



universitas
MALIKUSSALEH

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK MENENTUKAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PASIEN BPJS
RS PRIMA INTI MEDIKA DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX***

SKRIPSI

**Disusun Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Malikussaleh**

DISUSUN OLEH :

**NAMA : AI ANGGRAINI
NIM : 190180037
PRODI : SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE**

2023

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan proposal ini dengan judul **“SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK MENENTUKAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PASIEN BPJS RS PRIMA INTI MEDIKA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* ”**. Proposal ini disusun untuk memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan Program Strata Satu Prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.

Penulis menyadari bahwa segala usaha yang dilakukan dalam penulisan ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan dan saran dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Herman Fithra, S.T, M.T., IPM., ASEAN.Eng, selaku Rektor Universitas Malikussaleh.
2. Bapak Dr. Muhammad Daud, S.T., M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Dahlan Abdullah, S.T., M.Kom, IPU., ASEAN Eng, selaku Ketua Jurusan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.
4. Bapak Rizky Putra Fhonna, S.T., M.Kom selaku Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.
5. Ibu Muthmainnah, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Utama yang selama ini telah membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Rahma Fitria, B.Tech(Hons)., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang selama ini telah membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
7. Bapak dan Ibu Dosen-dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu selama duduk di bangku perkuliahan.

8. Kepada Orang tua penulis, Bapak Wisno dan Ibu Ernawati. Terima kasih atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teristimewa kepada kedua adik saya Agung Ramadhan dan Nazya Azzahra yang menjadi penyemangat saya sampai saat ini.
10. Teristimewa kepada sahabat-sahabat saya yang telah memberikan dukungan dan selalu menguatkan saya dalam proses penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan penulis, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan agar pada masa yang akan datang penulis dapat melakukan perbaikan untuk penulisan ilmiah lainnya.

Akhir kata semoga Allah SWT, membalaskan segala kebaikan yang telah penulis terima dari bantuan berbagai pihak dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Lhokseumawe, Mei 2023

Penulis,

Ai Anggraini

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

ABSTRACT

At Prima Inti Medika Hospital, patient satisfaction is the target every month, as it can enhance the hospital's reputation. However, the hospital still faces challenges and numerous complaints from patients, which reduces its performance. Therefore, a system that allows the hospital to evaluate patient satisfaction every month is necessary. To assess the level of BPJS patient satisfaction towards Prima Inti Medika Hospital's services, the implementation of a Decision Support System using the Customer Satisfaction Index (CSI) is required. This method is recognized for its excellent ability to integrate input into output without ignoring other variables, ultimately creating satisfaction for patients. The CSI method is considered highly flexible and can be adjusted to current data. After the patient satisfaction index is applied, an application is designed that combines the Customer Satisfaction Index method with the Decision Support System method. With this application, Prima Inti Medika Hospital can effectively assess the level of patient satisfaction, provide a strong foundation for service improvement, and enhance quality. From the analysis conducted in this study, BPJS patient satisfaction level towards Prima Inti Medika Hospital's services using the CSI method scored a satisfaction rate of 75.62 %, which means that BPJS patient services at Prima Inti Medika Hospital are categorized as satisfied.

Keywords: Decision Support System, CSI Method, Patient Satisfaction, BPJS Services.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Sistem Pendukung Keputusan	5
2.1.1 Karakteristik Sistem Pendukung Keputusan.....	5
2.1.2 Tujuan Sistem Pendukung Keputusan	6
2.2 Kepuasan Pasien.....	6
2.2.1 Manfaat Pengukuran Kepuasan	7
2.3 Kualitas Pelayanan	8
2.3.1 Pengertian Kualitas	8
2.3.2 Konsep Pelayanan.....	8
2.3.3 Syarat Pokok Pelayanan.....	8
2.4 Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)	9
2.5 Metode CSI.....	11
2.5.1 Pengolahan data <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	12
2.6 Web	13
2.7 Tinjauan Rumah Sakit Prima Inti Medika.....	14
2.7.2 Data Kunjungan Pasien BPJS RS Prima Inti Medika.....	14
2.8 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODELOGI PENELITIAN	20
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2 Metode Penelitian.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.4 Alat dan Bahan	24
3.5 Metode Perancangan Sistem.....	25
3.6 Algoritma Sistem.....	26
3.7 Flowchart Metode Index Kepuasan Pelanggan (CSI)	26
3.8 Tahapan pengembangan	27
3.8.1 Analisis Kebutuhan.....	28

3.8.2	Desain Sistem	28
3.8.3	Pembuatan Program.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Analisa Sistem	34
4.2	Cara Kerja CSI	34
4.3	Perancangan Sistem.....	48
4.3.1	<i>Use Case Diagram</i>	48
4.3.2	<i>Diagram Activity</i>	49
4.3.3	Sequence Diagram	56
4.4	Struktur Database	57
4.5	Implementasi Sistem	58
4.5.1	Tampilan Halaman Admin.....	59
4.5.2	Tampilan Form Kuisisioner.....	66
4.6	Pengujian Sistem	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		71

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kriteria Tingkat Kepuasan Pengguna	13
Tabel 2. 2 Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan.....	15
Tabel 2. 3 Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap	16
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	20
Tabel 3. 2 Tabel User	31
Tabel 3. 3 Tabel Responden.....	32
Tabel 3. 4 Tabel Pertanyaan.....	32
Tabel 3. 5 Kategori Indikator	32
Tabel 3. 6 Hasil CSI.....	33
Tabel 4. 1 Skala Likert Tingkat Kepentingan pasien	34
Tabel 4. 2 Skala Likert Tingkat Kepuasan Pasien	35
Tabel 4. 3 Indikator Pertanyaan	35
Tabel 4. 4 Tabel Harapan Responden (I)	38
Tabel 4. 5 Tabel Persepsi Responden (P)	39
Tabel 4. 6 Tabel Customer Satisfaction Index (CSI)	43
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan CSI.....	46
Tabel 4. 8 Indeks Kepuasan Pasien (IKP).....	47
Tabel 4. 9 Tabel GAP.....	47
Tabel 4. 10 Tabel User	57
Tabel 4. 11 Tabel Respondens	57
Tabel 4. 12 Tabel Pertanyaan.....	57
Tabel 4. 13 Tabel Kategori Indikator	58
Tabel 4. 14 Tabel Hasil	58
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Black Box	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Metode Penelitian yang dilakukan	22
Gambar 3. 2 Metode Perancangan Sistem	25
Gambar 3. 3 <i>Flowchart</i> index kepuasan pelanggan.....	27
Gambar 3. 4 Tampilan Login	28
Gambar 3. 5 Tampilan Dashboard	29
Gambar 3. 6 Form Kuesioner	30
Gambar 3. 7 Laporan Perhitungan CSI	30
Gambar 3. 8 Use Case Diagram	31
Gambar 4. 1 Use Case Diagram Sistem Kepuasan Pasien RS PIM.....	49`
Gambar 4. 2 Activity Diagram Login	50
Gambar 4. 3 Activity Diagram Data Responden	51
Gambar 4. 4 Activity Diagram Kategori Indikator	52
Gambar 4. 5 Activity Diagram List Pertanyaan.....	53
Gambar 4. 6 Activity Diagram Hasil Kuisisioner.....	54
Gambar 4. 7 Activity Diagram Perhitungan CSI	55
Gambar 4. 8 Sequence Diagram	56
Gambar 4. 9 Halaman Login	59
Gambar 4. 10 Halaman <i>Dashboard</i>	59
Gambar 4. 11 Gambar Halaman Data Responden	60
Gambar 4. 12 Halaman Kategori Indikator.....	61
Gambar 4. 13 Halaman List Pertanyaan	62
Gambar 4. 14 Halaman hasil Kuisisioner	63
Gambar 4. 15 Halaman Perhitungan CSI.....	64
Gambar 4. 16 Halaman Profile	65
Gambar 4. 17 Form Kuisisioner Pasien	66

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

RS Prima inti Medika berdiri dibawah naungan PT PIM Prima Inti Medika (PRIME) yang terbentuk pada tanggal 8 desember 2017. PT PIM Prima Inti Medika memiliki dua fasilitas pelayanan berupa klinik pupuk iskandar muda dan rumah sakit prima inti medika. RS ini merupakan salah satu rumah sakit yang menerima pasien BPJS di wilayah kabupaten Aceh Utara.

Kesuksesan rumah sakit sering kali dinilai melalui tingkat kepuasan pasien, yang umumnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan citra, rumah sakit sebaiknya menetapkan indikator pelayanan pasien secara berkala setiap tahun. Indikator tersebut memiliki potensi besar untuk meningkatkan citra rumah sakit, oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi rutin setiap tahun guna terus meningkatkan mutu layanan yang disediakan. Kepuasan pasien selalu bergantung pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas pelayanan kesehatan, dan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara langsung terkait dengan evaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Ketika kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi, kepuasan pelanggan menjadi mungkin terjadi. Rumah sakit, sebagai penyedia layanan kesehatan, memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Fasilitas kesehatan yang mampu menyediakan layanan dengan kualitas tinggi dan memenuhi harapan pasien cenderung memperoleh kepercayaan dari pasien, sekaligus dapat meningkatkan kredibilitasnya di masyarakat (Tarigan et al., 2020).

