

**SKRIPSI**

**PENERAPAN IPA (*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*)  
PADA SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT DI RUMAH  
SAKIT MAHYUZHARA INDRALAYA BERBASIS WEB**



Oleh:

**Michael Saut Maruli**  
**09031181320001**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN IPA (*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*) PADA  
SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT  
MAHYUZAHRA INDRALAYA BERBASIS WEB**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di  
Program Studi Sistem Informasi Jenjang Strata S1

Oleh:

**Michael Saut Maruli      09031181320001**

Indralaya, 18 Januari 2020

Ketua Jurusan SI,

Pembimbing 1



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
NIP. 197811172006042001



**Ali Ibrahim, M.T.**  
NIP. 198407212010031201

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 19 Desember 2019

### Tim Penguji

1. Pembimbing I : Ali Ibrahim, M.T.

2. Ketua : Mira Afrina, M.Sc.

3. Penguji I : Rahmat Izwan Heroza, M.T.

4. Penguji II : Pacu Putra, M.Comp.Sc

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,

  
  
**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
NIP. 197811172006042001

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Michael Saut Maruli

NIM : 09031181320001

Program Studi: Sistem Informasi

Judul Skripsi : Penerapan IPA (*Importance-Performance Analysis*) Pada Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Di Rumah Sakit Mahyuzahra Indralaya Berbasis Web

Hasil pengecekan software iTenticate/Turnitin: 12%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*Plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Indralaya, 18 Januari 2020



**Michael Saut Maruli**  
**NIM.09031181320001**

**Penerapan IPA (*Importance-Performance Analysis*) Pada Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Di Rumah Sakit Mahyuzahra Indralaya Berbasis Web**  
Oleh : Michael Saut Maruli

**ABSTRAK**

Rumah sakit sebagai suatu tempat pelayanan kesehatan dan tempat untuk mencapai upaya kesehatan. Upaya yang dilakukan merupakan serangkaian kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan demi mewujudkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pentingnya kesehatan membuat kesehatan menjadi kebutuhan utama masyarakat yang sangat dibutuhkan agar tetap dapat menjalani kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan yang baik disertai dengan pola manajemen yang baik. Seperti penyediaan informasi yang mudah dan cepat diakses oleh masyarakat. Dengan CRM rumah sakit dapat mengetahui secara tepat kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat untuk membangun hubungan yang kuat antara rumah sakit dengan pelanggannya. Penelitian ini kemudian menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*), *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan dan perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar senantiasa mampu memuaskan pelanggan. Hasil yang diberikan dari penelitian ini adalah rekomendasi prioritas untuk memutuskan perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sistem yang dihasilkan dari penelitian ini berupa sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web di rumah sakit mahyuzahra indralaya dan Dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit untuk mengetahui secara tepat kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat dalam upaya membangun hubungan yang kuat antara pelanggan dan rumah sakit.

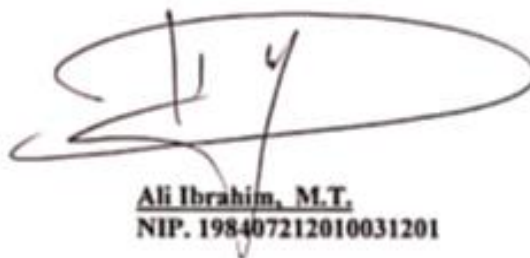
**Kata kunci** : *Customer Relationship Management*, IPA, Rumah Sakit

Mengetahui  
Ketua Jurusan SI,

Indralaya, 18 Januari 2020  
Pembimbing I



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
NIP. 197811172006042001



**Ali Ibrahim, M.T.**  
NIP. 198407212010031201

*Application of IPA (Importance-Performance Analysis) in Information Systems for  
Community Services at Mahyuzahra Indralaya Hospital Web-Based*  
By : Michael Saut Maruli

