

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ilmu Komputer (FIKOM)
Program Studi Teknik Informatika

in the Undergraduate Papers

Hutagaol, Rosianna Ruth Angelia

2026

Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Rumah Sakit Menggunakan Metode Importance Performance Analysis

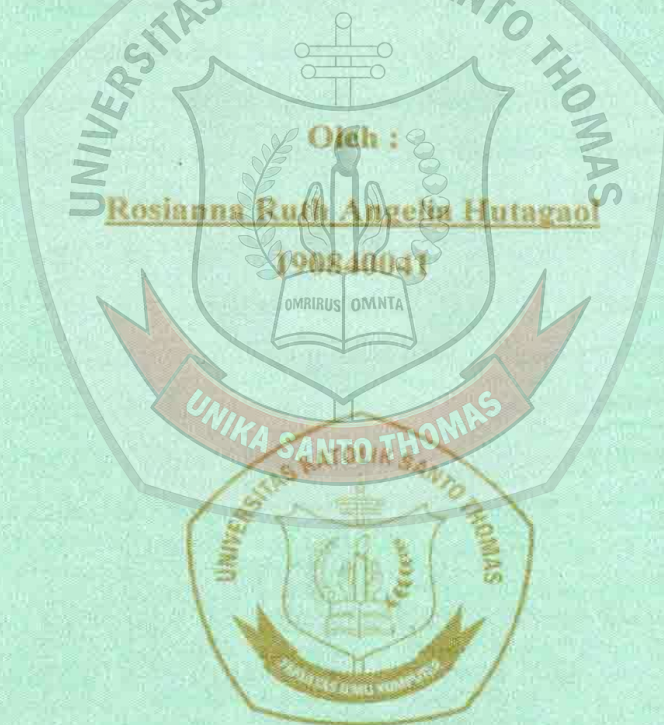
<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/1172>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP RUMAH SAKIT
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer Pada
Program Studi Teknik Informatika**



**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN**

2026

PERNYATAAN PENULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ROSIANNA RUTH ANGELIA HUTAGAOL
NPM : 190840041
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Teknik Informatika
Jenis Karya : Skripsi

1. Menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, kecuali cuplikan dan ringkasan masing-masing yang telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Komputer Saya berserta hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Santo Thomas Hak Bebas Royalti Nonesklutif (**Non Exclusie Royalty-Free Right**) atas karya ilmiah saya tersebut, berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan ini Hak Bebas Royalti Nonesklutif ini, Universitas Katolik Santo Thomas berhak menyimpan, mengalihmedia /formatkan, mengelola dalam bentuk data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Universitas Katolik Santo Thomas

Pada tanggal : 11 Juni 2026

Yang Menyatakan

Rosianna Ruth Angelia Hutagaol
Penulis

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ROSIANNA RUTH ANGELIA HUTAGAOL
NIM : 190840041
PROGRAM STUDI : TEKNIK INFORMATIKA
JENJANG : STRATA SATU (S-1)
JUDUL : EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP
RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS



KETUA PROGRAM STUDI



Masliana Sagala, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0126088202

DEKAN



Desinta Purba, ST, M.Kom
NIDN.0111067801

SKRIPSI

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP RUMAH SAKIT MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

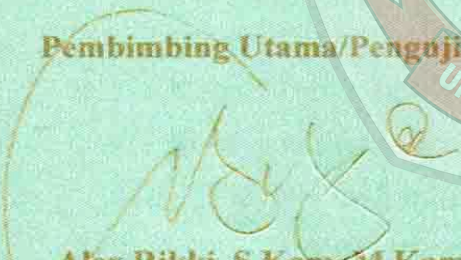
ROSIANNA RUTH ANGELIA HUTAGAOL
190340041

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 07 Oktober 2025



Pembimbing Utama/Penguji I

Penguji II


Alex Rilki, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0124118502


Parasian D.P Silitonga, S.Kom, M.Cs
NIDN. 0025058007

Penguji III


Romanus Damanik, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0115027901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkah, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS”**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapkan terimakasih yang sebsar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, SH, M.Hum selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Sumatera Utara.
2. Ibu Desinta Purba, ST., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
3. Ibu Masdiana Sagala, S.Kom, M.Kom., selaku Kepala Kaprodi Fakultas Ilmu Komputer
4. Bapak Alex Rikki, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing.
5. Kedua orangtua, dan keluarga besar penulis yang memberikan dukungan berupa materi maupun Doa.
6. Teman-teman saya yang terkhusus memberi dukungan dan menjadi tempat penulis bertukar pikiran dalam menulis laporan ini
7. Kepala Dinas kesehatan Deliserdang
8. Staff dan Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Royal Prima