Hasil wawancara dengan salah satu pasien BPJS yang dirawat di RS Prima Inti Medika mencerminkan beberapa keluhan. Pasien menyampaikan ketidakpuasan terkait lamanya waktu yang diperlukan untuk mendapatkan ruang rawat inap. Selain itu, pasien juga mengeluhkan cara komunikasi perawat dengan keluarga pasien. Keluhan ini menunjukkan pentingnya evaluasi dan perbaikan dalam aspek-aspek tertentu di rumah sakit tersebut.

Dalam penelitian ini, indeks kepuasan pelanggan atau *Costumer Satisfaction Index* digunakan sebagai alat pendukung keputusan untuk mengukur tingkat

kepuasan pasien dengan layanan BPJS di RS Prima Inti Medika. Metode ini memiliki tujuan untuk mengukur dan memahami indeks kepuasan pelanggan dengan memperhitungkan tingkat pentingnya atribut-atribut layanan dan indikator-indikator relevan yang telah ditentukan (Fahreza et al., 2020).

Dari uraian diatas, maka topik ini diangkat sebagai penelitian yang berjudul "SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK MENENTUKAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PASIEN BPJS RS PRIMA INTI MEDIKA DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)". Dalam penelitian ini, sistem pendukung keputusan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien BPJS di RS Prima Inti Medika, dengan menerapkan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Metode ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang holistik terhadap kepuasan pasien dan dapat menjadi landasan bagi pengambilan keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini dibuat dengan merujuk pada konteks dan informasi yang telah dibahas sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis data survei dan menghasilkan indeks kepuasan pelanggan (CSI) berdasarkan tanggapan pasien?
2. Bagaimana menentukan tingkat kepuasan pasien dengan layanan yang diberikan di RS Prima Inti Medika yang terkait dengan BPJS?
3. Bagaimana mengembangkan sistem pendukung keputusan berdasarkan hasil analisis kepuasan pasien BPJS di RS Prima Inti Medika?

Dengan merumuskan masalah-masalah di atas, penelitian ini akan membantu dalam mengembangkan sebuah sistem yang dapat mendukung pengambilan keputusan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mencakup aspek-aspek berikut:

1. Melakukan analisis terhadap data survei yang diperoleh dan menghasilkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan tanggapan dari para pasien.

2. Mengembangkan metode pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pada RS Prima Inti Medika yang berkaitan dengan BPJS.
3. Memberikan rekomendasi dan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis dari sistem pendukung keputusan yang telah dikembangkan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian tugas akhir ini, yaitu:

1. Peningkatan Kualitas Layanan: Menyumbangkan keilmuan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS di RS Prima Inti Medika, sehingga dapat mendukung perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.
2. Pengembangan Metode Pengukuran: Berkontribusi pada pengembangan metode pengukuran tingkat kepuasan pasien yang dapat menjadi acuan untuk evaluasi secara berkesinambungan.
3. Rekomendasi Perbaikan: Memberikan rekomendasi dan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis dari sistem pendukung keputusan, memberikan panduan untuk langkah-langkah perbaikan yang spesifik.
4. Kontribusi Akademis: Menambahkan nilai pada ranah akademis dengan melibatkan metode CSI dalam penelitian kepuasan pasien di konteks layanan kesehatan.
5. Pemahaman Strategis: Memberikan informasi strategis bagi manajemen RS Prima Inti Medika untuk mendukung pengambilan keputusan terkait peningkatan kepuasan pasien secara holistik.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Untuk memastikan tercapainya tujuan penelitian, pembahasan dan permasalahan tidak menyimpang, penelitian ini berfokus terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, sehingga batasan masalah penelitian tugas akhir ini, yaitu:

1. Berfokus pada penentuan kepuasan pasien terhadap pelayanan RS Prima Inti Medika terkait dengan BPJS.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*.

3. Dalam metode *Customer Satisfaction Index* yang digunakan, terdapat penentuan bobot (nilai) pada setiap atribut pengukuran tingkat kepuasan.
4. Survei yang dilakukan terhadap pasien BPJS di RS Prima Inti Medika menjadi sumber data untuk penelitian ini.
5. Penelitian ini tidak mencakup implementasi tindakan perbaikan atau evaluasi hasil dari upaya yang dilakukan RS Prima Inti Medika untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis dari sistem pendukung keputusan yang dikembangkan. Fokus penelitian ini hanya pada pengembangan sistem pendukung keputusan dan pengolahan data survei.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Pendukung Keputusan

Sistem pendukung keputusan adalah program komputer yang membantu dalam pengambilan keputusan dengan mengolah data, informasi, dan model desain untuk menghasilkan informasi yang mendukung proses pengambilan keputusan. Sesuai dengan Turban, fitur-fitur sistem pendukung keputusan meliputi kemudahan penggunaan, penerapan model untuk analisis data, dan dukungan di seluruh tahapan proses pengambilan keputusan, yang mencakup pemahaman, desain, pilihan, dan implementasi (Irawan et al., 2021).

pada tahun 1971, Michael Scott Morton pertama kali memperkenalkan konsep Sistem Pendukung Keputusan. Selanjutnya, banyak perusahaan, lembaga penelitian, dan universitas memulai penelitian dan pengembangan sistem ini. Hasil produksi menunjukkan bahwa sistem ini merupakan kerangka kerja berbasis komputer yang dibuat untuk membantu pengambilan keputusan dalam konteks situasional yang beragam (Tarigan et al., 2020).

Sistem DSS dilengkapi dengan fasilitas informasi, pemodelan, dan manipulasi data. Fasilitas ini membantu dalam pengambilan keputusan pada situasi yang bersifat semi terstruktur dan tidak terstruktur, di mana tidak jelas bagaimana seharusnya keputusan dibuat (Tarigan et al., 2020).

2.1.1 Karakteristik Sistem Pendukung Keputusan

Adapun karakteristik sistem pendukung keputusan yaitu:

1. Outputnya hanya dituju ke personel di semua tingkat organisasi. Mendukung tahapan proses pengambilan keputusan termasuk kecerdasan, desain dan seleksi.
2. Adanya antarmuka manusia/mesin, dimana pengguna masih mengontrol proses pengambilan keputusan.
3. Memakai matematika dan statistika berdasarkan hasil diskusi.
4. Mempunyai kemampuan berbicara untuk mendapatkan informasi sesuai permintaan dan kebutuhan.
5. Memiliki subsistem yang sejenis agar terintegrasi sehingga dapat beroperasi sebagai sistem yang terpadu.

6. Diperlukan struktur data komprehensif untuk dapat melayani kebutuhan informasi para manajer di semua tingkatan.
7. Metode yang mudah digunakan.

2.1.2 Tujuan Sistem Pendukung Keputusan

Tujuan dari Sistem Pendukung Keputusan (Tarigan et al., 2020) mencakup hal-hal berikut:

1. Memberikan dukungan dalam proses pengambilan keputusan untuk masalah yang bersifat semi-terstruktur.
2. Memberikan dukungan dalam mengevaluasi kinerja manajer, tanpa upaya untuk menggantikan peran mereka.
3. Optimalisasi dalam pengambilan keputusan.
4. Efisiensi pengolahan atau perhitungan.
5. Meningkatkan produktivitas tim pengambil keputusan, terutama para pakar, bisa menjadi biaya yang signifikan. Pemanfaatan dukungan terkomputerisasi dapat mengurangi jumlah anggota tim dan memungkinkan anggota tim bekerja dari berbagai lokasi, sehingga mengurangi biaya perjalanan. Tambahan pula, penggunaan peralatan optimalisasi dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja bisnis dan produktivitas staf pendukung, seperti analis keuangan dan hukum.
6. Peningkatan kualitas: Penggunaan komputer dapat meningkatkan kualitas dalam pengambilan keputusan. Sebagai contoh, semakin banyaknya akses data memungkinkan evaluasi lebih banyak pilihan.
7. Peningkatan daya saing: Pengelolaan sumber daya perusahaan dan pemberdayaan mereka menjadi lebih sulit karena adanya persaingan.
8. Mengatasi keterbatasan kognitif dalam menyimpan dan memproses data.

2.2 Kepuasan Pasien

Pada dasarnya, kepuasan pelanggan memerlukan evaluasi hubungan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dan pentingnya hal tersebut. Akibatnya, tingkat kepuasan muncul dari kesenjangan antara persepsi kinerja dan harapan (Umam & Hariastuti, 2018). Adapun keuntungan dalam hal jaminan pelayanan sebagai berikut:

1. Berkonsentrasilah pada pelanggan. Organisasi mengenali kebutuhan konsumen dan menerapkan peningkatan ketika variasi muncul. Oleh karena itu, survei terus menerus dilakukan untuk menjamin bahwa kebutuhan konsumen yang diketahui selalu mendapat perhatian dan terpenuhi.
2. Membuat standar yang jelas. Jika ada kebutuhan khusus, penyedia harus membuat standar dan tanggung jawab yang jelas.
3. Memberikan dukungan untuk umpan balik. Perusahaan menunjukkan kepedulian kepada konsumen yang tidak puas, yang mendorong mereka untuk mengkomunikasikan ketidakpuasan mereka dengan perusahaan.
4. Membangun kesetiaan pelanggan. Dengan adanya jaminan, risiko dapat diminimalkan, harapan ditetapkan, dan pangsa pasar ditingkatkan dengan menjaga pelanggan yang mungkin tidak puas agar tetap setia kepada perusahaan.

