

Aplikasi Penyampaian Keluhan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Praktek Dr. Juwita

Application For Submission Of Customer Complaints Using The Importance Performance Analysis Method In The Practice Of Dr. Juwita

Muhammad Nazriel^{a,1}, Mas Ayoe Elhias Nst^{b,2}

^aMahasiswa Program Studi Informatika UPU, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

^b Dosen Program Studi Informatika UPU, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia
mhdnazriel@gmail.com¹, masayoeelhiasnst@gmail.com²

ABSTRAK

Praktek Dr. Juwita merupakan usaha yang bergerak dalam bidang kesehatan kulit wajah. Praktek Dr. Juwita menyediakan pelayanan perawatan kulit wajah. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi oleh perusahaan adalah terdapat beberapa keluhan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Para pelanggan juga meminta agar keluhan dapat tersampaikan kepada pemilik usaha dan segera ditangani sehingga pelanggan merasa lebih nyaman dan tetap menjadi pelanggan setia. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah cara yang dapat mengatasi penyampaian keluhan pelanggan sehingga dapat teratasi dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengatasi keluhan pelanggan Praktek dr.Juwita. Dengan adanya aplikasi penyampaian keluhan pelanggan menggunakan metode Importance Performance Analysis maka Praktek dr Juwita mendapat kemudahan dalam mengatasi keluhan pelanggan..

Kata Kunci : Informatika, Keluhan Pelanggan, Produk, Web, IPA

ABSTRACT

Dr. Juwita's practice is a business engaged in facial skin health. Dr. Juwita's practice provides facial skin care services. However, there are several obstacles faced by the company is that there are several customer complaints about the quality of service provided. Customers also ask that complaints can be submitted to business owners and handled immediately so that customers feel more comfortable and remain loyal customers. Therefore, a way is needed that can overcome the delivery of customer complaints so that they can be resolved properly. This research uses the Importance Performance Analysis (IPA) method to overcome customer complaints Practice dr. Juwita. With the application of submitting customer complaints using the Importance Performance Analysis method, Dr. Juwita's practice has made it easier to overcome customer complaints

Keywords : Informatics, Customer Complaints, Product, Web, IPA

Info Artikel :

Disubmit: 22 Oktober 2023

Direview: 23 November 2023

Diterima : 20 Desember 2023

Copyright © 2024 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Praktek Dr. Juwita merupakan usaha yang bergerak dalam bidang kesehatan kulit wajah. Praktek Dr. Juwita menyediakan pelayanan perawatan kulit wajah dengan treatment-treatment seperti facial, chemical, nano bio dan lain sebagainya. Setiap konsumen yang datang diberikan pelayanan dengan konsultasi terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi mengenai kulit wajah mereka sehingga dapat memberikan solusi terbaik untuk kulit wajah konsumen. [1][2].

Masalah yang terjadi adalah terdapat beberapa keluhan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Para pelanggan juga meminta agar keluhan dapat tersampaikan kepada pemilik usaha dan segera ditangani sehingga pelanggan merasa lebih nyaman dan tetap menjadi pelanggan setia. Oleh karena itu

dibutuhkan sebuah cara yang dapat mengatasi penyampaian keluhan pelanggan sehingga dapat teratasi dengan baik. Keluhan merupakan penyampaian perasaan tidak senang terhadap pelayanan atau produk dari penyedia. [3][4].

