

Perancangan Sistem Informasi Kepuasan Pengunjung Perpustakaan dengan Metode Importance Performance Analysis

Design of a Visitor Satisfaction Information System for Library Using the Importance-Performance Analysis Method

Muhammad Adil^{a,1}lili tanti^{b,2}

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Komputer, Universitas Potensi Utama
ivgcommunity@gmail.com¹lilitanti@gmail.com²

ABSTRAK

Perpustakaan Pondok Pesantren Tahfiz Nurul Azmi dirancang untuk memenuhi kebutuhan santri dan guru dalam menimba ilmu. Masalah yang dihadapi saat ini adalah pustakawan kesulitan mengevaluasi kinerja mereka dan tingkat kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, dirancanglah sebuah sistem informasi kepuasan pengunjung menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui dan menentukan atribut pelayanan yang harus dievaluasi. Hasil post-assessment akan membantu pustakawan memahami tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan 100 responden pengunjung perpustakaan. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengunjung adalah 0,59, yang dikategorikan Tidak Puas. Atribut dengan tingkat kepuasan terendah (0,50) adalah “Tanggap terhadap keluhan pengunjung” yang berada di Kuadran I (Prioritas Utama), menunjukkan perlunya perbaikan segera. Sistem informasi yang dirancang berhasil diimplementasikan dan diuji menggunakan Blackbox Testing dengan hasil Valid pada semua fungsionalitas, serta perhitungan IPA yang sesuai dengan teori.

Kata Kunci : Kepuasan Pengunjung, Importance Performance Analysis, Sistem Informasi, Perpustakaan.

ABSTRACT

The Tahfiz Nurul Azmi Islamic Boarding School library is designed to meet the needs of students and teachers in gaining knowledge. The current problem is the librarians' difficulty in evaluating their performance and the level of visitor satisfaction. Therefore, a visitor satisfaction information system was designed using the Importance Performance Analysis (IPA) Method to identify and determine service attributes that need evaluation. The post-assessment results will help librarians understand the level of visitor satisfaction with the services provided. This study used 100 library visitor respondents. The IPA analysis results show that the average visitor satisfaction level is 0.59, which is categorized as Not Satisfied. The attribute with the lowest satisfaction level (0.50) is “Responsiveness to visitor complaints”, which falls in Quadrant I (Main Priority), indicating the need for immediate improvement. The designed information system was successfully implemented and tested using Blackbox Testing with Valid results for all functionalities, and the IPA calculation aligns with the theory.

Keywords : Visitor Satisfaction, Importance Performance Analysis Method, Information System, Library.

Disubmit: 11 September 2025

Info Artikel :
Direview: 10 Oktober 2025

Diterima : 3 November 2025

Copyright © 2025 – senadimu. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan Pesantren Tahfiz Nurul Azmi adalah fasilitas pendukung utama bagi santri dan tenaga pendidik untuk memperoleh sumber ilmu melalui koleksi buku, majalah, dan media digital. Masalah yang terjadi adalah perpustakaan Pondok Pesantren Tahfiz Nurul Azmi memiliki pembaca dan peminjam buku yang minatnya semakin menurun dan dapat dilihat semakin sepi pengunjung. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah aplikasi yang dapat menyimpan data-data pengunjung perpustakaan sekaligus menilai kepuasan dalam hal pelayanan dan fasilitas.

Selama ini evaluasi kepuasan pengunjung dilakukan menggunakan formulir kertas sederhana yang dibagikan secara berkala. Proses manual tersebut menimbulkan penumpukan data mentah, kesalahan rekap, dan ketidakpastian prioritas perbaikan karena pustakawan sulit memetakan atribut layanan mana yang paling penting bagi pengunjung. Konsekuensinya, rekomendasi peningkatan mutu layanan sering bersifat general dan tidak terukur.

Salah satu metode yang ditawarkan adalah dengan merancang sistem informasi kepuasan pengunjung pada perpustakaan Pesantren Tahfiz Nurul Azmi dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* berbasis web, karena melalui sistem informasi berbasis web yang mendukung pengelolaan kepuasan pengunjung perpustakaan. Data bisa lebih terstruktur sehingga dapat didokumentasikan dengan baik. Hal ini memudahkan pustakawan untuk melihat apakah pengunjung puas dengan layanan yang mereka berikan.

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) menawarkan pendekatan kuantitatif untuk memetakan kesenjangan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pada setiap atribut layanan. Dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi berbasis web, data kuesioner dapat dikumpulkan, diolah, dan divisualisasikan secara real-time sehingga pengelola perpustakaan memperoleh laporan singkat prioritas perbaikan berbasis data.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merancang Sistem Informasi Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Pesantren Tahfiz Nurul Azmi menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang diharapkan mampu mempercepat proses evaluasi, meningkatkan akurasi pengambilan keputusan, dan pada akhirnya menaikkan kembali tingkat kunjungan perpustakaan.