2.2.1 Manfaat Pengukuran Kepuasan

Menurut Gerson pada tahun 2022, individu umumnya menggunakan pengukuran untuk mengevaluasi sejauh mana mereka berhasil dalam melaksanakan tugas mereka, membandingkannya dengan standar pekerjaan, dan memanfaatkan hasil pengukuran tersebut untuk melakukan perbaikan. Dengan demikian, keuntungan utama dari program pengukuran adalah kemampuannya untuk memberikan umpan balik yang langsung, bermakna, dan obyektif (Eliza & Lina, 2022). Manfaat menilai kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Seseorang akan merasa berhasil memberikan pelayanan prima kepada pelanggan
2. Menentukan standar kinerja dan prestasi untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pasien.
3. Jika pelanggan ingin mengetahui umpan balik pelaksana atau penyedia layanan tentang kinerja mereka.
4. Berdasarkan data pelanggan, meningkatkan kualitas dan kepuasan pasien
5. Produksi akan meningkat.

2.3 Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan dapat dipahami sebagai komitmen untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pasien, yang mencakup penyediaan layanan yang sesuai dengan harapan pasien. Mengevaluasi kualitas layanan melibatkan membandingkan persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan atau keinginan mereka. Pelayanan yang sesuai dengan harapan dianggap baik dan berkualitas memuaskan. Jika melebihi ekspektasi, maka dianggap bagus dan berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan, pasien akan menganggap kualitas pelayanan buruk (Mizani et al., 2021).

2.3.1 Pengertian Kualitas

Kualitas pelayanan merujuk pada upaya penyedia layanan untuk menyediakan pelayanan yang sangat baik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, dengan menekankan keakuratan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Pentingnya kualitas pelayanan tidak hanya sebagai aspek yang harus diperhatikan, tetapi juga perlu dioptimalkan agar dapat bertahan dan terus dipilih oleh pelanggan (Pelanggan & Kota, 2020).

2.3.2 Konsep Pelayanan

Pada dasarnya, jasa menunjukkan tindakan atau keuntungan yang diberikan dari satu pihak ke pihak lain. Mereka bersifat konseptual dan tidak melibatkan kepemilikan barang berwujud; terlebih lagi, proses produksi mungkin terlepas dari penciptaan produk fisik (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan merupakan kebutuhan publik yang dipenuhi oleh sistem, baik itu berasal dari perusahaan swasta maupun pemerintah. Untuk memenuhi kepuasan individu atau kelompok yang dilayani, petugas pelayanan harus memenuhi empat persyaratan utama:

1. Menunjukkan perilaku yang santun
2. Menyampaikan informasi dengan tepat sesuai dengan pihak yang terlibat.
3. Tepat waktu
4. Menunjukkan sikap yang bersahabat.

2.3.3 Syarat Pokok Pelayanan

Terdapat lima jenis syarat pokok dalam pelayanan kesehatan, yaitu:

1. Tersedia dan Berlanjut: Pelayanan kesehatan yang optimal harus bersifat berkelanjutan dan mudah diakses oleh masyarakat. Artinya, segala jenis layanan

kesehatan yang diperlukan oleh masyarakat harus tersedia tanpa kesulitan dan dapat diakses kapan saja.

2. Dapat diterima dan Wajar: Dua kriteria kunci untuk pelayanan kesehatan yang optimal adalah dapat diterima dan wajar. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan kesehatan tersebut tidak boleh melanggar norma-norma adat, kebudayaan, atau keyakinan masyarakat, dan juga harus merupakan pelayanan yang rasional dan sesuai dengan standar yang wajar.
3. Kemudahan Implementasi: Pelayanan kesehatan yang sukses harus mudah diakses oleh masyarakat. Keterjangkauan dalam konteks ini terutama menyangkut lokasi fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, strategisnya persebaran fasilitas kesehatan memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Konsentrasi layanan kesehatan di wilayah perkotaan, tanpa tersedianya layanan kesehatan di wilayah pedesaan, dapat menunjukkan kualitas kesehatan yang kurang optimal.
4. Aksesibilitas: Pelayanan kesehatan yang sukses harus mudah dijangkau oleh masyarakat umum. Keterjangkauan dalam konteks ini sebagian besar terkait dengan pertimbangan finansial; Untuk mencapai hal ini, biaya layanan kesehatan harus disesuaikan dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus terjangkau dan dapat diakses oleh sebagian besar masyarakat.
5. Kualitas: Komponen utama dari pelayanan kesehatan yang optimal adalah kualitas. Dalam konteks ini, “kualitas” berkaitan dengan derajat keunggulan pelayanan kesehatan yang diberikan, dimana satu pihak dapat memenuhi kebutuhan pasien, dan pihak lain dapat melaksanakannya sesuai dengan standar dan prinsip etika yang telah ditetapkan.

2.4 Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)

Agar semua individu dapat memenuhi kebutuhan pokok hidup mereka, badan hukum yang dikenal sebagai penyelenggara Jaminan Sosial bertugas untuk melaksanakan serta menyelenggarakan program-program jaminan sosial (Pemerintah Republik Indonesia, 2011). Untuk memenuhi hak dasar manusia

setiap orang Indonesia, BPJS dirancang berdasarkan asas kemanusiaan, keuntungan, dan keadilan sosial.

Meskipun demikian, tantangan praktis masih ada dalam penerapan BPJS. Tantangan-tantangan ini mencakup variasi kualitas layanan terkait keselamatan pasien, efektivitas, dan pendekatan yang berpusat pada pasien, serta kesenjangan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien yang berada dalam skema layanan kesehatan umum (Pertiwi & Nurcahyanto, 2017). Mengingat perbedaan-perbedaan ini, pemerintah diharuskan untuk melakukan evaluasi berkelanjutan dan melaksanakan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Merujuk pada situs resmi BPJS Kesehatan (<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>), BPJS Kesehatan bercita-cita menjadi entitas organisasi yang dinamis, transparan, dan andal yang berdedikasi untuk mewujudkan masyarakat yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan sistem asuransi kesehatan yang komprehensif.

Misi BPJS Kesehatan meliputi:

1. Meningkatkan pelayanan timbal balik kepada peserta dengan memberikan layanan terpadu berlandaskan teknologi informasi.
2. Menjamin keberlanjutan program JKN-KIS dengan menjaga keseimbangan antara dana jaminan sosial dan mengelola biaya manfaat secara efektif.
3. Menawarkan cakupan asuransi kesehatan yang adil dan inklusif bagi seluruh penduduk Indonesia.
4. Meningkatkan keterlibatan dengan membina sinergi dan kolaborasi yang lebih besar antar berbagai pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan program JKN-KIS.
5. Meningkatkan kapasitas organisasi dalam melaksanakan program JKN-KIS secara efektif dan efisien. Hal ini mencakup peningkatan akuntabilitas, pengelolaan data yang bijaksana, pengembangan tenaga kerja yang produktif, mendorong transformasi digital, dan mendorong inovasi berkelanjutan.

Sesuai UU BPJS, BPJS Kesehatan diberi amanah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Tujuan utamanya adalah untuk menjamin bahwa peserta dapat mengakses manfaat dan cakupan layanan kesehatan yang memadai

untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mendasar mereka. Pemberian jaminan kesehatan sejalan dengan Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan dilaksanakan di tingkat nasional (Law et al., 2019).

2.5 Metode CSI

Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) adalah metode yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kepuasan pelanggan. Hal ini dicapai ketika kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi melalui penyediaan layanan berkualitas tinggi, menumbuhkan kecenderungan positif bagi pelanggan untuk mengunjungi kembali dan terus menggunakan layanan atau produk yang sama. Secara sederhana, indeks kepuasan pelanggan merujuk pada sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi dan pengalaman yang diterima sesuai dengan ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan cenderung beragam tergantung pada perspektif mereka mengenai apa yang diharapkan mereka dapatkan. Persepsi ini seringkali terkait dengan sejauh mana kebutuhan dan pelayanan mencapai tingkat keinginan mereka. Dengan demikian, tingkat kepuasan terhadap kinerja atau pelayanan dapat diukur melalui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Sebayang et al., 2022).

Dengan menilai tingkat kinerja dan mempertimbangkan tingkat kepentingan atau harapan terhadap fitur-fitur layanan, indeks kepuasan pelanggan dapat berfungsi sebagai alat untuk mengukur kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan (Umam & Hariastuti, 2018). Proses berikut dilakukan untuk menentukan nilai CSI:

1. Tentukan peringkat kepentingan rata-rata (MIS) dan peringkat kepuasan rata-rata (MSS). (MIS) adalah nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan suatu atribut, sedangkan (MSS) merupakan nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Rumus berikut untuk menghitung peringkat kepentingan rata-rata (MIS):

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \dots\dots\dots(2.1)$$

Dengan keterangan sebagai berikut:

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n = Jumlah responden

2. Menemukan Faktor Berat (WF), juga dikenal sebagai faktor bobot. adalah persentase nilai MIS per indikator dibandingkan dengan nilai MIS total untuk indikator tersebut.