**ABSTRACT**

*The hospital as a place of health care and a place to achieve health efforts. The efforts made are a series of activities to maintain and improve health to realize optimal health for the community. The importance of health makes health a community's primary need that is very much needed to continue to be able to undergo daily activities. Therefore, good service is needed along with good management patterns. Such as providing information that is easily and quickly accessed by the public. With CRM the hospital can find out exactly the needs desired by the community to build a strong relationship between the hospital and its customers. This research then uses the IPA (Importance-Performance Analysis) method. Importance-Performance Analysis (IPA) is used to determine the extent of the performance of the services provided by the company and the improvements that companies need to do to improve the quality of their services so that they are always able to satisfy customers. The results given from this study are priority recommendations for deciding on improvements that companies need to make. Based on the results of the study, it can be concluded that the system produced from this research is a web-based public service information system at the Mahyuzahra Indralaya Hospital and by using the Importance-Performance Analysis (IPA) method, it is expected to help the hospital to find out exactly the needs desired by the community in efforts to build strong relationships between customers and hospitals.*

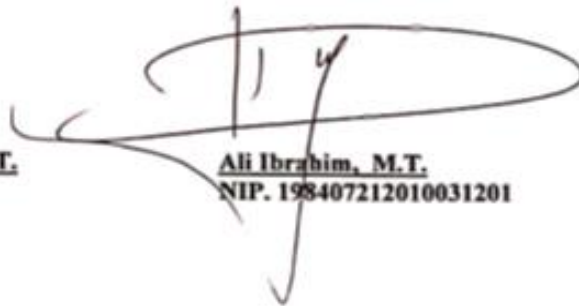
**Keywords** : *Customer Relationship Management, IPA, Hospital*

Mengetahui  
Ketua Jurusan SI,

Indralaya, 18 Januari 2020  
Pembimbing 1



Endang Lestari Ruskan, M.T.  
NIP. 197811172006042001



Ali Ibrahim, M.T.  
NIP. 198407212010031201

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yesus, atas berkat serta karunia yang telah diberikan, sehingga atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Penerapan IPA (*Importance-Performance Analysis*) Pada Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Di Rumah Sakit Mahyuzahra Indralaya Berbasis Web”** dapat diselesaikan sebagai syarat untuk penyelesaian studi di Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam melaksanakan dan menyusun skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Jaidan Jauhari, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ali Ibrahim, M.T selaku dosen Pembimbing I, terima kasih atas saran, bantuan, waktu dan semua yang telah bapak berikan sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Papa, Mama, dan Sherin yang selalu memberikan doa dan kasih sayang yang tak pernah putus serta dukungan moral maupun materi selama ini.

5. Kak Angga Admin Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang dengan sabar membantu dan memudahkan penulis dalam melengkapi segala persyaratan maupun hal-hal akademik lainnya.
6. Jambanista Arset Santuy, Arif Burhan, Elen Firnanda, Ewaldo Soju, Fadly Bandrek, Jefry Kiper Cadangan, Kunta Animator, Oka Cuk, Puji The Blues, Rahmat Gubma, Rezky Tapil, Renda Germo, Rizka Hijrah, Rolly Macho, Sispan Roma, Vivi Beru Bedih dan Wahid CEO yang selalu memberi dukungan dan semangat serta menjadi sahabat-sahabat terbaik selama masa perkuliahan.
7. Bang Ari, Bang Idan, Bang Yanuar, Billy, David, Dizkey, Idam, Melita, Nana, Nopo, yang sering ngumpul dan memberi masukan-masukan.
8. Teman-teman SI 13, terima kasih atas saran, bantuan, motivasi dan semua yang kalian berikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dalam segi penulisan maupun isinya. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritikan serta saran yang membangun untuk Skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Indralaya, Januari 2020

**Michael Saut Maruli**



# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	5
1.3. Manfaat.....	5
1.4. Batasan Masalah.....	6
<b>BAB II KAJIAN UMUM .....</b>	<b>7</b>
2.1. Kajian Umum.....	7
2.2. Sistem Informasi.....	7
2.3. Pelayanan.....	8
2.4. Masyarakat.....	8
2.5. Pelayanan Masyarakat.....	9
2.6. Metode <i>Importance performance Analysis</i> .....	9
2.7. <i>Personal HyperText Preprocessor</i> .....	12
2.8. MySQL.....	13

