

Implementasi Metode Kano Dalam Menganalisis Kepuasan Pasien Pada Klinik Pratama Dehasen Berbasis Website

¹Doni Irawansa, ²Indra Kanedi, ³Deri Lianda

¹ Mahasiswa, Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dehasen Bengkulu
Jl. Meranti Raya No. 32 Kota Bengkulu 38228 Telp. (0736) 22027, 26957 Fax. (0736) 341139;
e-mail: Doniirawansa@gmail.com

^{2,3} Dosen Tetap, Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dehasen Bengkulu
Jl. Meranti Raya No. 32 Kota Bengkulu 38228 Telp. (0736) 22027, 26957 Fax. (0736) 341139;
e-mail: indra.kanedi@unived.ac.id, derilianda04@unived.ac.id

(Received: Mei 2025, Revised: Agustus 2025, Accepted: Oktober 2025)

Abstract-Patient satisfaction in healthcare services is very important to pay attention to because it can provide an overview of service quality. Patients will feel satisfied if the healthcare services they receive meet or exceed their expectations, and conversely, patient dissatisfaction or disappointment will arise if the healthcare services they receive do not meet their expectations. KANO is one of the methods used to assess patient satisfaction with service quality and measure service quality by identifying patient preferences and categorizing service attributes. Thus, patient satisfaction is the level of feeling patients experience as a result of the healthcare services they receive after comparing them with their expectations. The system implementation uses PHP programming language, and the method employed in this study is System Development Life Cycle method. From the results of the testing conducted, it can be concluded that patient satisfaction using this method can be achieved effectively and establish high-quality service standards.
Keywords: Service Quality, KANO, Patients

Intisari-Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk menjadi perhatian karena dapat memberikan gambaran akan kualitas pelayanan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau kekecewaan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. KANO adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dan mengukur kualitas layanan dengan cara mengidentifikasi keinginan pasien dan mengkategorikan atribut jasa pelayanan. Dengan demikian, kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Implementasi sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode System Development Life Cycle. Dari hasil pengujian yang dilakukan dapat disimpulkan adalah kepuasan pasien dengan menggunakan metode dapat dilakukan dengan baik dan menciptakan standar pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, KANO, Pasien

I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup dari suatu perusahaan atau instansi, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pengguna jasa. Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan

hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Klinik Pratama Dehasen Bengkulu merupakan salah satu institusi penyelenggara kesehatan yang berada dalam naungan Universitas Dehasen (UNIVED) Bengkulu yang berada di kota Bengkulu. Klinik Pratama Dehasen adalah wujud nyata fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di kota Bengkulu. Selain itu, dalam menjalankan tugasnya Klinik Dehasen mempunyai fungsi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensi, berkesinambungan dan bermutu. Pelayanan kesehatan yang nyaman dan bermutu adalah pelayanan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan bahkan terkesan “hutang budi” serta sangat berterima kasih atas fasilitas dan kenyamanan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan pasien. Salah satu bentuk upaya meningkatkan pelayanan di Klinik Dehasen yaitu dengan mengetahui kepuasan pasien. Kepuasan merupakan bentuk rasa atau perasaan yang didapatkan dari produk atau jasa (pelayanan) yang diterima. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk menjadi perhatian karena dapat memberikan gambaran akan kualitas pelayanan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau kekecewaan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dan mengukur kualitas layanan tersebut yaitu menggunakan metode KANO.

Model KANO adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengidentifikasi keinginan konsumen, metode ini bertujuan untuk mengategorikan atribut produk atau jasa sehingga memuaskan kebutuhan pelanggan berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan

II. TINJAUAN PUSTAKA

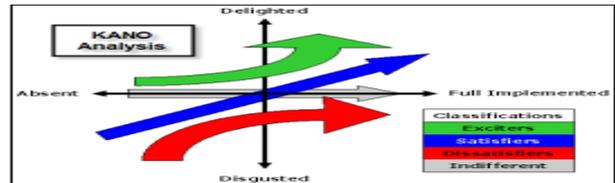
A. Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris “to implement” yang artinya mengimplementasikan. Implementasi bukan hanya suatu aktivitas, tetapi implementasi juga merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius dan mengacu pada norma-norma tertentu, guna mencapai tujuan kegiatan (Wahidin, et.all, 2021). Implementasi adalah pelaksanaan dan penerapan, dimana kedua hal ini bermaksud untuk mencari bentuk tentang hal yang disepakati terlebih dahulu. Tujuan dari implementasi sebuah sistem adalah untuk menyelesaikan desain sistem yang telah disetujui, menguji serta mendokumentasikan program-program dan prosedur sistem yang diperlukan, memastikan bahwa personil yang terlibat dapat mengoperasikan sistem yang baru dan memastikan bahwa konversi sistem lama ke sistem baru dapat berjalan dengan baik dan benar **Invalid source specified**. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah penerapan atau pelaksanaan suatu kegiatan yang disusun secara terencana dengan mekanisme tertentu dan memerlukan keterampilan, kepemimpinan dan motivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

B. Metode KANO

Model KANO adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengidentifikasi keinginan konsumen, metode ini bertujuan untuk mengategorikan atribut produk atau jasa sehingga memuaskan kebutuhan pelanggan berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan **Invalid source specified**. Model kano dikembangkan oleh Noriaki Kano pada tahun 1984 dan rekannya dimana membagi atribut produk menjadi tiga kategori yaitu *must be*, *performance*, dan *excitement* atau *delighter*. Metode ini bertujuan untuk mengategorikan suatu atribut produk atau jasa sesuai dengan seberapa baik suatu produk atau jasa tersebut dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Keuntungan metode kano dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu atribut-atribut dari produk atau jasa dapat diketahui lebih baik sehingga atribut dengan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan dapat lebih diprioritaskan untuk dikembangkan. Sehingga berdasarkan hasil yang didapatkan dari metode kano, dapat lebih fokus untuk memenuhi kebutuhan *must-*

be dan *one-dimensional* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan **Invalid source specified**. Semua kategori telah dialihkan kedalam bahasa Inggris menggunakan berbagai nama yang berbeda, akan tetapi semua mengacu kepada artikel asli yang ditulis oleh Dr. Kano. Kano model menitikberatkan pada penurunan fitur produk yang difokuskan pada kebutuhan pelanggan. Kano juga menghasilkan metodologi untuk memetakan respon pelanggan pada kuesioner.



Gambar 1 Diagram Kano Analisis

Langkah-langkah Metode KANO (Dewi, et.all, 2021):

1. Membuat pertanyaan dalam 2 bentuk yaitu pertanyaan fungsional disfungsiional
2. Kemudian lakukan pencocokan kategori yang dapat dibedakan antara lain sebagai berikut :
 - a. *Must-be*
Pelanggan tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah, Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi
 - b. *One dimensional*
Tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan pula.
 - c. *Attractive*
Tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. atribut yang ada dalam tipe ini tidak diharuskan untuk diterapkan.
 - d. *Reverse*
Apabila tingkat kepuasan pelanggan berbanding dengan hasil kinerja atribut. terbalik
 - e. *Questionable Result*
Apabila tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat didefinisikan (terdapat kontradiksi pada jawaban pelanggan)
 - f. *Indifferent*
Apabila tingkat kepuasan pelanggan tidak berpengaruh dari hasil kinerja atribut.
3. Setelah itu, untuk mendapatkan kategori KANO maka dilakukan perhitungan lagi dengan membandingkan jumlah dari kategori (M + O + A) apakah lebih besar atau lebih kecil dari jumlah kategori (I + R + Q) mengacu pada rumus Blauth's formula sebagai berikut : kepuasan pelanggan

tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi.

- a. Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) > (indifferent + reserve + questionable)$ maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari $(one\ dimensional, attractive, must\ be)$.
- b. Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) < (indifferent + reserve + questionable)$ maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari $(indifferent + reserve + questionable)$.

a. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Apabila kinerja perusahaan di bawah harapan pasien maka pasien akan kecewa dan sebaliknya sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, namun jika kinerja memenuhi harapan, pasien puas (Gunawan, et.all, 2020).

Dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

- a. Kualitas
 - Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan
 - Terutama untuk industri jasa. Pasien akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan
- c. Emosional
 - Pasien akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pasien menjadi puas terhadap merek tertentu
- d. Harga
 - Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pasiennya.
- e. Biaya
 - Pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Tabel 1. Indeks Kepuasan

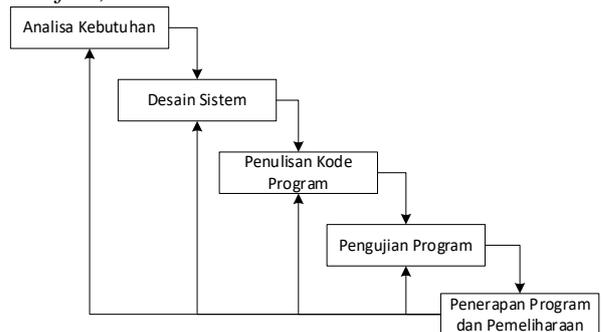
Nilai Indeks (%)	Keterangan
81.00 – 100	Sangat Puas

66.00 – 80.99	Puas
51.00 – 65.99	Cukup Puas
35.00 – 50.99	Kurang Puas
00.00 – 34.99	Tidak Puas

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode pengembangan sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Waterfall*. Adapun tahapan-tahapan metode *waterfall*, antara lain :



Gambar 2. Tahapan Metode Waterfall

1. Analisa Kebutuhan
 - Analisa kebutuhan dilakukan untuk mengetahui permasalahan serta memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut, sehingga dapat diketahui sistem seperti apa yang dibutuhkan.
2. Desain Sistem
 - Desain sistem dilakukan untuk merancang sistem yang diinginkan sesuai dengan hasil analisa kebutuhan sistem. Desain sistem diperlukan sebelum membuat penulisan kode program.
3. Penulisan Kode Program
 - Penulisan kode program merupakan penerjemahan design dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer.
4. Pengujian Program
 - Program akan dilakukan pengujian untuk mengecek apakah program tersebut sudah berjalan sesuai dengan semestinya atau belum. Jika belum maka akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum program diterapkan ke tempat penelitian.
5. Penerapan Program dan Pemeliharaan
 - Tahapan ini bisa dikatakan final dalam pembuatan sebuah sistem. Setelah melakukan analisa, design dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh *user*.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Aplikasi

Apilikas implementasi metode KANO dalam menganalisis kepuasan pasien pada Klinik Pratama Dehasen berbasis website dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan database MySQL.. Aplikasi ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima

dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk memudahkan admin atau pengguna dalam menggunakan aplikasi yang dirancang oleh penulis, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai bagian-bagian dari aplikasi terlebih dahulu bagian-bagian yang akan dijabarkan pada sub bab pembahasan

B. Pembahasan Aplikasi

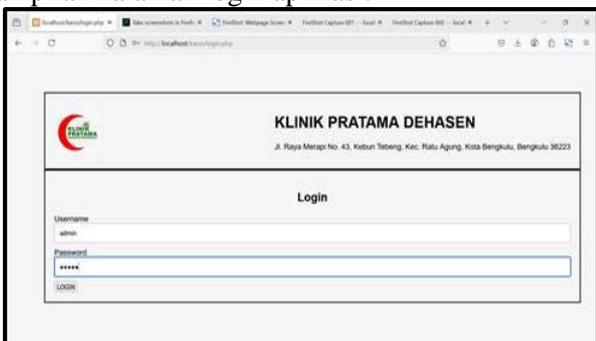
Pembahasan aplikasi merupakan tahap bagaimana aplikasi untuk dijalankan berdasarkan desain yang telah dibuat dan dirancang pada tahap sebelumnya kemudian dimasukkan ke bahasa pemrograman yang digunakan. Pada aplikasi implementasi metode KANO dalam menganalisis kepuasan pasien pada Klinik Pratama Dehasen berbasis website yang telah dibuat terdapat beberapa *interface* (antarmuka) yaitu :



Gambar 3. Beranda Aplikasi

Halaman Login Aplikasi

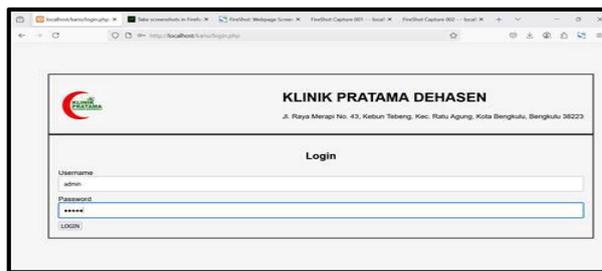
Pada halaman *login* aplikasi terdapat dua opsi atau pilihan login yaitu sebagai *login* yang berfungsi untuk admin dan sebagai *register* untuk pasien. Admin dapat mengelola data dimensi, data pertanyaan, data pasien serta mengelola hasil kuisisioner dan nilai kepuasan, sedangkan login sebagai responden hanya untuk mengisi kuisisioner. Adapun tampilan halaman login aplikasi.