Rumus berikut untuk menghitung nilai WF

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots(2.2)$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

3. Menghitung Skor Berat (WS), juga dikenal sebagai skor tertimbang. WS adalah rata-rata tingkat kepuasan dikalikan dengan bobot WF.

$$WS_i = WFi \times MSS \dots\dots\dots(2.3)$$

Keterangan:

WFi = Faktor tertimbang ke-i

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan

4. Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots(2.4)$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^p MIS$ = Total rata-rata skor kepentingan dari-i ke-p

HS = HS (highest scale) merupakan skala maksimum yang digunakan.

2.5.1 Pengolahan data *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tujuan pemrosesan data CSI adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien, memberikan wawasan penting mengenai seberapa efektif rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien (persepsi). Peneliti biasanya menggunakan skor rata-rata pada tingkat ekspektasi dan persepsi untuk melakukan penghitungan. Hal ini melibatkan penentuan skor rata-rata harapan dan persepsi pasien, sehingga memungkinkan dilakukannya evaluasi kuantitatif terhadap perbedaan antara apa yang diantisipasi pasien dan apa yang sebenarnya mereka alami. Analisis yang dihasilkan membantu dalam memahami tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dan mengidentifikasi area yang berpotensi ditingkatkan dalam pemberian layanan rumah sakit (Umam & Hariastuti, 2018).

Adapun cara menghitung CSI:

$$CSI = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\% \dots\dots\dots(2.5)$$

Keterangan:

T = Nilai Total Dari CSI

5 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y = Nilai Total Dari Kolom Harapan

Tabel berikut menunjukkan interpretasi nilai CSI:

Tabel 2. 1 Kriteria Tingkat Kepuasan Pengguna

No	Nilai CSI (%)	Bobot	Keterangan
1	81% - 100%	5	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	4	Puas
3	51% - 65.99%	3	Cukup Puas
4	35% -50.99%	2	Kurang Puas
5	0% -34.99%	1	Tidak Puas

2.6 Web

“Web” dapat digambarkan sebagai kumpulan halaman web yang saling berhubungan yang menyajikan informasi dalam format digital, meliputi teks, gambar, animasi, suara, dan video, baik secara individual atau dalam berbagai kombinasi. Konten ini dapat diakses melalui jaringan internet, memungkinkan pengguna untuk mengambil dan berinteraksi dengan informasi yang diberikan. Halaman web dibuat menggunakan bahasa HTML konvensional. Browser web membuat skrip HTML ini dan menampilkannya dalam format yang dapat dibaca oleh manusia (Abdulloh, 2018).

Aplikasi berbasis web biasanya menggunakan struktur HTML (Hypertext Markup Language) dan menggunakan beberapa bahasa pemrograman tambahan, seperti PHP dan JavaScript. Selain itu, CSS (Cascading Styl Sheets) dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan daya tarik tampilan situs web. Mengenai database atau media penyimpanan, MYSQL merupakan salah satu opsi yang dapat diaplikasikan (Siregar & Handoko, 2021) .

2.7 Tinjauan Rumah Sakit Prima Inti Medika

Lokasi tempat penulis melakukan penelitian adalah RS Prima Inti Medika. Sejarah Rumah Sakit Prima Inti Medika beralamat di Jalan Singgalang No. 1, Komplek Perumahan PT. Pupuk Iskandar Muda Krueng Geukeuh, Kabupaten Aceh Utara.

RS Prima inti Medika berdiri dibawah naungan PT PIM Prima Inti Medika (PRIME) yang terbentuk pada tanggal 8 desember 2017. PT PIM Prima Inti Medika memiliki dua fasilitas pelayanan berupa klinik pupuk iskandar muda dan rumah sakit prima inti medika.

Rumah sakit ini dikategorikan sebagai rumah sakit tipe D yang pemberian izin mendirikan RS kepada PT PIM Prima medika tanggal 5 Maret 2018 berdasarkan SK Bupati Aceh Utara nomor: 444.5/20/2018. Rumah sakit Prima Inti Medika mulai mendapatkan izin operasional pada tanggal 3 april 2018 dengan diterbitkannya surat izin operasional SK Kepala Dinas Penanaman Modal, Transmigrasi, dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Utara. Nomor: 440/67/SIORS/DPMTRANSNAKER/IV/2018 (Putri & Fonna, 2023).

Visi RS Prima Inti Medika :

"Membuat RS Prima Inti Medika menjadi pilihan utama masyarakat di wilayah Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Aceh Utara dan sekitarnya."

Misi RS Prima Inti Medika :

Memberikan layanan rumah sakit yang optimal kepada masyarakat industri dan masyarakat umum.

1. Menyediakan fasilitas pelayanan yang nyaman dan memenuhi standar.
2. Mengelola rumah sakit sebagai entitas bisnis yang memiliki daya saing tinggi, sambil tetap memperhatikan peran sosialnya.
3. Meningkatkan keterampilan dan dedikasi tinggi karyawan rumah sakit, serta meningkatkan kesejahteraan mereka.
4. Memberikan dukungan kepada perusahaan klien dalam manajemen dan pemeliharaan kesehatan secara efektif dan efisien.

2.7.2 Data Kunjungan Pasien BPJS RS Prima Inti Medika

Berikut merupakan jumlah kunjungan pasien rumah sakit prima inti medika selama tiga tahun terakhir.

Tabel 2. 2 Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan

Keterangan	Tahun 2022		%	Realisasi	Realisasi	%	%
	Real	RKAP		Tahun 2021	Tahun 2020		
	1	2	3=1:2	4	5	6=1:4	7=155
IGD	7.651	7.104	108	6.186	6471	124	118
P. Anak	1.534	1.704	90	1.566	847	98	181
P. Bedah	1.698	1.392	122	1.295	655	131	259
P. Gigi	1.605	2.016	80	935	1.339	172	120
P. Jantung	474	300	158	-	-	-	-
P. Peny kulit & Kel	2.458	720	341	315	-	780	-
P. Mata	4.004	2.820	142	2.600	288	154	1390
P. Obgyn	2.056	1.596	129	1.431	783	144	263
P. Penyakit Dalam	3.835	1.944	197	1.813	862	212	445
P. Saraf	3.103	2.388	130	2.214	796	140	390
P. THT	549	384	143	-	-	-	-
P. Umum	4.291	3.696	116	3.287	3.468	131	124
VK	1	-	-	3	-	33	-
Sub Total	33.259	26.448	125	21.645	15.509	154	214

Tabel 2. 3 Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap

Keterangan	Tahun 2022		%	Realisasi	Realisasi	%	%
	Real	RKAP		Tahun 2021	Tahun 2020		
	1	2	3=1:2	4	5	6=1:4	7=155
VIP	109	96	114	51	55	214	198
Kelas 1	586	492	119	402	211	146	278
Kelas 2	577	780	74	557	611	104	94
Kelas 3	3.540	3.156	112	2.308	1.518	153	233
HCU	79	48	165	34	57	232	139
Isolasi	128	132	97	101	55	232	139
Pediatrik (NICU)	180	144	125	177	168	102	107
Box Bayi Sehat	-	-	-	188	-	-	-
Sub Total	5.199	4.848	107	3.818	2.675	136	194

2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil
1.	Yogie Fahreza, Muhammad Iswan, Deski Helsa	2020	Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Pusat Jantung Terpadu RSUP H. Adam Malik Medan Dengan Menggunakan Metode CSI	1. Penelitian ini berhasil mencapai hasil terbaik dalam menilai kepuasan pasien terhadap layanan di pusat jantung terpadu, dan juga dalam menentukan efektivitas sistem yang membantu pengambilan keputusan. (Fahreza et al., 2020)

				<p>2. Sistem yang dibangun memiliki kemampuan untuk memberikan bantuan dengan cara yang sederhana dan mudah digunakan. dalam tahap menentukan kepuasan.</p>
2.	<p>Junander W.Tarigan, Hendryan Winata, Devri Suherdi</p>	2020	<p>Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Indikator Pelayanan Yang Baik Rumah Sakit Vina Estetica berdasarkan Hasil Survey Angket kepada Pasien Menggunakan Metode Costumer Satisfaction Index(CSI)</p>	<p>1. Melakukan analisis sistem pendukung keputusan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RS Vina Estetica Proses ini melibatkan penetapan kriteria sebelumnya sebelum memilih opsi yang akan digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien.</p> <p>2. Pemodelan UML dapat digunakan untuk merancang sistem yang dapat mengukur kepuasan pasien.</p> <p>1. Untuk menerapkan sistem, RS. Vina Estetica menerapkan sistem yang telah dibangun dan</p>

				melakukan evaluasi berkala. Hasil evaluasi ini memberikan Informasi ini akan membantu RS dalam mengevaluasi setiap pelayanan yang disediakan kepada pasien (Tarigan et al., 2020).
3.	Philips Wijaya, Ahmad fitri boy, Khairi Ibnuutama	2021	Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menganalisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Semen Di Wilayah Kota Medan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	Temuan atau output yang diperoleh dari penelitian menggunakan sistem pendukung keputusan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap semen, akan memberikan kontribusi pada peningkatan produksi semen di masa depan. (Philips wijaya *, Ahmad fitri boy **, 2021)
4.	Jefri Sebayang, Saniman, Sri Murniyati	2022	Penerapan Metode CSI Dalam Menentukan Kepuasan Pasien Suntik Vaksin	1. Dengan merujuk pada standar pelayanan pada puskesmas, penelitian ini dapat membantu mereka membuat keputusan tentang kepuasan pasien yang

				<p>menerima suntikan vaksin.</p> <p>2. Metode CSI dapat digunakan untuk memecahkan masalah dalam menentukan kepuasan pasien dan apakah kebutuhan sistem telah dipenuhi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem yang dirancang untuk menangani masalah kepuasan pasien (Sebayang et al., 2022).</p>
--	--	--	--	--

Dari jurnal-jurnal yang dikutip bahwa terdapat konsensus yang menunjukkan bahwa memasukkan komputer ke dalam proses pengambilan keputusan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Selain itu, pengembangan sistem pendukung keputusan terbukti bermanfaat bagi entitas tertentu dan menyederhanakan prosedur pengambilan keputusan. Khususnya, metode Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) dinilai sangat efektif dalam sistem pendukung keputusan. *Customer Satisfaction Index*, sebagai metode yang menggunakan indeks untuk mengukur kepuasan konsumen berdasarkan metrik tertentu, membuat para peneliti memilih penggunaannya dalam mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Prima Inti Medika. Pilihan ini selaras dengan pemahaman yang lebih luas bahwa pemanfaatan indeks, terutama yang berakar pada metrik kepuasan pelanggan, dapat memberikan wawasan berharga untuk proses pengambilan keputusan.