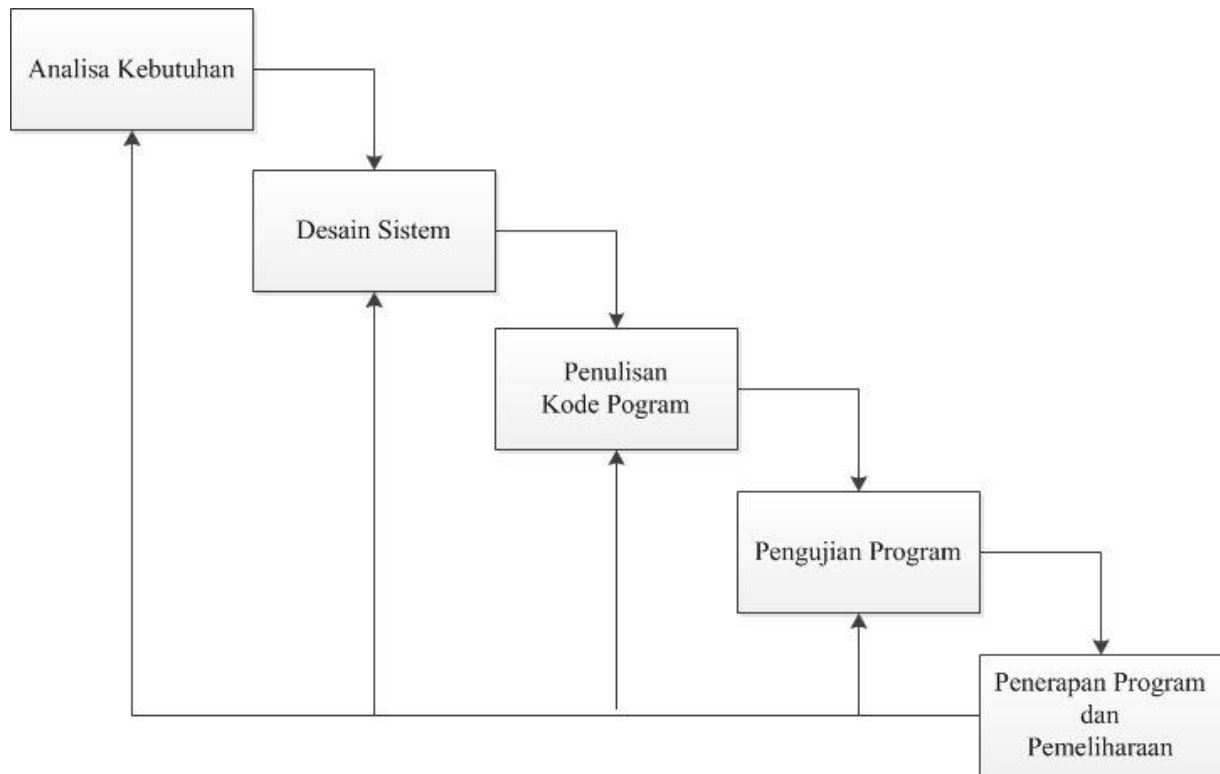
Dari identifikasi di atas, terdapat beberapa masalah yang ditemui dan diharapkan dapat diselesaikan melalui penelitian ini adalah:

1. Perpustakaan Pondok Pesantren Tahfiz Nurul Azmi memiliki pembaca dan peminjam buku yang minatnya semakin menurun dan dapat dilihat semakin sepi pengunjung.
2. Prosedur evaluasi kepuasan masih manual sehingga rawan kesalahan rekap.
3. Pustakawan belum memiliki panduan kuantitatif untuk menentukan prioritas perbaikan layanan.
4. Tidak tersedianya aplikasi terintegrasi yang mencatat data pengunjung dan hasil survei kepuasan.

2. METODE

Metode yang dibutuhkan perancangan sistem yaitu model *waterfall*, karena metode *waterfall* bersifat umum dan fleksibel karena mudah dipahami. Metode *Waterfall* adalah suatu proses pengembangan perangkat lunak berurutan, di mana kemajuan dipandang sebagai terus mengalir kebawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan, pemodelan, implementasi (konstruksi) dan pengujian. Dalam pengembangannya metode *waterfall* memiliki beberapa tahapan yang runtut seperti *requirement* (analisis kebutuhan), *design sistem*, *Coding & Testing*, Penerapan Program, pemeliharaan. Model ini

termasuk kedalam *model generic* pada rekayasa perangkat lunak dan pertama kali diperkenalkan oleh Winston Royce sekitar tahun 1970 sehingga sering dianggap kuno, tetapi merupakan model yang paling banyak dipakai dalam *Software Engineering* (SE). Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Waterfall

Pemetaan penelitian dengan pendekatan diagram *waterfall* dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan, khususnya tentang data pengunjung dan dimensi kuesioner. Data teoritis terkait dengan kepuasan pengunjung dan metode *Importance Performace Analysis* dikumpulkan pada tahap ini. Dalam memproses data pada perancangan sistem kepuasan pengunjung menggunakan metode *Importance Performance Analysis* adalah dengan menggunakan pemrograman *PHP*. Database yang digunakan sebagai media penyimpanan data dalam pembuatan sistem kepuasan pengunjung.