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1. Objek Penelitian.....	15
3.2. Metodologi Pengumpulan Data.....	15
3.3. Metodologi Pengembangan Sistem.....	16
3.4. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	18
3.5. Metode Sampling Slovin .....	21
3.6. Perhitungan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	22
3.7. Definisi Lingkup .....	31
3.8. Pernyataan Masalah dan Kesempatan .....	33
3.9. Analisis Masalah .....	35
3.10. Analisis Kebutuhan .....	41
3.11. Perancangan Logika .....	43
3.12. Perancangan Antar Muka .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1. Hasil.....	55
4.2. Pembahasan.....	55
4.3. Pengujian Sistem .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1. Kesimpulan .....	62
5.2. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1.</b> Diagram Kartesius .....	11
<b>Gambar 3.1.</b> <i>Waterfall Model</i> .....	17
<b>Gambar 3.2.</b> Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> .....	19
<b>Gambar 3.3.</b> <i>Ishikawa Diagram</i> belum optimalnya pemberian informasi kepada pasien dan calon pasien.....	38
<b>Gambar 3.4.</b> <i>Ishikawa Diagram</i> belum adanya media bagi pasien untuk menyampaikan saran, kritik dan pertanyaan.....	39
<b>Gambar 3.5.</b> <i>Ishikawa Diagram</i> pembuatan laporan yang tidak efisien.....	39
<b>Gambar 3.6.</b> Data Flow Diagram level 0 sistem yang diusulkan.....	44
<b>Gambar 3.7.</b> Data Flow Diagram level 1 sistem yang diusulkan.....	44
<b>Gambar 3.8.</b> Entity Relationship Diagram sistem yang diusulkan.....	45
<b>Gambar 3.9.</b> Skema Databse.....	47
<b>Gambar 3.10.</b> Perancangan Antarmuka Halaman Home.....	50
<b>Gambar 3.11.</b> Perancangan Halaman Kuesioner Pasien.....	51
<b>Gambar 3.12.</b> Perancangan Halaman Kritik dan Saran Pasien.....	51
<b>Gambar 3.13.</b> Perancangan Halaman Login.....	52
<b>Gambar 3.14.</b> Perancangan Halaman Profil Pasien.....	52
<b>Gambar 3.15.</b> Perancangan Halaman Jawaban Daftar Kritik dan Saran.....	53
<b>Gambar 3.16.</b> Perancangan Halaman Daftar Kuesioner.....	53
<b>Gambar 3.17.</b> Perancangan Halaman Analisis Metode IPA.....	54
<b>Gambar 4.1.</b> Halaman Home.....	55

<b>Gambar 4.2.</b> Halaman Tentang Kami.....	56
<b>Gambar 4.3.</b> Halaman Kuesioner Pasien.....	56
<b>Gambar 4.4.</b> Halaman Kritik dan Saran Pasien.....	57
<b>Gambar 4.5.</b> Halaman Login.....	57
<b>Gambar 4.6.</b> Halaman Profil Pasien.....	58
<b>Gambar 4.7.</b> Halaman Jawaban Kritik dan Saran.....	58
<b>Gambar 4.8.</b> Halaman Hasil Daftar Kuesioner.....	59
<b>Gambar 4.9.</b> Halaman Analisis Metode IPA.....	59
<b>Gambar 4.10.</b> Halaman Register.....	60

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 3.2.</b> Tabel Tujuan Proyek.....	32
<b>Tabel 3.2.</b> Tabel Pernyataan Masalah .....	34
<b>Tabel 3.3.</b> Tabel <i>Problems, Opportunities, Objectives and Constraints Matrix</i> ..	40
<b>Tabel 3.4.</b> Kebutuhan Non Fungsional .....	42
<b>Tabel 3.5.</b> Tabel Pengguna .....	47
<b>Tabel 3.6.</b> Tabel Pasien .....	48
<b>Tabel 3.7.</b> Tabel Kritik Saran.....	48
<b>Tabel 3.8.</b> Tabel Kuesioner.....	49
<b>Tabel 3.9.</b> Tabel Jawaban Kuesioner .....	49
<b>Tabel 3.10.</b> Tabel Pernyataan .....	49
<b>Tabel 4.1.</b> Tabel Teknik Pengujian Black Box.....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masyarakat pada umumnya lebih mengenal rumah sakit sebagai suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

Dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 340/MENKES/PER/III/2010 pada Bab I Ketentuan Umum pasal 1, dinyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain itu juga rumah sakit terbagi menjadi dua, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, sedangkan rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa rumah sakit sebagai suatu tempat pelayanan kesehatan dan tempat untuk mencapai upaya kesehatan. Upaya yang dilakukan merupakan serangkaian kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan demi mewujudkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pentingnya kesehatan membuat kesehatan menjadi

kebutuhan utama masyarakat yang sangat dibutuhkan agar tetap dapat menjalani kegiatan sehari-hari. Demi memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, maka pihak pemerintah menyediakan sarana dan prasarana kesehatan, salah satunya adalah dengan membangun Rumah Sakit yang tersebar di berbagai tempat.