BAB III
METODELOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian bertempat di RS Prima Inti Medika Kota Lhokseumawe yang berada diwilayah Provinsi Aceh, penelitian akan dilakukan dalam jangka waktu sekitar 5 bulan. setelah proposal TGA diterima, serta melakukan kajian yang berkaitan dengan proposal TGA dan melakukan pengumpulan data terkait objek permasalahan.

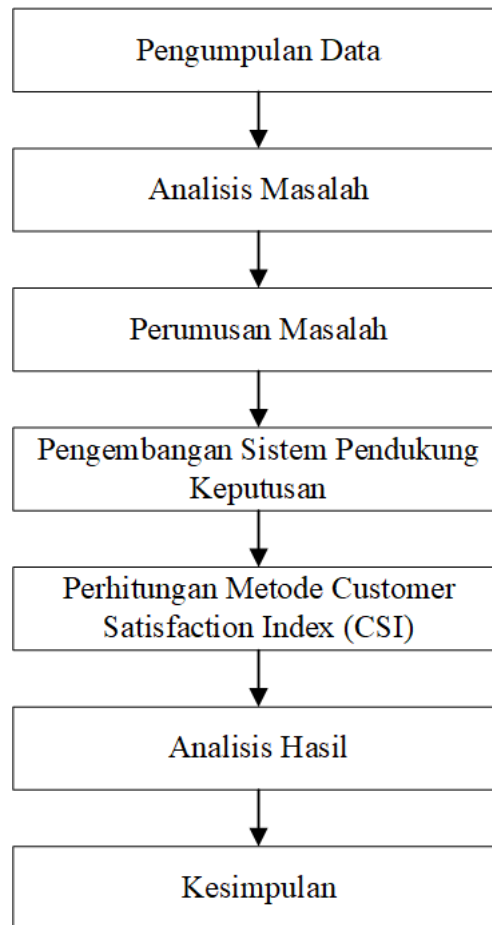
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

Kegiatan	2023																					
	Mei	Juni				Agustus				Oktober				Desember				Januari				
	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Penyusunan laporan																						
Seminar proposal																						
Pengumpulan Data																						
Perancangan Sistem																						
Implementasi Sistem																						
Perbaikan Program																						
Penyusunan Laporan TA																						
Sidang																						
Revisi TA																						

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kuantitatif, yang menekankan pada analisis data numerik. Tujuannya adalah untuk menghasilkan informasi baru yang terbukti berharga untuk analisis menyeluruh terhadap masalah yang diteliti. Pendekatan metodologis yang dipilih menggarisbawahi komitmen untuk memeriksa data numerik secara sistematis untuk memperoleh wawasan yang bermakna dan berkontribusi pada pemahaman yang lebih komprehensif tentang subjek yang diselidiki. Pada penelitian ini terdapat beberapa cara, antara lain:

1. Observasi: Metode pengumpulan data di mana subjek penelitian diamati secara langsung.
2. Wawancara: Pendekatan pengumpulan data melibatkan tanya jawab atau interaksi langsung dengan pasien BPJS di RS Prima Inti Medika.
3. Kuesioner angket, juga dikenal sebagai metode pengumpulan data ini melibatkan penggunaan formulir yang memuat sejumlah pertanyaan tertulis yang diberikan kepada satu orang atau sekelompok orang. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan informasi dan menerima jawaban atau respons. Pasien BPJS yang telah memanfaatkan layanan rumah sakit dapat menerima kuesioner untuk proses pengumpulan data ini. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, kuesioner dapat berisi pertanyaan tentang kualitas pelayanan, kecepatan respons, kejelasan informasi, dan keamanan.
4. Riset Literatur: Pendekatan riset literatur melibatkan pengumpulan data dengan mempelajari isu-isu yang terkait dengan subjek penelitian.



Gambar 3. 1 Metode Penelitian yang dilakukan

Berikut merupakan tahapan penelitian yang akan dilakukan:

1. Proses Pengumpulan Data: Tahap ini melibatkan distribusi kuesioner kepada pasien dan responden sebagai cara untuk mengumpulkan data.
2. Analisis Permasalahan: Pada tahap ini, peneliti akan mengidentifikasi masalah rumah sakit yang akan diinvestigasi.
3. Merumuskan Masalah: Pada tahap ini, peneliti akan merumuskan masalah dengan memastikan fokusnya tetap pada tingkat kepuasan pasien dan tidak meluas ke area lain.
4. Pengembangan sistem pendukung keputusan, selanjutnya pada tahap ini dibangun sebuah sistem untuk membantu pengambilan keputusan dalam menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien BPJS.
5. Perhitungan metode CSI, pada tahap ini dilakukan perhitungan dari data yang telah didapat guna mengetahui nilai dari indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

6. Analisis hasil: Setelah proses perhitungan metode CSI selesai, hasilnya akan dievaluasi untuk menentukan apakah pasien puas dengan layanan yang diberikan rumah sakit atau sebaliknya. Pada tahap ini, rumah sakit akan memiliki tingkat indeks kepuasan pasien dengan layanan yang mereka berikan.
7. Menarik kesimpulan dari setiap proses yang telah dilakukan.

Gambar tersebut menggambarkan alur proses penelitian yang dilakukan. Tahapan pertama dimulai dari pengumpulan data dan berlanjut hingga mencapai tahap penarikan kesimpulan dari penelitian dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien BPJS RS Prima Inti Medika Lhokseumawe.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Keberhasilan penelitian bergantung pada ketepatan dan relevansi data yang dikumpulkan dalam kaitannya dengan subjek penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Survei kepuasan pasien

Pengumpulan data dilakukan melalui survei yang ditujukan kepada pasien BPJS yang telah menggunakan pelayanan di Rumah Sakit Prima Inti Medika. Survei ini dapat dilakukan melalui wawancara langsung, kuesioner yang diberikan kepada pasien saat kunjungan, atau melalui survei online yang dikirimkan kepada pasien melalui email atau platform digital.

2. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam survei harus dirancang dengan baik dan mencakup pertanyaan yang relevan terkait dengan aspek-aspek pelayanan pasien yang ingin dievaluasi. Pertanyaan dapat berkaitan dengan waktu tunggu, kualitas pelayanan, kebersihan fasilitas, komunikasi dengan staf medis, informasi yang diberikan, dan aspek lain yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pasien.

3. Skala penilaian

Dalam kuesioner, dapat digunakan skala penilaian seperti skala Likert atau skala rating untuk mendapatkan tanggapan pasien mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap setiap aspek pelayanan. Skala penilaian dalam penelitian ini

menggunakan skala likert "Sangat Puas" sampai "Sangat Tidak Puas" atau menggunakan skala angka untuk menilai tingkat kepuasan.

4. Pengolaan data

Setelah data survei dikumpulkan, langkah berikutnya adalah mengolah data tersebut. Analisis deskriptif, analisis faktor, dan perhitungan skor kepuasan untuk setiap aspek pelayanan memungkinkan analisis data secara statistik. Selanjutnya, metode *Costumer Satisfaction Index* dapat diterapkan untuk mengalkulasikan indeks kepuasan secara menyeluruh.

Pengumpulan data ini diharapkan dapat mengumpulkan data representatif tentang kepuasan pasien dengan layanan yang diberikan kepada pasien BPJS di Rumah Sakit Prima Inti Medika.

3.4 Alat dan Bahan

Perangkat pendukung diperlukan untuk melakukan analisis dan pembuatan tugas akhir ini. Perangkat pendukung harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan sistem yang akan dibuat dengan menggunakan *hardware* dan *software*.