2. Desain Sistem

Pada tahap perancangan sistem, peneliti menghasilkan sistem kepuasan pengunjung perpustakaan Pondok Pesantren Tahfiz Nurul Azmi dengan menggunakan model desain *Unified Modeling Language (UML)*, yaitu *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan *class diagram*.

3. Penulisan Kode Program

Pada tahap ini, desain sistem akan diimplementasikan sebagai kode program. Menulis kode program adalah merancang dalam bahasa yang dapat dikenali oleh komputer. Pemrograman dimulai dengan pemrograman dalam *PHP* dan menggunakan database *MySQL*.

4. Pengujian Program

Pengujian program adalah langkah-langkah yang dilakukan setelah kode program ditulis. Pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian *blackbox*. Pengujian kotak hitam adalah metode

pengujian perangkat lunak yang digunakan untuk menguji fungsionalitas sistem daripada struktur internal atau kerjanya. Tidak diperlukan pengetahuan khusus tentang kode sistem/struktur internal dan pengetahuan pemrograman umum. Kasus uji dibangun berdasarkan spesifikasi dan persyaratan, yaitu apa yang harus dilakukan sistem. Kasus uji dibuat menggunakan deskripsi eksternal perangkat lunak, termasuk spesifikasi, persyaratan, dan desain.

5. Metode

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai pendekatan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung, sehingga dapat mengidentifikasi prioritas perbaikan pada pelayanan di Perpustakaan Pesantren Tahfiz Nurul Azmi.

6. Implementasi

Pada penelitian ini, uji coba program dilakukan menggunakan pengujian *black box*. Metode ini berfokus pada pengujian fungsionalitas aplikasi web tanpa memperhatikan struktur internal ataupun cara kerja kode program di dalamnya. Dengan pendekatan ini, penguji tidak memerlukan pengetahuan khusus mengenai kode sumber atau struktur internal aplikasi. Pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa setiap fungsi pada sistem bekerja sesuai dengan kebutuhan dan rancangan yang telah ditentukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. PEMBAHASAN

Perpustakaan Pondok Pesantren Tahfiz Nurul Azmi menghadapi masalah penurunan minat pembaca dan peminjam buku, menyebabkan perpustakaan terlihat sepi pengunjung. Masalah ini diperburuk oleh proses evaluasi kepuasan pengunjung yang masih dilakukan secara manual menggunakan formulir kertas sederhana, yang mengakibatkan penumpukan data mentah, rawan kesalahan rekap, dan menimbulkan ketidakpastian dalam menentukan prioritas perbaikan layanan. Pustakawan juga belum memiliki panduan kuantitatif yang jelas untuk mengidentifikasi bagian mana dari kinerja mereka yang dianggap baik atau buruk oleh pengunjung. Untuk mengatasi tantangan ini, dirancanglah Sistem Informasi Kepuasan Pengunjung berbasis web di Perpustakaan Pesantren Tahfiz Nurul Azmi. Sistem ini secara spesifik mengadopsi Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dengan memetakan kesenjangan antara tingkat kepentingan (harapan) pengunjung dengan tingkat kinerja (pelaksanaan) layanan. Implementasi sistem ini menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa perhitungan metode IPA telah sesuai antara teori dan aplikasi, namun berdasarkan analisis kuesioner, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengunjung adalah 0,59, yang mengindikasikan bahwa secara umum pengunjung merasa tidak puas terhadap kualitas kinerja pustakawan. Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengevaluasi kinerja pustakawan dan mengukur tingkat kepuasan pengunjung Perpustakaan Pondok Pesantren Tahfiz Nurul Azmi. Proses perhitungan dimulai dengan mengumpulkan data kuesioner dari responden (santri dan guru aktif tahun ajaran 2021/2022) yang menilai 20 atribut layanan berdasarkan dua aspek utama: Kinerja (X), yang diukur dengan rumus

$$Kinerja (X) = \frac{1(STS) + 2(TS) + 3(N) + 4(S) + 5(SS)}{n}$$

$$Harapan (Y) = \frac{1(STS) + 2(TS) + 3(N) + 4(S) + 5(SS)}{n}$$

Tabel 1. Kriteria Interpretasi

Kondisi	R (X/Y)	Status
Puas	> 1	Kinerja melampaui harapan
Cukup	≈ 1	Kinerja setara harapan
Tidak Puas	< 1	Kinerja di bawah harapan

Tingkat Kepuasan (R) kemudian ditentukan melalui rasio Tingkat Kepuasan = X/Y . Berdasarkan kriteria interpretasi, jika $R < 1$ menunjukkan pengunjung Tidak Puas (Kinerja di bawah harapan), jika $R \approx 1$ menunjukkan Cukup Puas (Kinerja setara harapan), dan jika $R > 1$ menunjukkan Puas (Kinerja melampaui harapan). Setelah menghitung nilai Kinerja (X) dan Harapan (Y) untuk 20 pertanyaan di bawah lima dimensi kualitas layanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati), hasil rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan yang diperoleh adalah 0,59. Nilai ini berada jauh di bawah angka 1, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa tidak puas terhadap dimensi kualitas kinerja pustakawan yang diberikan oleh perpustakaan. Hasil terperinci untuk setiap atribut, serta tingkat kepuasannya, disajikan dalam ringkasan berikut:

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Tingkat Kepuasan Pengunjung

Dimensi	No.	Pertanyaan	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kepuasan (X/Y)	Ket
BUKTI FISIK (TANGIBLES)	1	Penataan fasilitas yang baik?	2,58	4,26	0,61	Tidak Puas
	2	Ruang tunggu yang nyaman?	2,65	4,40	0,60	Tidak Puas
	3	Ketersediaan kotak saran dan kritik?	2,21	4,19	0,53	Tidak Puas

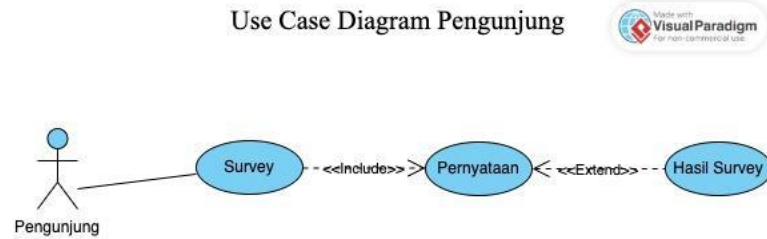
	4	Fasilitas yang baik?	2,57	4,38	0,59	Tidak Puas
	5	Pustakawan berpenampilan baik?	2,47	4,13	0,60	Tidak Puas
	6	Penataan buku-buku di perpustakaan sudah sesuai?	2,55	4,30	0,59	Tidak Puas
KEHANDALAN (RELIABILITY)	7	Pelayanan yang baik dan responsif?	2,74	4,40	0,62	Tidak Puas
	8	Pustakawan yang berpengetahuan luas?	2,66	4,39	0,61	Tidak Puas
	9	Kelengkapan dan ketersediaan buku?	2,25	4,35	0,52	Tidak Puas
	10	Ketersediaan rak buku di perpustakaan?	2,28	4,36	0,52	Tidak Puas

	11	Pustakwan mampu mengendalikan lingkungan perpustakaan yang kondusif?	2,69	4,37	0,62	Tidak Puas
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	12	Pustakawan yang sopan dan ramah terhadap pengunjung?	2,45	4,54	0,54	Tidak Puas
	13	Pustakawan mampu dalam menangani kebutuhan pengunjung?	2,61	4,46	0,59	Tidak Puas
	14	Tanggap terhadap keluhan pengunjung?	2,15	4,33	0,50	Sangat Tidak Puas
JAMINAN (ASSURANCE)	15	Pustakawan yang secara konsisten bersikap sopan?	2,70	4,34	0,62	Tidak Puas
	16	Pustakawan yang mampu menjawab pertanyaan Pengunjung?	2,63	4,50	0,58	Tidak Puas

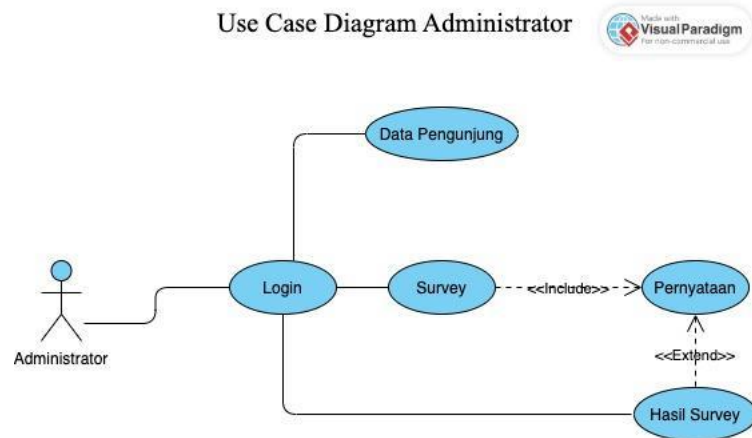
	17	Menjamin keamanan data pengunjung?	2,47	4,37	0,57	Tidak Puas
EMPATI (EMPATHY)	18	Pustakawan ramah dan sopan?	2,65	4,31	0,61	Tidak Puas
	19	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan?	2,88	4,26	0,68	Cukup Puas
	20	Anda puas dengan pelayanan perpustakaan?	2,61	4,15	0,63	Tidak Puas
RATA-RATA			2,54	4,34	0,59	Tidak Puas