Rumah sakit Mahyuzahra merupakan salah satu Rumah Sakit yang berada di Kabupaten Indralaya, Rumah sakit Mahyuzahra terletak di Jalan Raya Lintas Timur KM 35,5 Indralaya, Ogan Ilir. Rumah Sakit Mahyuzahra telah terdaftar pada tanggal 8 Juni 2015. Rumah Sakit ini dimiliki oleh Organisasi Sosial Ogan Ilir yang berupa RSU dan dikelola oleh Rumah Sakit Mahyuzahra dan termuat kedalam Rumah Sakit kelas D.

Rumah Sakit Mahyuzahra memiliki fasilitas Poli anak, Poli penyakit dalam, Poli syaraf, Poli bedah, Poli THT, Poli Gigi, Poli Kandungan, Poli Mata, Fisioterapi, Laboratorium, Radiologi, Instalasi Gawat Darurat 24 jam, Dokter Jaga 24 jam, Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan dan Kartu Indonesia Sehat, serta Rumah Sakit Mahyuzahra sudah bisa melayani pasien operasi bedah, dan segera bisa melayani pasien untuk operasi mata.

Dilihat dari peran rumah sakit ini menunjukkan bahwa betapa penting keberadaan rumah sakit ini di tengah masyarakat Indralaya dalam hal mewujudkan upaya kesehatan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan yang baik disertai dengan pola manajemen yang baik. Seperti penyediaan informasi yang mudah dan cepat diakses oleh masyarakat.

Dengan mengikuti aturan dan prosedur pada rumah sakit ini, masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang layak. Namun terkadang terdapat kesalahpahaman antara masyarakat dengan pihak rumah sakit yang dapat

menimbulkan turunnya kualitas pelayanan. Belum adanya sarana untuk menyampaikan informasi sehingga terkadang informasi yang disampaikan kurang akurat yang membuat perbedaan persepsi antara masyarakat dengan pihak rumah sakit. Selain itu masyarakat juga merasa sulit untuk menyampaikan atau mengutarakan keluhan yang mereka rasakan karena belum adanya sarana yang memfasilitasi penyampaian keluhan, kritik, dan saran yang berkaitan dengan pelayanan rumah sakit. Pihak rumah sakit terkadang juga mengalami kesulitan dalam hal memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat karena belum adanya sarana untuk menyampaikan saran dan kritik.

Dengan kemajuan teknologi, kebutuhan masyarakat akan sebuah pelayanan yang tidak dibatasi ruang dan waktu membuat semakin dibutuhkannya suatu sistem yang akan membantu proses pelayanan terhadap masyarakat, dengan proses yang mudah dan cepat serta data yang tersimpan dengan baik dan teratur sehingga diharapkan masyarakat akan merasa lebih puas dan nyaman dalam upaya membantu rumah sakit dalam mengelola hubungan yang baik dengan *customer* (masyarakat) secara terorganisir. Dengan CRM rumah sakit dapat mengetahui secara tepat kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat dalam upaya membangun hubungan yang kuat antara rumah sakit dengan pelanggannya.

*Customer Relationship Management* adalah sebuah strategi bisnis berjenis *consumer-centric* yang dibuat oleh perusahaan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan dengan menyesuaikan produk dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan *customer* (Edy Prayitno, 2017). Dalam hal ini perusahaan menggunakan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dengan tujuan



agar perusahaan tetap fokus terhadap pelanggan berdasarkan informasi atau basis data (*database*) pelanggan yang dimiliki.