Untuk merancang sistem yang akan dikembangkan, komponen *hardware* dan *software* yang digunakan:

1. Hardware

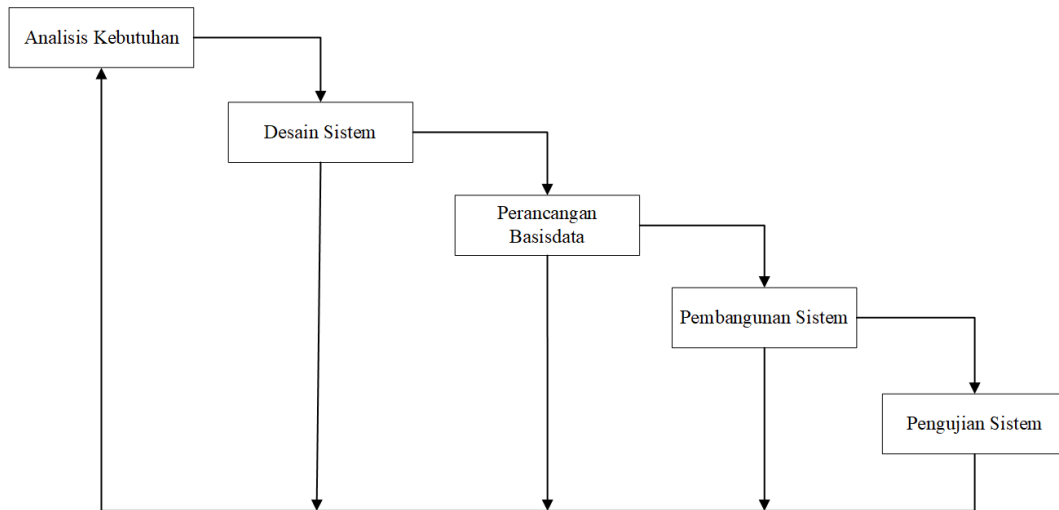
- a. Laptop asus vivobook Windows 10
- b. Processor Intel Core i5 gen 8 CPU @ 2.4 GHz
- c. Memory (RAM) 8 GB

2. Software

- a. Microsoft Windows 10
- b. Microsoft Visio 2010
- c. Laragon
- d. Mysql
- e. Visual Code

3.5 Metode Perancangan Sistem

Salah satu elemen penting dalam penelitian adalah metode *waterfall*, yang merupakan komponen penting dalam perancangan sistem. Berikut merupakan metode *waterfall* yang digunakan:



Gambar 3. 2 Metode Perancangan Sistem

1. Analisis Kebutuhan

Langkah awal adalah menganalisis kebutuhan dan persyaratan sistem yang akan dikembangkan. Identifikasi aspek-aspek pelayanan pasien BPJS yang relevan yang perlu dievaluasi untuk menentukan kepuasan pasien. Misalnya, waktu tunggu, kualitas pelayanan, komunikasi dengan staf medis, dan lain-lain.

2. Desain Sistem

Pada tahap ini, berbagai indikator atau elemen didistribusikan. Singkatnya pemodelan sistem menggunakan UML dirancang untuk menyelesaikan masalah kepuasan pasien menggunakan sistem *flowchart*, desain *input* serta *output* untuk sistem pendukung keputusan. Merancang konsep sistem dengan mengintegrasikan metode CSI ke dalam SPK. Mendefinisikan alur kerja sistem, komponen-komponen yang akan digunakan, dan hubungan antara komponen-komponen tersebut.

3. Perancangan Basisdata

Dalam tahap ini, perlu merancang struktur basis data untuk menyimpan dan mengelola data profil pasien serta hasil survei kepuasan pasien. Proses ini mencakup definisi tabel, atribut, dan hubungan antar tabel.

4. Pembangunan Sistem

Pada tahap ini, menggunakan pengkodean desain sistem pada hal ini merancang melalui sistem *input-process-output*, memakai bahasa pemrograman PHP dalam *database* MsqL, dan menggunakan *framework* CSS sebagai gaya tampilan yang diperlukan untuk aplikasi sistem web.

5. Pengujian Sistem:

Pada tahap ini, sistem harus diuji untuk memastikan kinerjanya sesuai dengan persyaratan. Untuk membuat rekomendasi, fungsi sistem, keakuratan perhitungan CSI, dan keandalan perlu dilakukan pengujian.

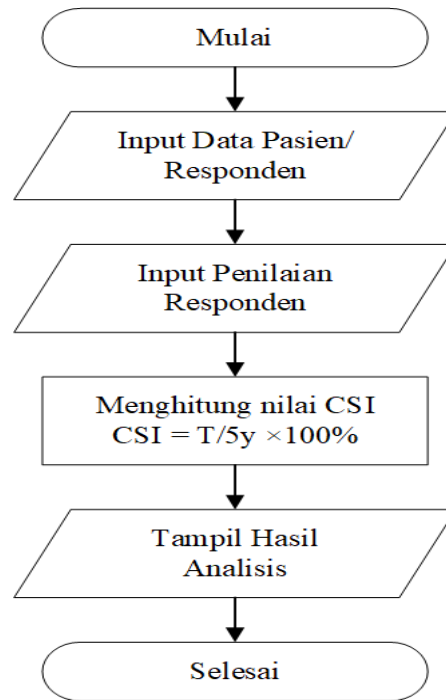
3.6 Algoritma Sistem

Dalam proses perancangan sistem, algoritma sistem melakukan langkah-langkah penyelesaian masalah untuk menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien BPJS RS Prima Inti Medika dengan menggunakan metode CSI. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan dari rumah sakit tersebut. Berikut ini dijabarkan mengenai langkah-langkah yang akan digunakan dalam menentukan studi tingkat kepuasan pelayanan pasien BPJS dengan menggunakan metode CSI yaitu:

1. Menentukan tingkat kepentingan (skala Importance).
2. Tingkat kepuasan/kinerja (skala Performance).
3. Menentukan Indikator pertanyaan.
4. menghitung nilai indeks kepuasan pelanggan

3.7 Flowchart Metode Index Kepuasan Pelanggan (CSI)

Proses metode Customer Satisfaction Index (CSI) digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. 3 Flowchart index kepuasan pelanggan

Gambar flowchart yang telah dibuat dijelaskan di bawah ini:

1. Input data pasien/responden adalah proses dimana data pasien/responden yang telah didapatkan diinput dalam sistem.
2. Input penilaian responden, data pasien/responden yang ada kemudian diinputkan kedalam penilaian.
3. Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index*, data yang telah di dapat kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Customer Satisfaction Index* pada sistem.
4. Selanjutnya sistem akan menampilkan hasil analisis.

3.8 Tahapan pengembangan

Tahapan pengembangan sistem pendukung keputusan menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien BPJS menggunakan metode CSI ini menggunakan metode waterfall yang memiliki tahapan yaitu: analisis kebutuhan, desain sistem, perancangan basisdata, pembuatan program, dan testing.

3.8.1 Analisis Kebutuhan

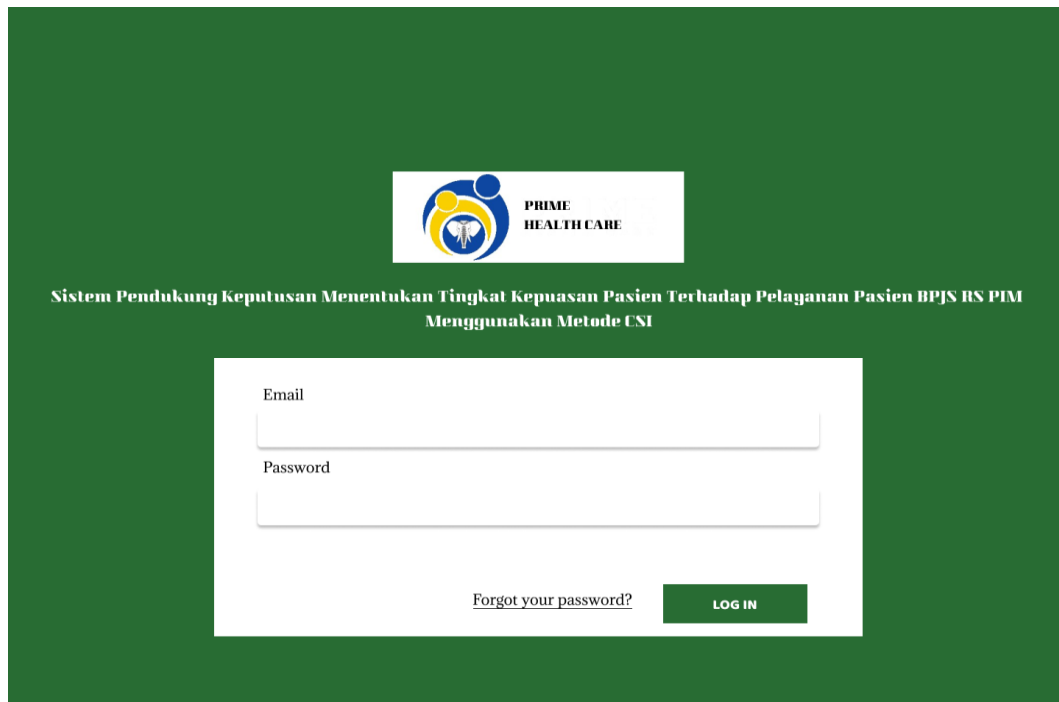
Dalam mengembangkan sistem ini maka diharapkan sistem dapat menyelesaikan kebutuhan sebagai berikut:

1. Website dapat melakukan analisis terhadap survei yang dilakukan dan menghasilkan nilai *Costumer Satisfaction index* pelayanan pasien BPJS.
2. Website dapat memberikan informasi mengenai rekomendasi dan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis sistem pendukung keputusan.

3.8.2 Desain Sistem

Versi potensial sistem yang disebut prototipe memberikan gambaran kepada pengembang dan calon pengguna tentang cara sistem akan beroperasi dalam bentuk yang sudah selesai.