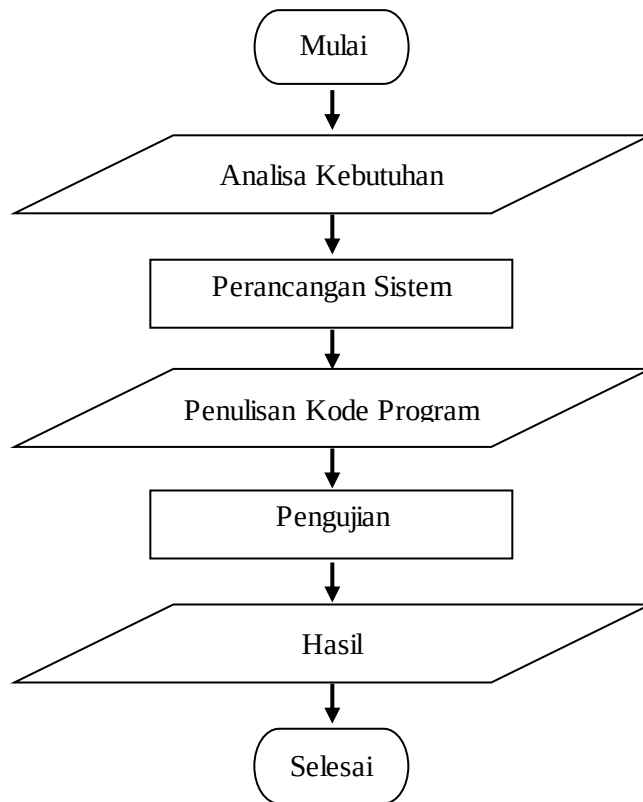
Solusi yang dapat diberikan adalah dengan membuat aplikasi yang menyajikan pilihan mengenai kekurangan pelayanan yang diberikan sehingga praktek dr. juwita mengetahui kekurangan yang ada. Tetapi untuk mendapatkan hasil yang lebih baik maka dibutuhkan metode yang tepat dalam mengelola penyampaian keluhan pelanggan. Seseorang yang membeli, mencoba ataupun menggunakan suatu produk. [5][6].

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rerung et al (2021) mengenai Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS Elim Rantepao disimpulkan bahwa hasil Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan kuadran A menjadi prioritas perbaikan yang meliputi; dimensi tangibles yakni ketersediaan obat dan fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, toilet yang kurang bersih serta percikan/tampias air hujan masuk dalam ruang tunggu; dimensi responsiveness yakni waktu tunggu obat dan jumlah SDM yang kurang, serta Penanganan keluhan yakni informasi alur penanganan keluhan. [7]. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fatimah & Zakaria (2021) mengenai Analisis Tingkat Kinerja PDAM Tirta Mon Pase Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis, disimpulkan bahwa kinerja pelayanan secara umum cukup baik, ini berdasarkan dari 19 atribut, 8 diantaranya terletak pada kuadran II yang perlu dipertahankan pihak PDAM, 2 atribut ada di kuadran 4, kuadran ini kurang penting bagi konsumen tapi sangat pelayanannya. 4 atribut terletak di kuadran I, menjadi prioritas perbaikan. [8].

Dari kedua penelitian terdahulu yang telah berhasil menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengatasi berbagai masalah keluhan pelanggan maka peneliti menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengatasi keluhan pelanggan Praktek dr.Juwita. Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode statistic bercorak deskriptif. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Jhon A. Martilla dan Jhon C. James pada tahun 1977 yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. Secara Konsep IPA merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relative atribut dan kepuasan konsumen yang di wakili oleh huruf X dan Y. Dimana X sebagai tingkat kinerja perusahaan dan Y sebagai tingkat kepentingan/kepuasan konsumen. [9][10]. Penelitian ini membuat aplikasi berbasis web dengan basis data MySQL. Web adalah kumpulan dari hasil eksekusi bahasa PHP yang ditampilkan di browser. [11][12]. MySQL adalah salah satu RDBMS yang bertugas mengelola data dan bersifat gratis. [13][14]. PHP adalah salah satu bahasa pemrograman tingkat menengah yang dieksekusi di browser. [15][16]. Dengan adanya aplikasi penyampaian keluhan pelanggan menggunakan metode Importance Performance Analysis maka Praktek dr Juwita mendapat kemudahan dalam mengatasi keluhan pelanggan.

2. METODE

Tahapan dalam penelitian ini dapat di modelkan pada *flowchart* metodologi penelitian. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Flowchart Metodologi Penelitian

Keterangan:

- 1) Analisa Kebutuhan
Peneliti menganalisa kebutuhan untuk penelitian yaitu data pelanggan, *hardware* dan *software* yang digunakan untuk penelitian ini.
- 2) Perancangan Sistem
Peneliti menggunakan pemodelan UML yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram* untuk perancangan sistem.
- 3) Penulisan Kode Program
Peneliti menggunakan bahasa pemrograman HTML, PHP dan menggunakan *database* MySQL.
- 4) Pengujian
Pengujian program menggunakan *localhost* dan pengujian teori menggunakan *blackbox testing*.
- 5) Hasil
Pada tahapan ini peneliti telah menyelesaikan seluruh penelitian baik teori maupun aplikasi yaitu Aplikasi Penyampaian Keluhan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: Praktek dr. Juwita).