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya untuk melanjutkan tugas akhir dan hasilnya dapat dipergunakan untuk kepentingan kampus. Dengan segala hormat, penulis sangat membutuhkan saran, masukan serta ide-ide cemerlang untuk melanjutkan pembuatan skripsi ini. Kiranya dapat bermanfaat untuk kepentingan kita bersama

Medan, 11 Juni 2026
Penulis

Rosianna R.A.Hutagaol

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Rumah Sakit Royal Prima sebagai penyedia layanan kesehatan menghadapi tantangan dalam melakukan evaluasi kepuasan pasien secara terstruktur, karena proses yang masih dilakukan secara konvensional melalui kuesioner manual sehingga kurang efektif dalam menentukan prioritas perbaikan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem evaluasi kepuasan pasien berbasis website menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) di Rumah Sakit Royal Prima. Metode IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien, kemudian memetakan hasilnya ke dalam diagram kartesius untuk menentukan prioritas peningkatan layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi literatur, dan penyebaran kuesioner online kepada pasien yang telah menerima layanan kesehatan. Sistem dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis data MySQL dengan fitur pengisian kuesioner, analisis otomatis, dashboard visualisasi, serta pelaporan hasil evaluasi. Hasil penelitian diharapkan mampu membantu pihak rumah sakit dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan sehingga kualitas layanan kesehatan dapat ditingkatkan secara efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Royal Prima, (IPA), Evaluasi Pelayanan, Sistem Berbasis Website.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENULIS	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR	ivv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ixx
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Maksud Dan Tujuan	4
1.4.1 Maksud Penelitian.....	4
1.4.2 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Metodologi Penelitian	5
1.6.1 Jenis Penelitian	5
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.6.3 Metode Pengembangan Sistem.....	6
1.6.4 Skala Likert.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	9
2.1.1 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	10
2.1.2 Diagram Kartesius	11
2.1.3 Evaluasi Metode IPA	12
2.2 Kepuasan Pasien.....	12
2.3 Literatur Review	13
2.4 Unified Modeling Language.....	16
2.4.1 Usecase Diagram	16

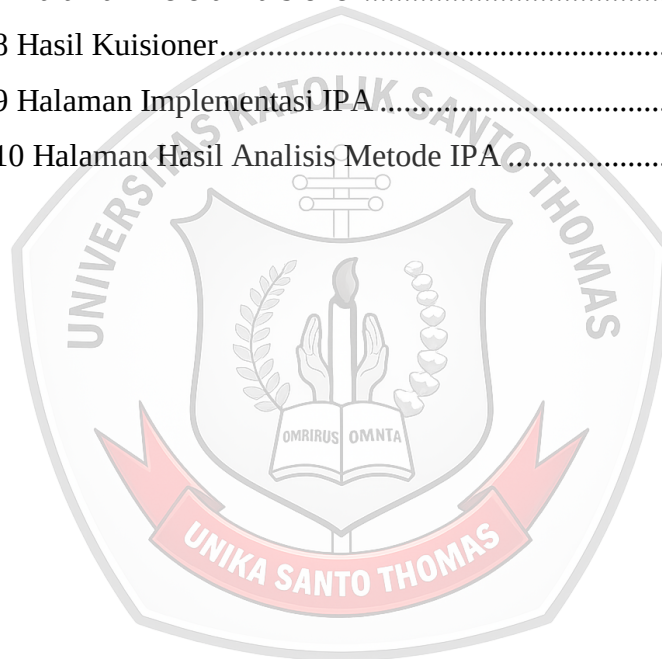
2.4.2 Activity Diagram	17
2.4.3 Sequence Diagram	18
2.4.4 Class Diagram.....	21
2.5 Bahasa Pemrograman	22
2.5.1 PHP	22
2.5.2 HTML	23
2.5.3 CSS	23
2.5.4 JAVASCRIPT.....	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
3.1 Profil Rumah Sakit Royal Prima	25
3.1.1 Logo Rumah Sakit Royal Prima	25
3.1.2 Visi Rumah Sakit Royal Prima.....	26
3.1.3 Misi Rumah Sakit Royal Prima	26
3.1.4 Struktur Organisasi Komite,Mutu Dan Keselamatan Pasien.....	27
3.1.5 Uraian Tugas, Wewenang Dan Tanggung Jawab.....	27
3.2 Pelayanan RSU Royal Prima.....	30
3.3 Lokasi Penelitian	31
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN	32
4.1 Analisis Sistem.....	32
4.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan.....	32
4.3 Analisis Kebutuhan	33
4.3.1 Kebutuhan Fungsional	33
4.3.2 Kebutuhan Non-Fungsional.....	34
4.4 Analisis Proses Bisnis.....	34
4.4.1 Proses Pendaftaran Responden	35
4.4.2 Proses Pengisian Kuisioner.....	35
4.4.3 Proses Analisis Dengan Importance Performance Analysis (IPA).....	36
4.5 Cara Kerja Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	37
4.6 Perancangan Sistem.....	39
4.6.1 Perancangan Basis Data.....	39
4.6.2 Perancangan Antarmuka	41
4.7 Perancangan Proses	45

