

ABSTRAK

Pada Rumah Sakit Prima Inti Medika kepuasan pasien merupakan target setiap bulannya, kepuasan pasien dapat meningkatkan reputasi rumah sakit. Namun, rumah sakit masih menghadapi tantangan dan banyak komplain dari pasien, yang mengurangi kinerja. Oleh karena itu, sistem yang memungkinkan rumah sakit untuk melakukan evaluasi kepuasan pasien setiap bulan diperlukan. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap layanan Rumah Sakit Prima Inti Medika, diperlukan penerapan *Decision Support System* dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode ini diakui karena kemampuannya yang sangat baik dalam mengintegrasikan input ke dalam output tanpa mengesampingkan variabel lain, sehingga pada akhirnya dapat menciptakan kepuasan pada pihak pasien. Metode CSI dianggap sangat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan data saat ini. Setelah indeks kepuasan pasien diterapkan, sebuah aplikasi dirancang yang menggabungkan metode *Customer Satisfaction Index* dengan metode *Sistem Pendukung Keputusan*. Dengan adanya aplikasi ini, Rumah Sakit Prima Inti Medika dapat secara efektif menilai tingkat kepuasan pasien, memberikan landasan yang kuat untuk perbaikan pelayanan dan peningkatan kualitas. Dari hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien BPJS RS Prima Inti Medika dengan menggunakan metode CSI mendapatkan nilai kepuasan sebesar 75,62% yang artinya pelayanan pasien BPJS pada RS Prima Inti Medika berada dalam kategori puas.

Kata Kunci: Sistem Pendukung Keputusan, Metode CSI, Kepuasan Pasien, Pelayanan BPJS