Gambar 4. Halaman Login Aplikasi

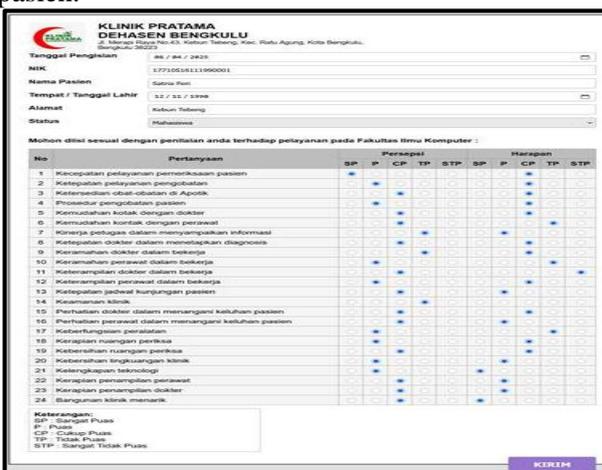
Halaman Login Pasien

Halaman *login* pasien merupakan halaman yang akan digunakan oleh pasien untuk mengisi kuisisioner dengan cara meng-inputkan *username* dan *password*. Adapun tampilan dari halaman *login* pasien



Gambar 5. Halaman Login Pasien

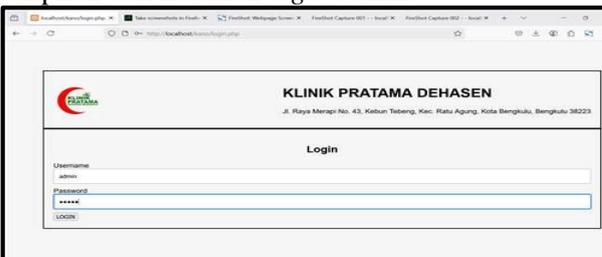
Untuk pasien yang belum terdaftar dalam sistem atau belum mempunyai akun dapat melakukan registrasi dengan cara meng-klik tombol "Register", maka akan tampil halaman (*form*) untuk mengisi data pasien.



Gambar 6. Halaman Registrasi Pasien

Login Admin

Halaman *login* admin merupakan halamannya yang digunakan oleh admin untuk melakukan entri data, proses serta laporan dari hasil aplikasi. Adapun tampilan dari halaman *login* admin.



Gambar 7. Halaman Login Admin

Setelah berhasil melakukan login, maka akan tampil halaman beranda admin, dimana pada halaman tersebut ada beberapa menu yang akan dipergunakan untuk proses pengukuran kualitas pelayanan klinik dengan metode *KANO*

1. Halaman Utama (Beranda) Admin

Halaman menu utama merupakan halaman yang akan muncul setelah melakukan login. Pada halaman menu utama terdapat beberapa menu Admin dapat mengelola data dimensi, data pertanyaan, data pasien serta mengelola hasil kuisisioner dan nilai kepuasan, dan laporan hasil *Kano*. Adapun tampilan dari halaman menu utama



Gambar 8. Halaman Utama (Beranda) Admin

2. Halaman (Form) Dimensi

Halaman (form) dimensi merupakan halaman yang menampilkan data dimensi. Adapun tampilan dari halaman (form) dari dimensi dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 9. Halaman (Form) Dimensi

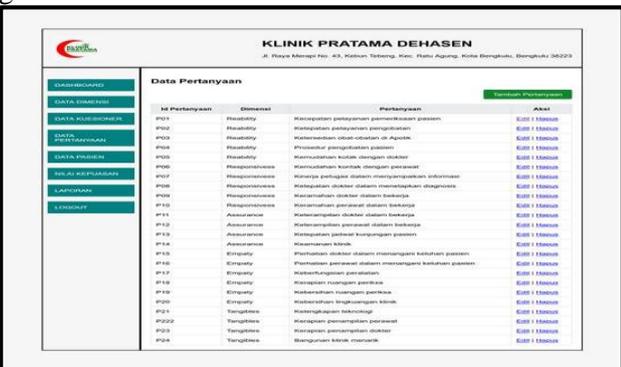
Pada halaman ini terdapat *button* "Tambah Data" yang berfungsi untuk menambah dimensi dari point pertanyaan yang akan digunakan untuk proses penilaian kualitas pelayanan. Adapun tampilan dari halaman tambah data baru dapat dilihat pada gambar