4.7.1 Flowchart Sistem	45
4.7.2 Distribusi Aplikasi Kepada Pasien	48
4.7.3 Unified Modeling Language	48
4.8 Implementasi Metode Importance-Performance Analysis (IPA)	64
4.8.1 Instrumen Penelitian (Kuisisioner)	64
4.8.2 Pengumpulan Data	67
4.8.3 Struktur Dataset Penilaian Kinerja	69
4.8.4 Perhitungan Nilai Importance Dan Performance	69
4.8.5 Hasil Pengukuran Tingkat Kinerja Tenaga Kesehatan	71
4.8.6 Diagram Kartesius	72
4.8.7 Pembagian Kuadran	72
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM	76
5.1 Implementasi Sistem	76
5.2 Lingkungan Implementasi	76
5.2.1 Lingkungan Perangkat Keras (Hardware)	76
5.2.2 Lingkungan Perangkat Lunak (Software)	76
5.2.3 Lingkungan Sumber Daya (Brainware)	77
5.3 Batasan Implementasi	77
5.4 Antar Muka Sistem	77
5.4.1 Halaman Home	78
5.4.2 Halaman Kuisisioner	78
5.4.3 Halaman Autentikasi	79
5.4.4 Halaman Panel Admin	81
BAB VI PENUTUP	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Cartecius.....	11
Gambar 3. 1 Rumah Sakit Royal Prima	25
Gambar 3. 2 Logo Rumah Sakit Royal Prima.....	26
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Komite,Mutu Dan Keselamatan Pasien	27
Gambar 3. 4 Lokasi Maps Rumah Sakit Royal Prima	31
Gambar 4. 1 Flowchart Proses Pendaftaran Responden	35
Gambar 4. 2 Flowchart Pengisian Kuisisioner	36
Gambar 4. 3 Proses Analisis Dengan Metode IPA	37
Gambar 4. 4 ER Diagram Rancangan Database	41
Gambar 4. 5 Rancangan Halaman Login	42
Gambar 4. 6 Rancangan Halaman Registrasi	43
Gambar 4. 7 Rancangan Halaman Dashboard	43
Gambar 4. 8 Rancangan Halaman Hasil Kuisisioner Responden.....	44
Gambar 4. 9 Rancangan Halaman Impelementasi Metode IPA	44
Gambar 4. 10 Rancangan Halaman Hasil Analisis IPA.....	45
Gambar 4. 11 Flowchart Sistem.....	46
Gambar 4. 12 Flowchart Distribusi Aplikasi	48
Gambar 4. 13 Usecase Diagram.....	49
Gambar 4. 14 Activity Diagram Login	50
Gambar 4. 15 Activity Diagram Registrasi.....	51
Gambar 4. 16 Activity Diagram Pengisian Kuisisioner	52
Gambar 4. 17 Activity Diagram Kelola User.....	53
Gambar 4. 18 Activity Diagram Kelola Kuisisioner	54
Gambar 4. 19 Activity Diagram Melihat Jawaban Kuisisioner	55
Gambar 4. 20 Activity Diagram Melihat Hasil Analisis.....	56
Gambar 4. 21 Sequence Diagram Login	57
Gambar 4. 22 Sequence Diagram Registrasi.....	58
Gambar 4. 23 Sequence Diagram Mengisi Kuisisioner.....	59
Gambar 4. 24 Sequence Diagram Mengelola User	60
Gambar 4. 25 Sequence Diagram Mengelola Kuisisioner.....	61

Gambar 4. 26 Sequence Diagram Menampilkan Hasil Kuisisioner	62
Gambar 4. 27 Sequence Diagram Analisis	63
Gambar 4. 28 Class Diagram	64
Gambar 5. 1 Halaman Home.....	78
Gambar 5. 2 Halaman Kuisisioner.....	79
Gambar 5. 3 Halaman Login.....	80
Gambar 5. 4 Halaman Registrasi	81
Gambar 5. 5 Halaman Dashboard	82
Gambar 5. 6 Halaman Manajemen Pengguna.....	83
Gambar 5. 7 Halaman Kelola Kuisisioner	84
Gambar 5. 8 Hasil Kuisisioner.....	85
Gambar 5. 9 Halaman Implementasi IPA	86
Gambar 5. 10 Halaman Hasil Analisis Metode IPA.....	87