Setelah melihat Pernyataan di atas, peneliti mencoba menerapkan metode *Importance Performance Analysis* untuk membantu pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner dan digunakan untuk mengevaluasi keluhan pelanggan di Praktek dr Juwita.

Data Kuesioner

IDENTITAS RESPONDEN																																																												
1	Nama																																																											
2	Alamat																																																											
Kriteria Jawaban Kuisisioner:																																																												
1	2	3	4																																																									
Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas																																																									
+ Jawaban Responden <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensi</th> <th>No.</th> <th>Pertanyaan</th> <th>Persepsi</th> <th>Harapan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">BUKTI FISIK (TANGIBLES)</td> <td>1</td> <td>Penataan fasilitas yang baik</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Ruang tunggu yang nyaman</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Ketersediaan kotak saran dan kritik</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Fasilitas yang baik</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Pegawai berpenampilan baik</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Penataan barang di ruangan sudah sesuai</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">KEHANDALAN (RELIABILITY)</td> <td>7</td> <td>Pelayanan yang baik dan responsif</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Pegawai yang berpengetahuan luas</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Kelengkapan dan ketersediaan ruang tunggu</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Ketersediaan udara yang sejuk?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Pegawai mampu mengendalikan lingkungan yang kondusif</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</td> <td>12</td> <td>Pegawai yang sopan dan ramah terhadap Pelanggan</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensi	No.	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	BUKTI FISIK (TANGIBLES)	1	Penataan fasilitas yang baik			2	Ruang tunggu yang nyaman			3	Ketersediaan kotak saran dan kritik			4	Fasilitas yang baik			5	Pegawai berpenampilan baik			6	Penataan barang di ruangan sudah sesuai			KEHANDALAN (RELIABILITY)	7	Pelayanan yang baik dan responsif			8	Pegawai yang berpengetahuan luas			9	Kelengkapan dan ketersediaan ruang tunggu			10	Ketersediaan udara yang sejuk?			11	Pegawai mampu mengendalikan lingkungan yang kondusif			DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	12	Pegawai yang sopan dan ramah terhadap Pelanggan		
Dimensi	No.	Pertanyaan	Persepsi	Harapan																																																								
BUKTI FISIK (TANGIBLES)	1	Penataan fasilitas yang baik																																																										
	2	Ruang tunggu yang nyaman																																																										
	3	Ketersediaan kotak saran dan kritik																																																										
	4	Fasilitas yang baik																																																										
	5	Pegawai berpenampilan baik																																																										
	6	Penataan barang di ruangan sudah sesuai																																																										
KEHANDALAN (RELIABILITY)	7	Pelayanan yang baik dan responsif																																																										
	8	Pegawai yang berpengetahuan luas																																																										
	9	Kelengkapan dan ketersediaan ruang tunggu																																																										
	10	Ketersediaan udara yang sejuk?																																																										
	11	Pegawai mampu mengendalikan lingkungan yang kondusif																																																										
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	12	Pegawai yang sopan dan ramah terhadap Pelanggan																																																										

Gambar 2 Form Kuesioner

a) Hasil Pengisian Kuesioner

Hasil pengisian kuesioner Pelanggan perpustakaan:

Tabel 2. Hasil Pengisian Kuesioner

No	K/H	Bukti Fisik (A)						Keandalan (B)					Daya Tanggap (C)			Jaminan (D)			Empati (E)		
		A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	B 1	B 2	B 3	B 4	B 5	C 1	C 2	C 3	D 1	D 2	D 3	E 1	E 2	E 3
1	K	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
	H	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3
2	K	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
	H	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3
3	K	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3
	H	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3
4	K	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2

5	K	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3
	H	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2
6	K	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3
	H	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2
7	K	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
	H	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2
8	K	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
	H	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	4
9	K	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2
10	K	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3
	H	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	4
11	K	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3
	H	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2
12	K	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3
	H	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2
13	K	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	H	1	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2
14	K	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3
	H	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2
15	K	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3
	H	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2
16	K	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
	H	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2
17	K	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	H	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	4
18	K	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2
19	K	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3
	H	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	4
20	K	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3
	H	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2
21	K	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3
	H	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2
22	K	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
	H	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2
23	K	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
	H	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2
24	K	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
	H	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	4
25	K	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3
	H	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2
26	K	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3
	H	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	4
27	K	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3
	H	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2
28	K	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3
	H	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2
29	K	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	H	1	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2
30	K	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3
	H	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2
31	K	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3
	H	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2
32	K	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	H	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2