Perancangan sistem informasi kepuasan pengunjung di Perpustakaan Pondok Pesantren Tahfiz Nurul Azmi divisualisasikan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML), di mana *Use Case Diagram* menjadi model utama untuk menjelaskan aspek fungsionalitas sistem. *Use Case Diagram* mendeskripsikan interaksi tipikal antara pengguna (user) dan sistem melalui rangkaian kegiatan atau urutan yang dilakukan oleh aktor. Dalam sistem ini, terdapat dua aktor utama yang berinteraksi yaitu *Administrator* dan Pengunjung. Aktor *Administrator* memiliki peran yang komprehensif, mencakup fungsionalitas untuk mengelola seluruh data penting, yaitu mengelola *Form Login*, mengelola *Form Pengunjung*, mengelola *Form Pertanyaan*, dan mengelola *Form Survey*. Fungsionalitas *Administrator* ini memungkinkan mereka untuk menyimpan, mengganti, dan menghapus isi *database* terkait data pengunjung dan pertanyaan. Sementara itu, aktor Pengunjung berinteraksi langsung dengan sistem untuk tujuan tunggal, yaitu melakukan *survey* kepuasan dengan mengisi kuesioner. *Use Case Diagram* dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1. *Use Case Diagram* Aktor Pengunjung

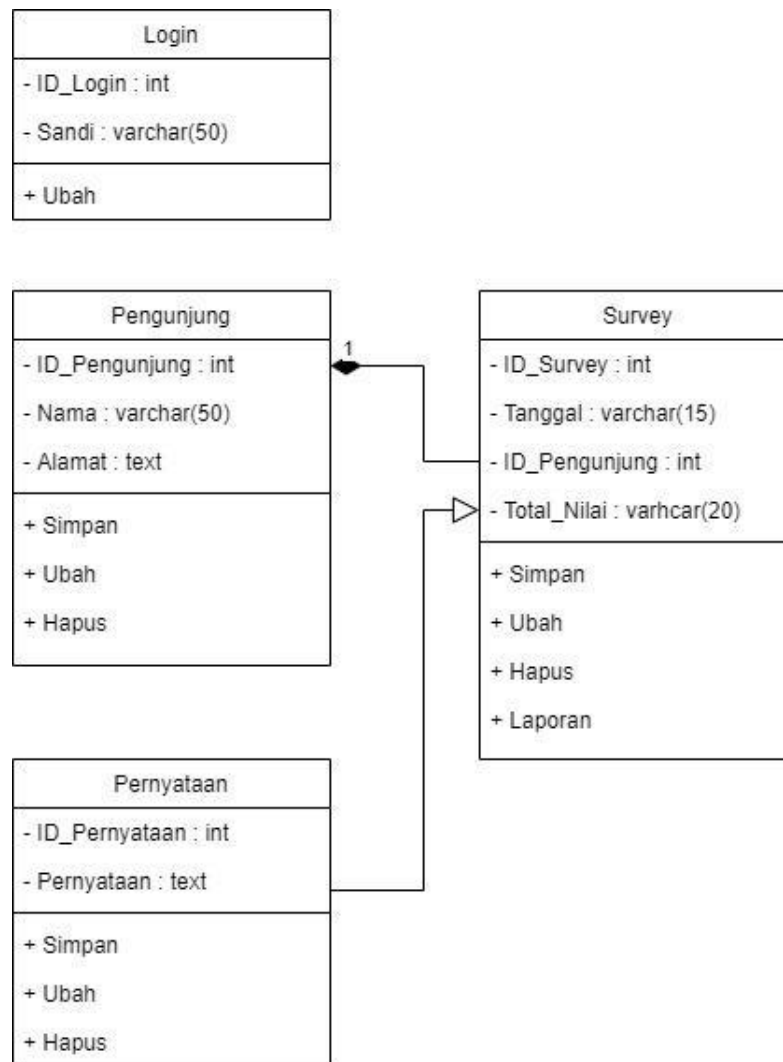


Gambar 2. *Use Case Diagram* Administrator



Rancangan kelas-kelas yang akan digunakan pada sistem yang akan dirancang dapat dilihat pada gambar:

Gambar 4. *Class Diagram*



3.2. HASIL

1. Tampilan *Form Login*

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *Form Login* dapat dilihat pada gambar:

Gambar 5. Tampilan *Form Login*

Perancangan Sistem Informasi Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Pondok Pesantren TAHFIZ NURUL AZMI Dengan Menggunakan Metode IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

USERNAME
PASSWORD
SUBMIT

Survey

ABOUT APL

Mengenai Aplikasi Yang Dibuat

KEPUASAN PENGUNJUNG

Kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Importance Performance Analysis

MYSQL

MySQL merupakan software RDMS yang dapat mengelola database dengan cepat, dapat menampung data dalam jumlah

2. Tampilan Data Pengunjung

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan data pengunjung dapat dilihat pada gambar:
Gambar 6. Tampilan Data Pengunjung

Admin Dashboard IPA Pengunjung Pertanyaan Survey Detail Hasil Survey (Per Responden) Logout

Data Pengunjung

Informasi: Berikut adalah data seluruh pengunjung yang terdaftar dalam sistem. [+ Tambah Pengunjung](#)