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Literatur Review	13
Tabel 2. 2 Simbol Use Case Diagram	16
Tabel 2. 3 Simbol Activity Diagram	18
Tabel 2. 4 Simbol Sequence Diagram.....	20
Tabel 2. 5 Simbol Class Diagram	21
Tabel 3. 1 Tabel Tugas,Wewenang Dan Tanggung Jawab Komite Mutu	27
Tabel 4. 1 Tabel User	39
Tabel 4. 2 Tabel Kuisisioner.....	39
Tabel 4. 3 Tabel Hasil Jawaban Kuisisioner Responden.....	39
Tabel 4. 4 Tabel Hasil Importance Dan Performance.....	40
Tabel 4. 5 Tabel Hasil Analisis	40
Tabel 4. 6 Pernyataan Kuesioner Berdasarkan Dimensi IPA	64
Tabel 4. 7 Data Kuisisioner-Performance.....	67
Tabel 4. 8 Data Kuisisioner - Importance.....	67
Tabel 4. 9 Hasil Importance, Performance, dan Tingkat Kesesuaian	71
Tabel 4. 10 Pembagian Kuadran	73
Tabel 4. 11 Tabel Distribusi Kuadran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge Edisi Indonesia* (1st ed., Vol. 1, pp. 326–377). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SEPATAN. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Andraini, L., & Bella, C. (n.d.). PENGELOLAAN SURAT MENYURAT DENGAN SISTEM INFORMASI (STUDI KASUS: KELURAHAN GUNUNG TERANG). In *Portalddata.org* (Vol. 2, Issue 1).
- Hafsari, R., Aribé, E., & Maulana, N. (2023). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN INVENTORI DAN PENJUALAN PADA PERUSAHAAN PT. INHUTANI V. 10(2).
- Kartika Yudityawati, D., Maulidiah, F., & Hermawan, S. (n.d.). ANALISIS KEPUASAN TERHADAP MUTU PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA PASIEN RAWAT JALAN RS “X.” <https://journal.unimma.ac.id>
- Khoirurrizal, M. F., Hidayat, C. R., & Ruuhwan, R. (2024). ANALISIS PERBANDINGAN FRAMEWORK FRONT-END JAVASCRIPT SOLIDJS DAN VUEJS PADA PENGEMBANGAN WEBSITE INTERAKTIF. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4106>
- Liris Windyaningrum, T., & Dian Indrawati, C. (n.d.). *Integrasi Metode Service Performance (SERVPERF), Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Penentuan Prioritas Pengembangan Lembaga Pendidikan Nonformal* (Vol. 2, Issue 1).
- Noviana, R. (n.d.). PEMBUATAN APLIKASI PENJUALAN BERBASIS WEB MONJA STORE MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL. *JTS*, 1(2).
- Pranoto, S., Sutiono, S., & Nasution, D. (n.d.). SURPLUS : JURNAL EKONOMI DAN BISNIS Penerapan UML Dalam Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Dan Evaluasi Pembangunan Pada Bagian Administrasi

- Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi. *Tahun 2024*, 2(2), 384–401.
- Premana, A., Pandhu Wijaya, A., Yono, R. R., Hayati, S. N., & Setiabudi, U. M. (n.d.). *Media Pembelajaran Pengenalan Bahasa Pemrograman Pada Anak Usia Dini Berbasis Game*.
- Purwanto, I., & Sugiarto, D. (2022). Importance Performance Analysis dalam Pengukuran Kepuasan Pasien pada Puskesmas melalui KepPA. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 13(2), 152. <https://doi.org/10.36448/jsit.v13i2.2541>
- Ramdany, S. W., Aulia Kaidar, S., Aguchino, B., Amelia, C., Putri, A., & Anggie, R. (n.d.). Penerapan UML Class Diagram dalam Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web. In *Journal of Industrial and Engineering System* (Vol. 5, Issue 1).
- Rianto Sitanggang, Teddy Urian Dachi, & Immanuel H G Manurung. (2022). *RANCANG BANGUN SISTEM PENJUALAN TANAMAN HIAS BERBASIS WEB MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL*. 4, 84.
- Sari, I. P., Qathrunada, F., Lubis, N., & Anggraini, T. (n.d.). *Attribution-ShareAlike 4.0 International Some rights reserved Sistem Informasi Perancangan Sistem Absensi Pegawai Kantoran Secara Online pada Website Berbasis HTML dan CSS*.
- Ulfah, A., Hermina, D., & Huda, N. (2024). DESAIN INSTRUMEN EVALUASI YANG VALID DAN RELIABEL DALAM PENDIDIKAN ISLAM MENGGUNAKAN SKALA LIKERT. In *Jurnal Studi Multidisipliner* (Vol. 8, Issue 12).
- Wayahdi, M. R., & Ruziq, F. (2023). Pemodelan Sistem Penerimaan Anggota Baru dengan Unified Modeling Language (UML) (Studi Kasus: Programmer Association of Battuta). *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 1514–1521. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i1.12870>