33	K	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
	H	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
34	K	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
	H	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
35	K	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
	H	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
36	K	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
	H	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2
37	K	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
	H	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1
38	K	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
	H	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1
39	K	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
	H	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
40	K	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
	H	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
41	K	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
	H	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
42	K	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
	H	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
43	K	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
	H	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
44	K	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
	H	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2
45	K	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	H	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2
46	K	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
	H	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2
47	K	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
	H	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
48	K	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
	H	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
49	K	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
	H	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
50	K	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
	H	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
51	K	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
	H	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
52	K	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
	H	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
53	K	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	H	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
54	K	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
	H	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1
55	K	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
	H	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
56	K	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	H	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
57	K	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
	H	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1
58	K	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	H	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1
59	K	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
	H	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
60	K	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3

	H	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
61	K	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
	H	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
62	K	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
	H	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
63	K	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
	H	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
64	K	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
	H	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1
65	K	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
	H	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
66	K	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
	H	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1
67	K	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
	H	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
68	K	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
	H	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
69	K	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
	H	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
70	K	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
	H	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2
71	K	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
	H	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1
72	K	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
	H	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1
73	K	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
	H	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
74	K	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
	H	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
75	K	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
	H	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
76	K	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
	H	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
77	K	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
	H	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
78	K	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
	H	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2
79	K	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	H	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
80	K	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	H	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2
81	K	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
	H	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
82	K	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
	H	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
83	K	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
	H	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
84	K	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
	H	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
85	K	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
	H	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
86	K	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
	H	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
87	K	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	H	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
88	K	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3

	H	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1
89	K	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
	H	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
90	K	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	H	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
91	K	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
	H	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1
92	K	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	H	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1
93	K	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
	H	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
94	K	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
	H	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
95	K	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
	H	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
96	K	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
	H	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
97	K	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
	H	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
98	K	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
	H	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1
99	K	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
	H	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
100	K	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
	H	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1

Tabel 3. Hasil Pengisian Kuesioner

Atribut	Pernyataan	Kinerja					Harapan				
Skor Penilaian		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
BUKTI FISIK (TANGIBLES)	Penataan fasilitas yang baik	0	0	0	47	53	0	52	40	8	0
	Ruang tunggu yang nyaman	0	0	3	48	49	0	54	39	7	0
	Ketersediaan kotaksaran dan kritik	0	0	0	37	63	0	29	45	29	0
	Fasilitas yang baik	0	0	1	40	59	0	76	23	1	0
	Pegawai berpenampilan baik	0	0	3	44	53	0	35	65	0	0
	Penataan barang di ruangan sudah sesuai	0	0	0	63	37	0	66	32	2	0
KEHANDALAN (RELIABILITY)	Pelayanan yang baik dan responsive	0	0	0	56	44	0	61	39	0	0
	Pegawai yang berpengetahuan luas	0	0	3	55	42	0	41	59	0	0
	Kelengkapan dan ketersediaan ruang tunggu	0	0	0	32	68	0	43	57	0	0
	Ketersediaan udara yang sejuk?	0	0	0	45	55	0	34	66	0	0
	Pegawai mampu mengendalikan lingkungan yang kondusif	0	0	0	42	58	0	46	53	1	0
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	Pegawai yang sopan dan ramah terhadap Pelanggan	0	0	0	66	34	0	60	39	1	0
	Pegawai mampu dalam menangani kebutuhan Pelanggan	0	0	0	45	55	0	42	58	0	0
	Tanggap terhadap keluhan Pelanggan	0	0	2	59	39	0	27	47	26	0
JAMINAN (ASSURANCE)	Pegawai yang secara konsisten bersikap sopan	0	0	0	61	39	0	31	43	26	0
	Pegawai yang mampu menjawab Pernyataan Pelanggan	0	0	2	39	59	0	36	52	0	12
	Menjamin keamanan data Pelanggan	0	0	0	76	24	0	28	40	32	0
EMPATI (EMPATHY)	Pegawai ramah dan sopan	0	0	0	48	52	0	40	57	0	3
	Petugas Pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan	0	0	20	38	42	0	30	70	0	0
	Kepuasan dengan pelayanan	0	0	0	62	38	0	42	49	3	6

b) Tingkat Kepuasan

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat Kepuasan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan Pelanggan. Adapun tingkat kepuasan Pelanggan ditunjuk dengan beberapa nilai seperti STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), N (Netral), S (Setuju), SS (Sangat Setuju).