Gambar 10. Halaman (Form) Tambah Data Dimensi

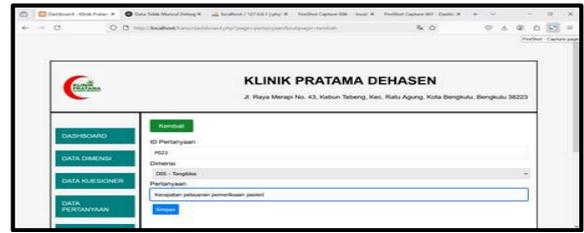
3. Halaman (Form) Pertanyaan

Halaman (form) pertanyaan merupakan halaman yang menampilkan data pertanyaan. Adapun tampilan dari halaman (form) dari pertanyaan dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 11. Halaman (Form) Pertanyaan

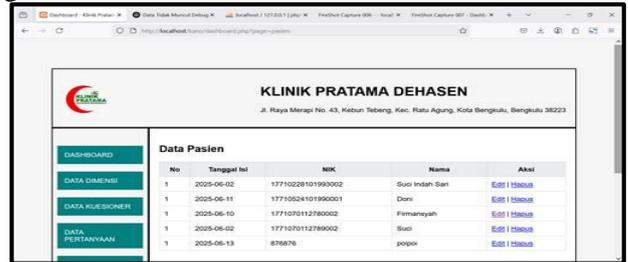
Pada halaman ini terdapat *button* "Tambah Data" yang berfungsi untuk menambah data pertanyaan yang akan digunakan untuk proses penilaian kualitas pelayanan. Adapun tampilan dari halaman tambah data baru.



Gambar 12. Halaman (Form) Tambah Data Pertanyaan

4. Halaman (Form) Pasien

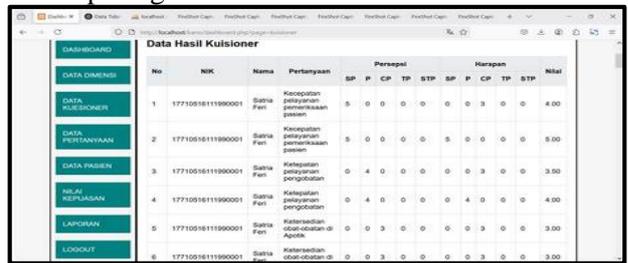
Halaman (form) responden merupakan halaman yang menampilkan data pasien. Adapun tampilan dari halaman (form) dari responden dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 13. Halaman (Form) Pasien

5. Halaman (Form) Kuisisioner

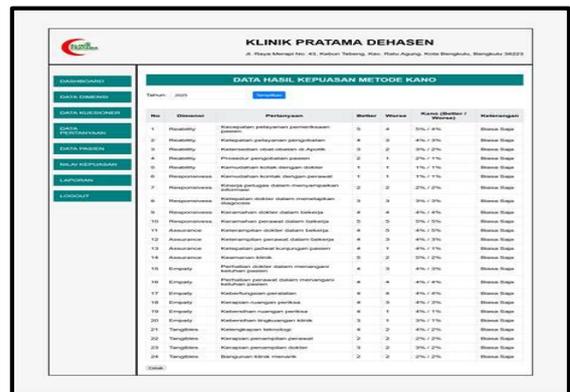
Pada halaman (form) kuisisioner ini admin akan menampilkan hasil kuisisioner yang telah diinput oleh pasien. Adapun tampilan dari halaman kuisisioner dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 14. Halaman (Form) Data Hasil Kuisisioner

6. Halaman (Form) Nilai Kepuasan

Halaman (form) nilai kepuasan merupakan halaman untuk memproses penilaian kualitas pelayanan berdasarkan dengan kuisisioner yang telah diisi oleh pasien. Adapun tampilan dari (form) nilai kepuasan.13