# ID Pengunjung	Nama	Alamat	Aksi
1	Abdillah Khair	Jl. Lima Asrama Angmor No. 28 P. Brayan Bengkel	Edit Hapus
2	Abid Raihan El Fahri	Jl. Baru Gg. Tanjung No. 44 Tembung	Edit Hapus
3	Adib Raihan El Fahri	Jl. Baru Gg. Tanjung No. 44 Tembung	Edit Hapus
4	Ahmad Daffa Alparizy	Jl. Menteng Raya Gg. Semesta No. 1	Edit Hapus
5	Ahmad Dairobi	Jl. Paku Ujung No. 25 T 600	Edit Hapus
6	Alfi Fahrezi	Jl. Kail Lk. Vi Lor. 2 Lama	Edit Hapus
7	Anshor Abdullah Situngkir	Sidikalang	Edit Hapus
8	Aqil Annashiri	Jl. Piturah Komp. Guru Kel. Alur Dua Kec. Sei Lapan Kab. Langkat	Edit Hapus
9	Ariel Indrawan Simanjorang	Jl. SM. Raja Sidikalang	Edit Hapus
10	Arya Harits Suraih	Jl. Jala 20 Lingk. 20	Edit Hapus
11	Bagas Ramadhan	Pasir Putih Dusun Kencana	Edit Hapus
12	Bagus Azhari Puparocy	Jl. Air Minum KM. 2 Sidikalang	Edit Hapus
13	Dimas Ahmad Yasin	Jl. Terubuk Lk. 8 P. Baru Belawan	Edit Hapus

3. Tampilan Data Pertanyaan

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan data pertanyaan dapat dilihat pada gambar:

Gambar 7. Tampilan Data Pertanyaan

Data Pertanyaan Survey

Informasi: Berikut adalah daftar pertanyaan yang digunakan dalam survey kepuasan pengunjung.

[+ Tambah Pertanyaan](#)

# No.	ID Pernyataan	Pernyataan	Aksi
1	1	Penataan fasilitas yang baik?	Edit Hapus
2	2	Ruang tunggu yang nyaman?	Edit Hapus
3	3	Ketersediaan kotak saran dan kritik?	Edit Hapus
4	4	Fasilitas yang baik?	Edit Hapus
5	5	Pustakawan berpenampilan baik?	Edit Hapus
6	6	Penataan buku-buku di perpustakaan sudah sesuai?	Edit Hapus
7	7	Pelayanan yang baik dan responsif?	Edit Hapus
8	8	Pustakawan yang berpengetahuan luas?	Edit Hapus
9	9	Kelengkapan dan ketersediaan buku?	Edit Hapus
10	10	Ketersediaan rak buku di perpustakaan?	Edit Hapus
11	11	Pustakawan mampu mengendalikan lingkungan perpustakaan yang kondusif?	Edit Hapus
12	12	Pustakawan yang sopan dan ramah terhadap pengunjung?	Edit Hapus
13	13	Pustakawan mampu dalam menangani kebutuhan pengunjung?	Edit Hapus

4. Tampilan Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan hasil uji tingkat kepuasan dapat dilihat pada gambar:

Gambar 8. Tampilan Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Informasi: Berikut adalah hasil survey kepuasan pengunjung yang telah dikumpulkan.

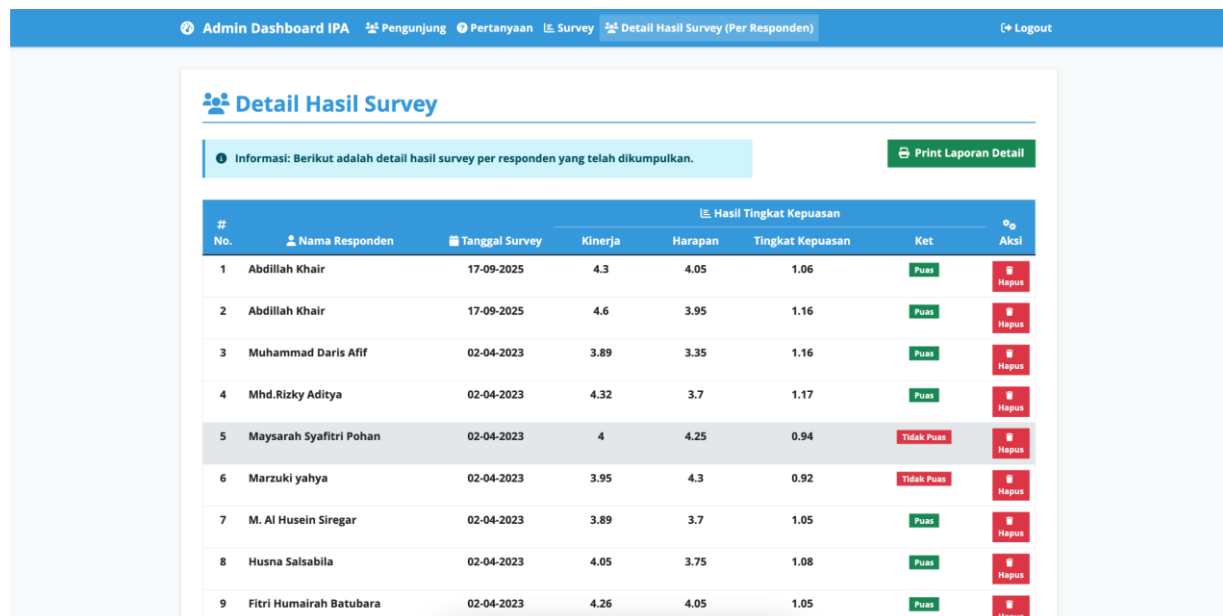
[Print Laporan](#)