a. Menghitung nilai kinerja dan harapan

$$\text{Kinerja (X)} = ((1 * \text{STS}) + (2 * \text{TS}) + (3 * \text{N}) + (4 * \text{SS}) + (5 * \text{TS})) / 100$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1 * \text{STS}) + (2 * \text{TS}) + (3 * \text{N}) + (4 * \text{SS}) + (5 * \text{TS})) / 100$$

b. Tingkat Kepuasan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

c) Perhitungan Nilai Kinerja dan Harapan

Perhitungan tiap dimensi *Importance Performance Analysis* (IPA):

Tabel 4. Hasil Pengisian Kuesioner

Pernyataan	Kinerja						Harapan					
Skor Penilaian	STS *1	TS *2	N *3	S *4	SS *5	Total /100	STS *1	TS *2	N *3	S *4	SS *5	Total /100
Penataan fasilitas yang baik	0	0	0	188	53	4,53	0	104	120	32	0	2,56
Ruang tunggu yang nyaman	0	0	9	192	49	4,46	0	108	117	28	0	2,53
Ketersediaan kotak saran dan kritik	0	0	0	148	63	4,63	0	58	135	116	0	3,09
Fasilitas yang baik	0	0	3	160	59	4,58	0	152	69	4	0	2,25
Pegawai berpenampilan baik	0	0	9	176	53	4,5	0	70	195	0	0	2,65
Penataan barang di ruangan sudah sesuai	0	0	0	252	37	4,37	0	132	96	8	0	2,36
Pelayanan yang baik dan responsif	0	0	0	224	44	4,44	0	122	117	0	0	2,39
Pegawai yang berpengetahuan luas	0	0	9	220	42	4,39	0	82	177	0	0	2,59
Kelengkapan dan ketersediaan ruang tunggu	0	0	0	128	68	4,68	0	86	171	0	0	2,57
Ketersediaan udara yang sejuk?	0	0	0	180	55	4,55	0	68	198	0	0	2,66
Pegawai mampu mengendalikan lingkungan yang kondusif	0	0	0	168	58	4,58	0	92	159	4	0	2,55
Pegawai yang sopan dan ramah terhadap Pelanggan	0	0	0	264	34	4,34	0	120	117	4	0	2,41
Pegawai mampu dalam menangani kebutuhan Pelanggan	0	0	0	180	55	4,55	0	84	174	0	0	2,58
Tanggap terhadap keluhan Pelanggan	0	0	6	236	39	4,37	0	54	141	104	0	2,99
Pegawai yang secara konsisten bersikap sopan	0	0	0	244	39	4,39	0	62	129	104	0	2,95
Pegawai yang mampu menjawab Pernyataan Pelanggan	0	0	6	156	59	4,57	0	72	156	0	60	2,88

d) Menghitung Nilai Tingkat Kepuasan

Setelah perhitungan nilai Kinerja dan Harapan maka akan dilakukan perhitungan nilai tingkat Kepuasan.

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))

Tabel 5. Hasil Pengisian Kuesioner

Pernyataan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
Penataan fasilitas yang baik	4,53	2,56	1,76953125
Ruang tunggu yang nyaman	4,46	2,53	1,76284585
Ketersediaan kotak saran dan kritik	4,63	3,09	1,498381877
Fasilitas yang baik	4,58	2,25	2,035555556
Pegawai berpenampilan baik	4,5	2,65	1,698113208
Penataan barang di ruangan sudah sesuai	4,37	2,36	1,851694915
Pelayanan yang baik dan responsif	4,44	2,39	1,857740586
Pegawai yang berpengetahuan luas	4,39	2,59	1,694980695
Kelengkapan dan ketersediaan ruang tunggu	4,68	2,57	1,821011673
Ketersediaan udara yang sejuk?	4,55	2,66	1,710526316
Pegawai mampu mengendalikan lingkungan yang kondusif	4,58	2,55	1,796078431
Pegawai yang sopan dan ramah terhadap Pelanggan	4,34	2,41	1,800829876
Pegawai mampu dalam menangani kebutuhan Pelanggan	4,55	2,58	1,763565891
Tanggap terhadap keluhan Pelanggan	4,37	2,99	1,461538462
Pegawai yang secara konsisten bersikap sopan	4,39	2,95	1,488135593
Pegawai yang mampu menjawab Pernyataan Pelanggan	4,57	2,88	1,586805556

