

## ABSTRACT

**Title : ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION EXPECTATIONS ON THE QUALITY OF HEALTH SERVICES USING IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) METHOD USING PHP PROGRAMMING LANGUAGE AND MYSQLDATABASE**

**Name : WISRIMEYLANI**

**Student Number : 16101152610294**

**Majority : Information System**

**Education Level :Strata-1**

**Advisors : I. Guslendra,S.Kom.,M.Kom  
II. Gushelmi, S.Kom,M.Kom**

This research was conducted at Puskesmas Bungus Teluk Kabung. This study aims to measure the level of service at Puskesmas Bungus Teluk Kabung. Data collection was carried out by surveying the Puskesmas Bungus Teluk Kabung, interviewing the Community Health Center; reading literature and laboratory testing. The method of analysis and design used is the object-based analysis system (OOP), namely the Unified Modeling Language (UML), Use Case Diagrams, Class Diagrams, Sequence Diagrams, Activity Diagrams, and Deployment Diagrams. Then the website built uses HTML and PHP Script languages by applying the method IPA (*Importance Performance Analysis*). While the database used is MySQLDatabase.

The results of this study were to measure the quality of health services designed using the Web-based IPA method which can improve and facilitate the Puskesmas in repairing and improving the quality of services at Puskesmas Bungus Teluk Kabung.

**Keywords :** *Satisfaction of health service patients, Website, UML, OOP and IPA (Importance Performance Analysis)*

## ABSTRAK

**Judul** : ANALISIS HARAPAN KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP MUTU PELAYANAN  
KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE IPA (*IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS*) DENGAN  
MENGGUNAKAN BAHASA  
PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE  
MYSQL

**Nama** : WISRIMEYLANI

**No. bp** : 16101152610294

**Jurusan** : Sistem Informasi

**Jenjang Pendidikan** :Strata-1

**Dosen Pembimbing** : I. Guslendra,S.Kom.,M.Kom  
II. Gushelmi, S.Kom,M.Kom

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bungus Teluk Kabung. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat pelayanan di Puskesmas Bungus Teluk Kabung. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei ke Puskesmas Bungus Teluk Kabung, wawancara dengan Puskesmas; membaca literatur dan pengujian laboratorium. Metode analisis dan perancangan yang digunakan adalah sistem analisis berbasis objek (*OOP*) yaitu *Unified Modeling Language (UML)*, *Use Case Diagram*, *Class Diagrams*, *Sequence Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Deployment Diagram*. Kemudian *website* yang dibangun menggunakan bahasa *HTML* dan *PHP Script* dengan menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Sedangkan *database* yang digunakan adalah *Database MySQL*.

Hasil penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang dirancang dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) berbasis *web* yang dapat meningkatkan dan memudahkan Puskesmas dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Bungus Teluk Kabung.

**Keywords** : *Kepuasan pasien jasa kesehatan, Website, UML, OOP and IPA (Importance Performance Analysis)*