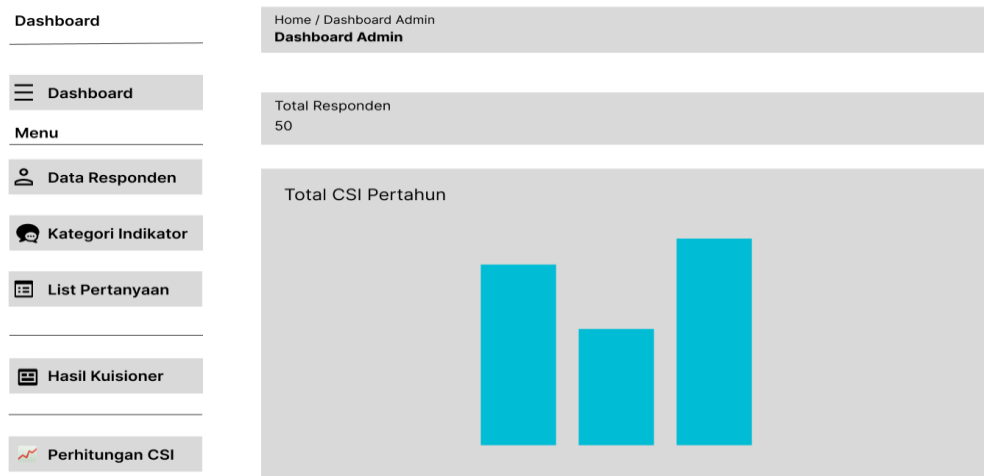
1. Login



Gambar 3. 4 Tampilan Login

Gambar tersebut merupakan tampilan login yang mana form login ini digunakan untuk masuk dalam web yang ada.

2. Dashboard



Gambar 3. 5 Tampilan Dashboard

Gambar tersebut merupakan tampilan home sistem dimana terdapat menu home, menu kuesioner yang berisi data pasien yang akan melakukan pengisian kuesioner dan kuesioner, menu perhitungan yang berisi hasil dari perhitungan kuesioner setelah dihitung menggunakan metode CSI. Pada tampilan dashboard terdapat hasil survei tahunan tingkat kepuasan yang di dapat di Rumah Sakit Prima Inti Medika, hasil survei tahunan ini dapat digunakan sebagai acuan untuk terus meningkatkan pelayanan terhadap pasien BPJS.

3. Form Kuesioner

Formulir Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pasien BPJS RS PIM

Silahkan Isi Data Diri Anda Terlebih Dahulu
Mohon isi dengan lengkap dan sebenar-benarnya.

Nama Lengkap Pekerjaan

Alamat No Telepon

No BPJS Tanggal

No	Pertanyaan	Bobot				
		5	4	3	2	1
Reliability						
1	Pelayanan terhadap pasien sesuai dengan standar operasional rumah sakit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keluhan pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Responsiveness						
3	pelayanan oleh petugas kesehatan saat jam-jam sibuk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	pelayanan yang cepat oleh petugas kesehatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	kesiapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	tanggapan yang diberikan petugas kesehatan dalam menanggapi permintaan pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assurance						
7	petugas dibagikan pelayanan obat memberikan layanan yang membuat pasien merasa aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Kompetensi perawat yang bertugas di loket pendaftaran/penjualan obat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Jawaban/respon yang diberikan petugas kesehatan atas pertanyaan pasien mengenai fungsi dan penggunaan obat yang diresepkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Facilitas yang tersedia di dalam ruang pelayanan obat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empaty						
11	Perthatian yang diberikan petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Sikap simpatik petugas kesehatan yang mau mengamin jika ada sesuatu yang salah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	Perthatian yang diberikan Rumah Sakit atas kepentingan pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tangible						
14	Facilitas yang tersedia ruang tunggu pelayanan obat di Rumah Sakit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	Kualitas gedung Rumah Sakit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	Penampilan petugas kesehatan yang profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kepuasan Pasien						
17	Mudahan berurusan dengan pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	Kenyamanan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	Kebebasan pasien dalam melakukan pilihan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	Kepercayaan dan kompetensi teknis petugas kesehatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	Efektifitas pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22	Ketertarikan tindakan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	Ketersediaan pelayanan kesehatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24	Kesambungan pelayanan kesehatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25	Penerimaan pelayanan kesehatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26	Ketercapaian pelayanan kesehatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27	Keterjangkauan pelayanan kesehatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28	Efisiensi pelayanan kesehatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29	Keberhasilan pelayanan kesehatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30	Kewajaran pelayanan kesehatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 3. 6 Form Kuesioner

Gambar tersebut merupakan form kuesioner, form ini berisi data diri pasien dan pertanyaan-pertanyaan mengenai kepuasan pasien yang harus diisi oleh pasien guna mengetahui tingkat kepuasan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien.

4. Perhitungan Metode CSI

Dashboard

Dashboard

Menu

- Data Responden
- Kategori Indikator
- List Pertanyaan
- Hasil Kuisioner
- Perhitungan CSI

Home / perhitungan CSI

Perhitungan CSI

Hasil Perhitungan CSI

Pilih Tahun

--Pilih Tahun--

KODE PERTANYAAN	MIS	MSS	WF	WS
Total				WT=
CSI				75,6222

Gambar 3. 7 Laporan Perhitungan CSI

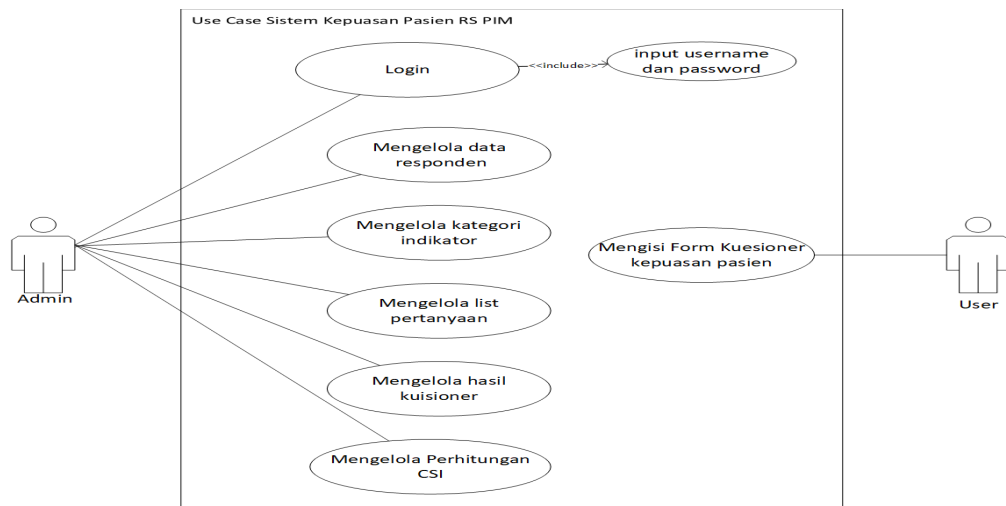
Gambar tersebut merupakan form hasil perhitungan yang telah dilakukan dari kuesioner yang telah diisi sebelumnya, pada form ini kita dapat melihat hasil tingkat kepuasan yang didapat rumah sakit.

3.8.3 Pembuatan Program

Tahap ini merupakan proses coding sistem untuk menghasilkan desain yang sudah dirancang sebelumnya.

1. Use Case Diagram

Use Case Diagram digunakan untuk memahami fungsi-fungsi yang ada dalam suatu sistem dan mengetahui siapa saja yang dapat mengakses fungsi-fungsi tersebut.



Gambar 3. 8 Use Case Diagram

berdasarkan use case diagram diatas admin dapat memasukkan dan mengelola data responden, kategori indikator, list pertanyaan, hasil kuisisioner dan mengelola perhitungan CSI. Sementara user hanya dapat mengisi form kuisisioner melalui link.

2. Perancangan Database

a Tabel tb_user

Tabel 3. 2 Tabel User

No	Nama Field	Type	Keterangan / Key
1	Id	Int	Auto_Increment
2	Name	Varchar	
3	Email	Varchar	
4	email_verified_at	timestamp	
5	password	Varchar	
6	remember_token	Varchar	

b Tabel tb_responden

Tabel 3. 3 Tabel Responden

No	Nama Field	Type	Keterangan / Key
1	id	Int	Auto_Increment
2	name	varchar	
3	nama_wali	varchar	
4	usia	varchar	
5	no_bpjs	varchar	
6	jenis_kelamin	varchar	
7	alamat	varchar	
8	pekerjaan	varchar	

c Tabel tb_pertanyaan

Tabel 3. 4 Tabel Pertanyaan

No	Nama Field	Type	Keterangan / Key
1	id	bright	Auto_Increment
2	kode_pertanyaan	varchar	
3	kategori_indikator_id	bright	
4	title	varchar	

d Tabel tb_kategori_indikator

Tabel 3. 5 Kategori Indikator

No	Nama Field	Type	Keterangan / Key
1	id	bigint	Auto_Increment
2	title	varchar	
3	created_at	timestamp	
4	updated_at	timestamp	

e Tabel tb_hasil

Tabel 3. 6 Hasil CSI

No	Nama Field	Type	Keterangan / Key
1	id	brigit	Auto_Increment
2	pertanyaan_id	Brigit	
3	tanggal	Date	
4	responden_id	brigit	
5	bobot_harapan	enum('1','2','3','4','5')	
6	bobot_persepsi	enum('1','2','3','4','5')	
7	tahun	Year	

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa Sistem

Sistem yang diterapkan dalam penelitian ini digunakan di Rumah Sakit Prima Inti Medika untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan BPJS. Metode ini menggunakan indeks kepuasan pelanggan. Hanya administrator yang bertanggung jawab atas sistem ini. Adapun hak akses admin sebagai berikut:

Admin dapat mengakses sistem dengan login ke dalam sistem terlebih dahulu, kemudian admin dapat mengelola data kuesioner tingkat kepuasan pasien, admin dapat mengelola data hasil kuesioner dan admin dapat mengelola data survei tahunan.