Keterangan:

Tidak Puas : < 1

Cukup Puas : 1.1-2

Puas : 2.1-3

Sangat Puas : > 3

Tabel 6. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Dimensi	No.	Pernyataan	Hasil Tingkat Kepuasan			
			Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Ket
BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)	1	Penataan fasilitas yang baik	4,53	2,56	1,77	Puas
	2	Ruang tunggu yang nyaman	4,46	2,53	1,76	Puas
	3	Ketersediaan kotak saran dan kritik	4,63	3,09	1,50	Puas
	4	Fasilitas yang baik	4,58	2,25	2,04	Puas
	5	Pegawai berpenampilan baik	4,5	2,65	1,70	Puas
	6	Penataan barang di ruangan sudah sesuai	4,37	2,36	1,85	Puas
KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)	7	Pelayanan yang baik dan responsive	4,44	2,39	1,86	Puas

	8	Pegawai yang berpengetahuan luas	4,39	2,59	1,69	Puas
	9	Kelengkapan dan ketersediaan ruang tunggu	4,68	2,57	1,82	Puas
	10	Ketersediaan udara yang sejuk?	4,55	2,66	1,71	Puas
	11	Pegawai mampu mengendalikan lingkungan yang kondusif	4,58	2,55	1,80	Puas
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	12	Pegawai yang sopan dan ramah terhadap Pelanggan	4,34	2,41	1,80	Puas
	13	Pegawai mampu dalam menangani kebutuhan Pelanggan	4,55	2,58	1,76	Puas
	14	Tanggap terhadap keluhan Pelanggan	4,37	2,99	1,46	Puas
JAMINAN (ASSURANCE)	15	Pegawai yang secara konsisten bersikap sopan	4,39	2,95	1,49	Puas
	16	Pegawai yang mampu menjawab Pernyataan Pelanggan	4,57	2,88	1,59	Puas
	17	Menjamin keamanan data Pelanggan	4,53	2,56	1,39	Puas
EMPATI (EMPATHY)	18	Pegawai ramah dan sopan	4,46	2,53	1,70	Puas
	19	Petugas Pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan	4,63	3,09	1,56	Puas
	20	Kepuasan dengan pelayanan	4,58	2,25	1,60	Puas
RATA-RATA			4,46	2,66	1,69	Puas

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan Pelanggan terhadap dimensi kualitas bernilai $2.13 > 1$, dapat disimpulkan bahwa Pelanggan merasa puas tetapi masih terdapat beberapa atribut yang belum memuaskan pelanggan sehingga perlu diadakan perbaikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Tampilan hasil dari Aplikasi Penyampaian Keluhan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: Praktek dr. Juwita) dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tampilan *Form Login*

Pada Gambar 3 adalah tampilan *form login* dari Aplikasi Penyampaian Keluhan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: Praktek dr. Juwita).

Gambar 3. Tampilan *Form Login*

Pada Gambar 8 adalah tampilan *form* Hasil Survey dari Aplikasi Penyampaian Keluhan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: Praktek dr. Juwita).

Gambar 4. Tampilan Hasil Tingkat Kepuasan

B. PEMBAHASAN

Untuk membuat Aplikasi Penyampaian Keluhan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: Praktek dr. Juwita) dibutuhkan sebuah perangkat keras dan perangkat lunak agar pembuatan aplikasi dapat berjalan dengan baik. Kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak untuk membuat aplikasi adalah sebagai berikut:

1. Satu unit laptop dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. *Processor Core i3*
 - b. RAM minimal 1 Gb
 - c. *Hardisk* minimal 80 Gb
2. Perangkat Lunak dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. Sistem Operasi *Windows*
 - b. *Notepad++*
 - c. *Appserv*
 - d. *Web Browser*

a) Hasil Uji Coba

Setelah melakukan uji coba terhadap sistem, maka dapat disimpulkan hasil yang didapatkan yaitu:

- a. *Interface* rancangan telah sesuai dengan *Interface* hasil.
- b. Metode *Importance Performance Analysis* telah diterapkan pada aplikasi yang dibuat.
- c. *Interface* aplikasi memudahkan pengguna dalam penggunaan aplikasi.
- d. Aplikasi yang telah dibuat berjalan dengan baik.
- e. Aplikasi yang telah dibuat tidak memiliki kesalahan logika.

b) Kelebihan dan Kekurangan Sistem

Setiap sistem yang telah dibuat memiliki kelebihan dan kekurangan, berikut ini adalah kelebihan dan kekurangan sistem yang telah dibuat.