Gambar 15. Halaman (Form) Nilai Kepuasan

7. Halaman (Form) Laporan

Halaman laporan merupakan laporan dari hasil proses perhitungan KANO yang telah di input pada sebelumnya. Adapun tampilan dari halaman laporan data pasien



Gambar 16. Halaman Laporan

C. Pengujian Sistem

Pengujian yang dilakukan pada aplikasi ini adalah dengan menggunakan teknik *black box*, seperti yang telah dijelaskan pada Bab III sebelumnya. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menjamin bahwa perangkat lunak yang dibangun memiliki kualitas yang handal, yaitu mampu mempresentasikan kajian pokok dari spesifikasi analisis, perancangan dan pengkodean dari perangkat lunak itu sendiri. Berikut tabel pengujian *black box*. Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui bagaimana jalannya kerja sistem dalam melakukan proses analisa metode *Service Quality* untuk pengukuran kualitas pelayanan publik pada KSOP Kelas III Bengkulu.

Tabel 2 Hasil Pengujian

No	Skenario Pengujian	Harapan	Hasil
1.	Klik tombol Sign In	Akan Masuk ke menú utama	Sesuai dengan yang diharapkan
2	Klik Menu Dimensi	Menampilkan halaman data dimensi	Sesuai dengan yang diharapkan
3	Klik Menu Pertanyaan	Menampilkan halaman data	Sesuai dengan yang diharapkan
4	Klik Menu Pasien	Menampilkan halaman data pasien	Sesuai dengan yang diharapkan
5	Klik Menu Kuisisioner	Menampilkan halaman data Kuisisioner	Sesuai dengan yang diharapkan
6	Klik Menu Nilai Kuisisioner	Menampilkan halaman data Nilai Kuisisioner	Sesuai dengan yang diharapkan
7	Klik Tombol Tambah Data	Akan menambahkan data	Sesuai dengan yang diharapkan

No	Skenario Pengujian	Harapan	Hasil
8	Klik Tombol Edit	Akan melakukan koreksi/edit data	Sesuai dengan yang diharapkan
9	Klik Tombol Delete	Akan menghapus data	Sesuai dengan yang diharapkan
10	Klik tombol Logout	Akan keluar dari aplikasi	Sesuai dengan yang diharapkan

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil implementasi dan pengujian sistem yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem implementasi metode KANO dalam menganalisis kepuasan pasien pada Klinik Pratama Dehasen berbasis website dapat membantu dalam proses menghitung nilai *Service Quality* dengan tampilan aplikasi yang *user friendly*
2. Metode KANO berhasil diterapkan pada Klinik Pratama Dehasen Bengkulu. Hal ini memudahkan dalam mengevaluasi dan memonitoring dengan kualitas pelayanan secara periodik
3. Aplikasi yang dibangun ini dapat memberikan kesimpulan hasil nilai terhadap hasil kuisisioner yang telah diisi oleh pasien.

B. Saran

Saran - saran yang penulis kemukakan diharapkan dapat lebih meningkatkan hasil yang telah didapatkan. Berikut ini beberapa saran yang disampaikan oleh penulis adalah:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan metode yang berbeda seperti *Kano*, *Importance-Performance Analysis*, *Regresi Linier* dan metode lainnya untuk dapat refrensi ataupun alternative yang lebih luas dalam melakukan penilaian kualitas pelayanan.
2. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya dapat dikembangkan menggunakan perbandingan algoritma atau kombinasi metode yang berbeda seperti *Kano*, *Importance-Performance Analysis*, *Regresi Linier*, dan metode lainnya untuk dapat memberikan referensi ataupun alternatif yang lebih luas dalam evaluasi *performance* algoritma

DAFTAR PUSTAKA

[1] Afiifah, K., Azzahra, Z. F., & Anggoro, A. D. (2022). Analisis Teknik Entity-Relationship Diagram dalam Perancangan Database : Sebuah

