menggunakan integrasi model IPA-Kano. 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 *Defenceless Strategic Point*, atribut AS2, AS9, IC5, IC8, dan LP5 masuk kategori *Defenceless 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 bentuk fisik, tujuan, serta 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 untuk belajar.

Melalui penelitian ini, pengelola RBTI dapat mengetahui dan mempertimbangkan hasil evaluasi serta rekomendasi perbaikan yang telah disusun. Pengelola RBTI juga dapat menggunakan pendekatan metode yang digunakan dalam penelitian ini ataupun dengan metode lainnya untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Agusta, A. S. (2019). Pengembangan Koleksi Digital Layanan Serial Elektronik Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Jurnal Iqra'*, 13(2), 178-206.
- Arnold, J. (2019). Recasting the 21st Century Community College Library: Transforming the Student Experience through Space Planning and Assessment. *ACRL Recasting the Narrative*, 74-82.
- Buwana, R. W. (2020). Membentuk Sikap Pelayanan Pustakawan yang Bercitra Positif. *Libraria*, 8(2), 211-230.
- Cahyono, T. Y. (2017). *Eksistensi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Retrieved from UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang: <https://lib.um.ac.id/wp->

- content/uploads/2017/07/Eksistensi-Perpustakaan-Perguruan-Tinggi.pdf
- DeVito, J. A. (2014). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). New York: Harper Collins.
- Galih, H. A., & Fauziah, K. (2019). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok. *Paradigma: Jurnal Kajian Budaya*, 9(1), 30-42.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heriyanto. (2020). Preferensi Penggunaan Sumber Informasi oleh Mahasiswa dalam Menyelesaikan Tugas Kuliah. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(1), 35-48.
- Herman, Amrina, E., & Bora, M. A. (2022). Penerapan Quality Function Deployment dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Sigma Teknika*, 5(1).
- Junaeti, & Arwani, A. (2016). Peranan Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Perguruan Tinggi. *Libraria*, 4(1), 27-54.
- Kesuma, M. E.-K., Yunita, I., & Meilani, F. (2021). Penerapan Aplikasi SLiMS dalam Pengolahan Bahan Pustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Adabiya*, 248-254.
- Mallya, J., & Patwardhan, V. (2018). Hospitality Students' Perception of College Library Service Quality: Importance-Performance Analysis. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 38(2), 125-131.
- Mashud, A. R., & Dewi, R. O. (2022). Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(2), 58-63.
- Mulyadi, J. P., Rukmana, E. N., & Rohman, A. S. (2022). Katalogisasi dan Pengkatalogan Koleksi di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kota Sukabumi. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 6(1), 73-88.
- Nurfajriah, D. F., & Ajie, M. D. (2013). Hubungan Koneksi Wireless Fidelity (WiFi) dengan Minat Mahasiswa dalam Memanfaatkan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi UPI*, 2(1), 48-58.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2015). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi* (1 ed.). Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Prastowo, A. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Sarafudheen, F., & Haseena, V. K. (2020). Collection Management of Electronic Resources in NIT Calicut Library: An Analytical Study. *International Journal of Research Granthaalayah*, 8(5), 246-255.
- Shen, Y., Kokkranikal, J., Christensen, C. P., & Morrison, A. M. (2021). Perceived Importance of and Satisfaction with Marina Attributes in Sailing Tourism Experiences: A Kano Model Approach. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 35.
- Sinaga, D. (2011). *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Bejana.
- Syafii, A., Machali, I., & Putro, N. H. (2021). Pengadaan Koleksi Electronic Resources di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(2), 129-144.
- Tseng, C. C. (2020). An IPA-Kano Model for Classifying and Diagnosing Airport Service Attributes. *Research in Transportation Business & Management*, 37.
- Ummi, N., Wahyuni, N., & Apriadi, I. (2021). Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction through Importance Performance Analysis and KANO Model. *Journal Industrial Services*, 6(2), 174-182.
- Website Teknik Industri Universitas Diponegoro. (2024). *Fasilitas*. Retrieved Juli 29, 2024, from Teknik Industri Undip: <https://industri.ft.undip.ac.id>
- Widodo. (2018). Pelayanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 1(1), 83-97.
- Wulandari, E. R., & Muchtarom, A. (2021). Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan dan Layanan Referensi Online di Masa Pandemi Covid-19. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 9(1), 79-102.