1. Kelebihan Sistem

Adapun kelebihan sistem yang telah dibuat diantaranya yaitu:

- Aplikasi yang telah dibuat menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk penyampaian keluhan pelanggan.
- Aplikasi yang telah dibuat dapat langsung memberikan pernyataan kepada pelanggan.
- Penggunaan dan proses aplikasi tidak memakan waktu yang lama.

2. Kekurangan Sistem

Adapun kekurangan sistem yang telah dibuat diantaranya yaitu:

- Aplikasi yang telah dibuat hanya untuk penyampaian keluhan pelanggan.
- Aplikasi yang telah dibuat hanya dapat digunakan berbasis *web*.
- Aplikasi yang telah dibuat tidak memiliki petunjuk penggunaan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dengan menggunakan Aplikasi Penyampaian Keluhan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* di Studi Kasus: Praktek dr.Juwita maka Praktek dr.Juwita dapat segera merespon dan memperbaiki kualitas tempat praktek berdasarkan keluhan pelanggan.
- b. Dengan menggunakan data hasil survey maka dapat mengimplementasikan metode *Importance Performance Analysis* terhadap penyampaian keluhan pelanggan.
- c. Dengan menggunakan pemrograman web dengan bahasa pemrograman HTML, PHP dan menggunakan MySQL, maka dapat membuat Aplikasi Penyampaian Keluhan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: Praktek dr.Juwita).

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan pada seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya artikel ini, ucapan terimakasih terutama ditujukan kepada pembimbing penulisan artikel ini dan program studi Informatika, Fakultas Teknik dan ilmu Komputer, Universitas Potensi Utama, dan Sponsorship SIMANTAP.

REFERENSI

- [1] Sallaby, A. F., & Kanedi, I. (2020). Perancangan Sistem Informasi Jadwal Dokter Menggunakan Framework Codeigniter. *Jurnal Media Infotama*, 16(1).
- [2] Siregar, S., & Ahmad, A. H. B. (2019). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Korban Tindakan Mal Praktek Dokter. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 9(2), 198-205.
- [3] Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 7(1), 114-120.
- [4] Hidayanti, D. N., Noviarita, H., & Anggraeni, E. (2020). Analisis penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPRS seprovinsi Lampung. *Islamic Economics Journal*, 6(1), 27-40.
- [5] Oktaviani, E. (2019). *Kualitas Pelayanan Transportasi Perkotaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Surabaya (Studi Kasus Pada Angkutan Suroboyo Bus)* (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jatim).
- [6] Otanius, L., Odaligoziduhu, H., & Palindungan, L. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(1), 70-76.
- [7] Monalisa, S., & Rizky, K. (2021). Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 27-35.
- [8] Firmansyah, R. A., & Putra, K. H. (2019, August). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute Halte Rajawali–Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur* (Vol. 1, No. 1, pp. 1-6).
- [9] Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 923-926.

- [10] Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- [11] Andrianof, H. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Promosi dan Penjualan pada Toko Ruminansia Berbasis Web. *JURNAL PTI (Pendidikan Dan Teknologi Informasi) Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universita Putra Indonesia" YPTK" Padang*, 11-19.
- [12] Styawati, S., Oktaviani, L., & Lathifah, L. (2021). Penerapan Sistem Pembelajaran Dalam Jaringan Berbasis Web Pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Pesawaran. *Jurnal Widya Laksmi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 68-75.
- [13] Noviana, R. (2022). Pembuatan Aplikasi Penjualan Berbasis Web Monja Store Menggunakan Php Dan MYSQL. *Jurnal Teknik dan Science*, 1(2), 112-124.
- [14] Putra, Y. A. (2019). Perancangan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Bahasa Pemograman Php dan Database Mysql. *Jurnal Teknologi*, 9(1), 25-40.
- [15] Aniesiyah, A. N., Tolle, H., & Az-Zahra, H. M. (2018). Perancangan user experience aplikasi pelaporan keluhan masyarakat menggunakan metode human-centered design. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(11), 5503-5511.
- [16] Setiadi, B., & Wahyudi, J. (2020). Aplikasi Monitoring Pengaduan dan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin Berbasis Web. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 11(4), 234-239.