Setiap pasien yang berada di rumah sakit sangat membutuhkan pelayanan yang baik agar pasien bisa merasa nyaman sehingga hubungan dengan pelanggan lama dapat ditingkatkan dan dengan kemudahan informasi tentang pelayanan pelanggan baru dapat didapatkan. Oleh sebab itu dibutuhkan model khusus seperti CRM yang dapat membantu pihak Rumah Sakit Mahyuzahra dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat agar dapat membangun kualitas hubungan yang lebih baik dengan adanya hubungan yang baik dengan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

Untuk mengatasi masalah ini, *Importance-Performance Analysis* (IPA), sebuah alat pengevaluasi sederhana yang digunakan untuk memahami kepuasan pelanggan. IPA sudah banyak digunakan pada pelayanan industri seperti wisata turis dan travel, edukasi, rumah sakit, dan banyak sektor lain.

Dari penjelasan di atas, penelitian ini kemudian menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*), *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan dan perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar senantiasa mampu memuaskan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dan mengangkat masalah tersebut menjadi laporan Tugas Akhir dengan judul “Penerapan IPA (*Importance-Performance Analysis*) pada Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Rumah Sakit Mahyuzahra berbasis web”.

## **1.2 Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Diharapkan ketika sistem diimplementasikan dapat mewujudkan hubungan yang baik antara Masyarakat dengan pihak Rumah sakit dengan sistem yang terorganisir agar pihak Rumah sakit dapat mengetahui lebih jelas tentang kebutuhan masyarakat.
2. Diharapkan dapat mewujudkan suatu Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat berbasis web dan menerapkan CRM untuk meningkatkan kualitas Rumah Sakit dalam melakukan pelayanan masyarakat.

## **1.3 Manfaat**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Dapat membangun hubungan yang lebih baik antara masyarakat dengan pihak Rumah Sakit Mahyuzahra Indralaya agar pihak Rumah Sakit dapat lebih mengetahui lebih jelas tentang kebutuhan masyarakat sehingga dapat memperoleh pelanggan baru.
2. Untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, kritik, dan saran yang berkaitan dengan pelayanan rumah sakit.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Untuk menghindari pokok bahasan agar tidak menyimpang dan melebar dari lingkup permasalahan, maka penulis telah memilih fokus-fokus yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Objek penelitian adalah Rumah Sakit Mahyuzahra Indralaya.
2. Sistem ini menggunakan Metode IPA (*Importance-Performance Analysis*).
3. Sistem ini menggunakan metodologi pengembangan sistem *Waterfall*.
4. Sistem yang dibangun berbasis web dan menggunakan bahasa pemrograman PHP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dzulhaq, M. I., Tullah, R., & Nugraha, P. S. (2017). Sistem Informasi Akademik Sekolah Berbasis Kurikulum 2013. *Jurnal Sisfotek Global*, 7(1), 1–5.
- Edy Prayitno, N. A. A. (2017). *Positive impact of Customer Relationship Management(CRM) Implementation to improving The Services of Animal Poluclinics Customers*. 5–9.
- Eka Ridhawati, S.Kom., M.Kom 1, A. Khumaid, S. Kom, M. T. (n.d.). Aplikasi Sistem Informasi Pemesanan Pupuk Berbasis Sms Gateway Pada Gabungan Petani Pemakai Pupuk (Gp3) Pekon Banding Agung Kecamatan Talangpadang.
- Index, C. S., Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (n.d.). *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and*. 4(2).
- kemenkes. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. III, NOMOR 340*. <https://doi.org/351.770.212> Ind P.
- Martua, J., & Rahmat. (2017). Peran Birokrasi Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik. *Hukum Dan Dinamika Kemasyarakatan*, 18(15).
- NA, N. (2017). Physio Summit 2016- Jointly organized by International Journal of Therapies and Rehabilitation Research and Bethany Navajeevan College of Physiotherapy. *International Journal of Therapies and Rehabilitation Research*.
- Nofiauwaty, H. (1996). *Hubungan Antara Faktor Penduduk Setempat Terhadap Kecenderungan Preferensinya*. (Kependudukan), 14.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1–10.
- Pradana, M., & Reventiary, A. (2016). PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MEREK CUSTOMADE (STUDI di MEREK DAGANG CUSTOMADE INDONESIA). *Jurnal Manajemen*, 6(1), 1–10.
- Sigit P, R. D., & Oktafani, F. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Lapangan Futsal.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 1–12.