Dimensi	# No.	Pertanyaan	Hasil Tingkat Kepuasan			
			Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Ket
BUKTI FISIK (TANGIBLES)	1	Penataan fasilitas yang baik?	4.1	4.02	1.02	Puas
	2	Ruang tunggu yang nyaman?	3.82	3.99	0.96	Tidak Puas
	3	Ketersediaan kotak saran dan kritik?	3.99	3.95	1.01	Puas
	4	Fasilitas yang baik?	4.02	4.05	0.99	Tidak Puas
	5	Pustakawan berpenampilan baik?	4.16	4.02	1.03	Puas
	6	Penataan buku-buku di perpustakaan sudah sesuai?	4.08	4.2	0.97	Tidak Puas
KEHANDALAN (RELIABILITY)	7	Pelayanan yang baik dan responsif?	3.99	3.94	1.01	Puas
	8	Pustakawan yang berpengetahuan luas?	4.14	3.89	1.06	Puas
	9	Kelengkapan dan ketersediaan buku?	4.14	4.08	1.01	Puas
	10	Ketersediaan rak buku di perpustakaan?	3.79	4.02	0.94	Tidak Puas
	11	Pustakawan mampu mengendalikan lingkungan perpustakaan yang kondusif?	4.09	3.97	1.03	Puas
	12	Pustakawan yang sopan dan ramah terhadap	4.04	4.01	1.01	Puas

5. Tampilan Detail Survey Per Pengunjung

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *detail survey* per pengunjung dapat dilihat pada gambar:

Gambar 9. Tampilan *Detail Survey* Per Pengunjung

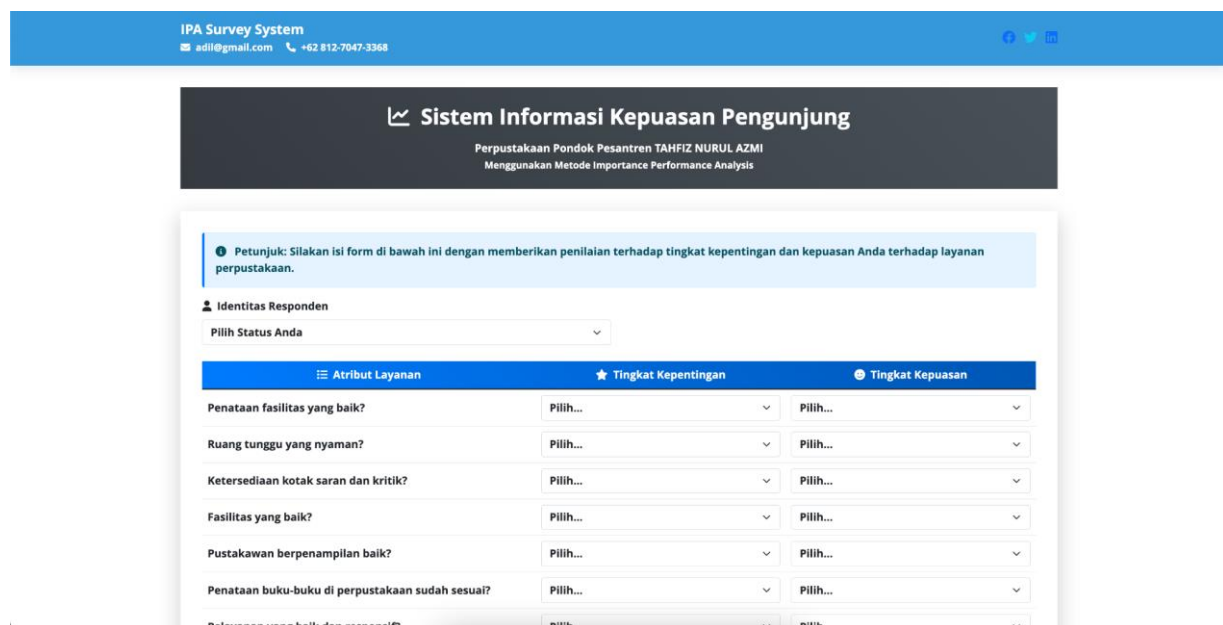


# No.	Nama Responden	Tanggal Survey	Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Ket	Aksi
1	Abdillah Khair	17-09-2025	4.3	4.05	1.06	Puas	Hapus
2	Abdillah Khair	17-09-2025	4.6	3.95	1.16	Puas	Hapus
3	Muhammad Daris Afif	02-04-2023	3.89	3.35	1.16	Puas	Hapus
4	Mhd.Rizky Aditya	02-04-2023	4.32	3.7	1.17	Puas	Hapus
5	Maysarah Syafitri Pohan	02-04-2023	4	4.25	0.94	Tidak Puas	Hapus
6	Marzuki yahya	02-04-2023	3.95	4.3	0.92	Tidak Puas	Hapus
7	M. Al Husein Siregar	02-04-2023	3.89	3.7	1.05	Puas	Hapus
8	Husna Salsabila	02-04-2023	4.05	3.75	1.08	Puas	Hapus
9	Fitri Humairah Batubara	02-04-2023	4.26	4.05	1.05	Puas	Hapus