- Literature Review. *JURNAL INTECH (INFORMATIKA DAN TEKNOLOGI)*, 8-11.
- [2] Anggraini, N., & Alhempri, R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Pt Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *JIP (Jurnal Inovasi Penelitian)*, 1923-1930.
- [3] Asmara, J. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website(Studi Kasus Desa Netpala). *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 1-7.
- [4] Ayumida, S., Azis, M. S., & Fiano, Z. G. (2020). Implementasi Program Administrasi Pembayaran Berbasis Dekstop (Studi Kasus: Sma Negeri 1 Cikampek). *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 72-83.
- [5] Dewi, S. R., Budhiana, J., & Amalia, E. T. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Stikes Hang Tuah Surabaya*, 34-45.
- [6] Fatimah, & Samsudin. (2019). Perancangan Sistem Informasi E-Jurnal Pada Prodi Sistem Informasi Di Universitas Islam Indragiri. *Jurnal Perangkat Lunak*, 33-49.
- [7] Gunawan, & Kirman. (2019). Implementasi Algoritma Turbo Boyer Moore Untuk Pencarian Data Pada Transaksi Keuangan Duta Phonecell Sawah Lebar. *Jurnal Media Infotama*, 9-15.
- [8] Gunawan, A., Wahyuni, N., & Utami, A. S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pasien Rawat Jalan di Krakatau Medika Hospital. *JOURNAL OF INTEGRATED SYSTEM*, 26-39.
- [9] Junaidi, A., & Wadisman, C. (2022). Sistem Informasi Antrian Online Berbasis Web di Klinik Sahabat Padang. *Journal of Computer Science and Information Systems (JCoInS)*, 136-148.
- [10] Khikmawati, E., & Wardana, M. W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Bintang Amin Husada Bandar Lampung Dengan Menggunakan Metode Kano. *Seminar Nasional Riset dan Teknologi (SEMNAS RISTEK)* (pp. 246-250). Jakarta: Universitas Indraprasta PGRI.
- [11] Lubis, F. S., & Wahyuni, A. S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas Sipayung Rengat Menggunakan Metode Kano. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri (SNTIKI) 13* (pp. 254-261). Riau: UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- [12] Muafi, Wijaya, A., & Aziz, V. A. (2020). Sistem Pakar Mendiagnosa Penyakit Mata Pada Anusia Menggunakan Metode Forward Chaining. *Jurnal Komputasi dan Teknologi Informasi*, 43-49.
- [13] Novendri, M. S., Saputra, A., & Firman, C. E. (2019). APLIKASI INVENTARIS BARANG PADA MTS NURUL ISLAM DUMAI MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL. *Lentera Dumai*, 46-57.
- [14] Nurmalasari, Anna, & Arissusand, R. (2019). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI LAPORAN LABA RUGI BERBASIS WEB PADA PT. UNITED TRACTORS PONTIANAK. *Evolusi: Jurnal Sains dan Manajemen*, 6-14.
- [15] Rivanthio, T. R. (2020). Perancangan Pengajuan Sidang Laporan Praktek Kerja Lapangan Mahasiswa Berbasis Website Pada Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih Bandung. *TEMATIK - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 108-119.
- [16] Rizki, M. A., & OP, A. (2021). Rancang Bangun Aplikasi E-Cuti Pegawai Berbasis Website (Studi Kasus : Pengadilan Tata Usaha Negara). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, 1-13.
- [17] Sahi, A. (2020). Aplikasi Test Potensi Akademik Seleksi Saringan Masuk Lp3i Berbasis Web Online Menggunakan Framework Codeigniter. *TEMATIK - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 120-129.
- [18] Ummah, H., Sodikin, I., & Susetyo, J. (2019). Perancangan Sistem Informasi Rental & Inventaris Alat Multimedia Berbasis Web Menggunakan Metode Customer Relationship Management. *JURNAL REKAVASI (Rekayasa dan Inovasi Teknik Industri)*, 15-24.
- [19] Wahidin, U., Sarbini, M., Maulida, A., & Wangsanureja, M. (2021). Implementasi Pembelajaran Agama Islam Berbasis Multimedia Di Pondok Pesantren. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 21-32.
- [20] Wahyuni, R., & Irawan, Y. (2020). APLIKASIE-BOOK UNTUKATURAN KERJA BERBASIS WEB DI PENGADILAN NEGERI MUARA BULIAN KELAS II JAMBI. *Jurnal Ilmu Komputer*, 20-26.
- [21] Yulianeu, A., & Oktamala, R. (2022). Sistem Informasi Geografis Trayek Angkutan Umum Di Kota Tasikmalaya Berbasis Web. *JUTEKIN (JURNAL TEKNIK INFORMATIKA)*, 125-134.