6. Tampilan *Form Survey*

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *form survey* dapat dilihat pada gambar:

Gambar 10. Tampilan *Form Survey*



IPA Survey System
adil@gmail.com | +62 812-7047-3368

Sistem Informasi Kepuasan Pengunjung
Perpustakaan Pondok Pesantren TAHFIZ NURUL AZMI
Menggunakan Metode Importance Performance Analysis

1 Petunjuk: Silakan isi form di bawah ini dengan memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan Anda terhadap layanan perpustakaan.

Identitas Responden
Pilih Status Anda

Atribut Layanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
Penataan fasilitas yang baik?	Pilih...	Pilih...
Ruang tunggu yang nyaman?	Pilih...	Pilih...
Ketersediaan kotak saran dan kritik?	Pilih...	Pilih...
Fasilitas yang baik?	Pilih...	Pilih...
Pustakawan berpenampilan baik?	Pilih...	Pilih...
Penataan buku-buku di perpustakaan sudah sesuai?	Pilih...	Pilih...
Pelayanan yang baik dan responsif?	Pilih...	Pilih...

7. Tampilan *Print Hasil Survey*

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *print hasil survey* dapat dilihat pada gambar:

- [1] Syaifullah (2018), Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (*Importance Performance Analysis*) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram. <https://doi.org/10.29303/jcosine.v2i1.50>
- [2] Indriati Silalahi (2020), Implementasi Metode *Importance Performance Analysis* untuk Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Berbasis Web. <https://doi.org/10.47292/joint.v2i2.28>
- [3] Muazansyah, I., & Sudirman, I. (2019). KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS TANJUNG PALAS BERDASARKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 75–83. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p75-83>
- [4] Wilujeng, F. R., & Kusumo, R. (2018). Analisis kepuasan tenaga kerja outsourcing terhadap pelayanan perusahaan dengan metode *importance performance analysis* (IPA). *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 11(2). <http://dx.doi.org/10.30813/jiems.v11i2.1182>
- [5] Andoro.S, I. (2024). Implementasi Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pembelajaran. *Digital Transformation Technology*, 4(1), 550–557. <https://doi.org/10.47709/digitech.v4i1.4380>
- [6] Setyani, K., & Ciptomulyono, U. (2024). *Proposed Improvement of Trans Semanggi Suroboyo Services Using IPA and QFD Methods*. *Hasanuddin Economics and Business Review*, 8(2), 69–84. <https://doi.org/10.26487/hebr.v8i2.5553>
- [7] Andre, Y., & Tileng, K. G. (2019). Analisis kualitas website perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *importance performance analysis* (IPA). *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 16(1), 49–64. <https://doi.org/10.11594/ijer.01.01.02>
- [8] Agustiono, W., Prastiti, N., & Erlinda, Z. O. (2025). *The combination of WebQual 4.0, LibQual, and Importance Performance Analysis for evaluating the quality of the Universitas Trunojoyo Madura library website*. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 21(1), 30-45. <https://doi.org/10.22146/bip.v21i1.11854>
- [9] Dhiannisa, F., Firliana, R., & Wardani, A. S. (2024). Analisis kualitas website *E-Perpus* menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *importance performance analysis* (IPA). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 8(2), 129–137. <https://doi.org/10.20473/rlj.V11-I1.2025.163-186>
- [10] Neprianti, I., & Hariyati, N. (2021). Penerapan perpustakaan digital dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan di era Revolusi 4.0. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 9(3), 1717–1720. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/39122>
- [11] Puspitasari, D. (2016). Sistem informasi perpustakaan sekolah berbasis web. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 12(2), 227–240. <https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/pilar/article/view/277>
- [12] Rifandi, A. R., Suriadi, I. G. A. K., & Dewi, D. A. S. (2024). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Udayana dengan metode CSI dan IPA. *Jurnal Pendidikan Sains dan Teknologi Terapan*, 1(3), 228–236. <https://doi.org/10.22146/bip.v21i1.11854>
- [13] Yefani, P., & Asmara, R. (2025). Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan menggunakan metode *Servqual* dan *importance performance analysis* (IPA) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 62–74. <https://doi.org/10.18592/pk.v13i1.15660>
- [14] Rifandi, A. R., Suriadi, I. G. A. K., & Dewi, D. A. S. (2024). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Udayana Dengan Metode CSI (*Customer Satisfaction*)

Index) Dan IPA (*Importance Performace Analysis*). Jurnal Pendidikan Sains dan Teknologi Terapan| E-ISSN: 3031-7983, 1(3), 228-236. <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jpst/article/view/331>

[15] Kangko, D. D., Al Fattah, M. S., & Rifai, A. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI. *Journal of Documentation and Information Science*, 6(2), 93–107. <https://doi.org/10.22146/bip.v21i1.11854>