User / pasien dapat mengisi form kuisisioner melalui link yang telah dibagikan. Adapun link pengisian kuisisioner yaitu (<http://kepuasan-pasien-cli.test/form>)

4.2 Cara Kerja CSI

Pembahasan utama dari penulisan ini merupakan cara pembuatan aplikasi berupa web yang membahas tentang sistem untuk menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan bpjs diukur melalui penilaian Customer Satisfaction Index (CSI) yang dapat diakses secara online. Dalam pembuatan proses ini menggunakan metode CSI untuk menentukan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan mempertimbangkan seberapa penting atribut-atribut produk atau jasa. Metode ini mengukur empat atribut: empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Yang masing-masing kriterianya memiliki bobot yang sama satu dan lainnya.

1. Menentukan seberapa besar tingkat skala kepentingan (*importance*)

Untuk membantu pasien menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, digunakan skala likert dengan nilai 1-5, seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Skala Likert Tingkat Kepentingan pasien

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Penting (CP)
4	Penting (P)
5	Sangat Penting (SP)

2. Menentukan Skala untuk Kepuasan (Kinerja)

Untuk membantu pasien menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, gunakan skala likert dengan nilai 1-5, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.2.

Tabel 4. 2 Skala Likert Tingkat Kepuasan Pasien

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas (STP)
2	Tidak Puas (TP)
3	Cukup Puas (CP)
4	Puas (P)
5	Sangat Puas (SP)

3. Determinasi metrik pertanyaan

Tabel dibawah ini menunjukkan lima ukuran untuk mengukur faktor kualitas layanan dapat digunakan dimensi-dimensi berikut: bukti langsung (tangible), keandalan (reliabilitas), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Tabel 4. 3 Indikator Pertanyaan

Harapan yang diinginkan pasien (H)					No	Kode	Pertanyaan	Kenyataan yang diterima pasien (P)					
1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
Tangible (Bukti Langsung)													
					1.	A1	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih.						
					2.	A2	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air.						
					3.	A3	Rumah sakit memiliki peralatan yang cukup.						
					4.	A4	Penampilan tenaga medis rapi dan ramah.						
Reliability (Keandalan)													
					1.	A5	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu.						
					2.	A6	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien.						
					3.	A7	Perawat memberi tahu jenis penyakit secara lengkap, cara						

							perawatan dan cara minum obat.								
					4.	A8	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.								
					5.	A9	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien								
Responsiveness (Daya Tanggap)															
					1.	A10	Perawat tanggap melayani pasien.								
					2.	A11	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.								
					3.	A12	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat.								
					4.	A13	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.								
Assurance (Jaminan)															
					1.	A14	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan.								
					2.	A15	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap.								
					3.	A16	Tenaga medis bersikap cekatan serta menghargai pasien.								
					4.	A17	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.								
					5.	A18	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.								
Empathy (Empati)															
					1.	A19	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.								
					2.	A20	Perawat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.								
					3.	A21	Perawat memperhatikan pasien.								
					4.	A22	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta								

							memberikan solusi dalam konsultasi.					
					5.	A23	Perawat bersikap sopan dan ramah.					

Berikut hasil dari kuisisioner yang diberikan kepada pasien dalam penelitian ini sebanyak 50 responden:

Tabel 4. 4 Tabel Harapan Responden (I)

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23
R1	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
R2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R8	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R9	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R10	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R12	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R14	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R15	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R16	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R18	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R25	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R26	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R29	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R30	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R31	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R33	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R43	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R46	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R49	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Total	222	235	249	227	248	248	248	248	247	248	248	248	249	250	250	248	250	250	249	250	250	250	236
Rata-Rata	4,44	4,7	4,98	4,54	4,96	4,96	4,96	4,96	4,94	4,96	4,96	4,96	4,98	5	5	4,96	5	5	4,98	5	5	5	4,72

Tabel 4. 5 Tabel Persepsi Responden (P)

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23
R1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
R4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
R5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
R6	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
R7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
R8	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3
R9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
R10	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3
R11	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
R12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R13	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
R14	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
R15	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
R16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
R17	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
R18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R19	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
R20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
R21	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
R22	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
R23	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
R24	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
R25	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R26	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
R27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R29	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
R30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
R31	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R32	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
R33	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
R34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
R36	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
R37	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
R38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R41	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
R42	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
R43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R49	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
R50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Total	193	192	190	198	180	185	182	180	186	183	187	181	191	196	189	185	197	203	185	181	179	199	198
Rata-Rata	3,86	3,84	3,8	3,96	3,6	3,7	3,64	3,6	3,72	3,66	3,74	3,62	3,82	3,92	3,78	3,7	3,94	4,06	3,7	3,62	3,58	3,98	3,96

1. Menentukan Skor Kepentingan Rata-rata (MIS) dan Skor Kepuasan Rata-rata (MSS).

$$MIS = \frac{\sum_i^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(4.1)$$

$$H1 = \frac{222}{50} = 4.44$$

$$H2 = \frac{235}{50} = 4.7$$

$$H3 = \frac{249}{50} = 4.98$$

$$H4 = \frac{227}{50} = 4.54$$

$$H5 = \frac{248}{50} = 4.96$$

$$H6 = \frac{248}{50} = 4.96$$

$$H7 = \frac{248}{50} = 4.96$$

$$H8 = \frac{248}{50} = 4.96$$

$$H9 = \frac{247}{50} = 4.94$$

$$H10 = \frac{248}{50} = 4.96$$

$$H11 = \frac{248}{50} = 4.96$$

$$H12 = \frac{248}{50} = 4.96$$

$$H13 = \frac{249}{50} = 4.98$$

$$H14 = \frac{250}{50} = 5.0$$

$$H15 = \frac{250}{50} = 5.0$$

$$H16 = \frac{248}{50} = 4.96$$

$$H17 = \frac{250}{50} = 5.0$$

$$H18 = \frac{250}{50} = 5.0$$

$$H19 = \frac{249}{50} = 4.98$$

$$H20 = \frac{250}{50} = 5.0$$

$$H21 = \frac{250}{50} = 5.0$$

$$H22 = \frac{250}{50} = 5.0$$

$$H23 = \frac{236}{50} = 4.72$$

$$MSS = \frac{\sum_i^n x_i}{n} \dots\dots\dots(4.2)$$

$$P1 = \frac{193}{50} = 3.86$$

$$P2 = \frac{192}{50} = 3.84$$

$$P3 = \frac{190}{50} = 3.80$$

$$P4 = \frac{198}{50} = 3.96$$

$$P5 = \frac{180}{50} = 3.60$$

$$P6 = \frac{185}{50} = 3.70$$

$$P7 = \frac{182}{50} = 3.64$$

$$P8 = \frac{180}{50} = 3.60$$

$$P9 = \frac{186}{50} = 3.72$$

$$P10 = \frac{183}{50} = 3.66$$

$$P11 = \frac{187}{50} = 3.74$$

$$P12 = \frac{181}{50} = 3.62$$

$$P13 = \frac{191}{50} = 3.82$$

$$P14 = \frac{196}{50} = 3.92$$

$$P15 = \frac{189}{50} = 3.78$$

$$P16 = \frac{185}{50} = 3.70$$

$$P17 = \frac{197}{50} = 3.94$$

$$P18 = \frac{203}{50} = 4.06$$

$$P19 = \frac{185}{50} = 3.70$$

$$P20 = \frac{181}{50} = 3.62$$

$$P21 = \frac{179}{50} = 3.58$$

$$P22 = \frac{199}{50} = 3.98$$

$$P23 = \frac{198}{50} = 3.96$$

Tabel 4.6 menunjukkan perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepentingan dan jumlah rata-rata tabel tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4. 6 Tabel *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

Kode	MIS	Kode	MSS
H1	4,44	P1	3,86
H2	4,7	P2	3,84
H3	4,98	P3	3,80
H4	4,54	P4	3,96
H5	4,96	P5	3,60
H6	4,96	P6	3,70
H7	4,96	P7	3,64
H8	4,96	P8	3,60
H9	4,94	P9	3,72
H10	4,96	P10	3,66
H11	4,96	P11	3,74
H12	4,96	P12	3,62
H13	4,98	P13	3,82
H14	5	P14	3,92
H15	5	P15	3,78
H16	4,96	P16	3,70
H17	5	P17	3,94
H18	5	P18	4,06
H19	4,98	P19	3,70
H20	5	P20	3,62
H21	5	P21	3,58
H22	5	P22	3,98
H23	4,72	P23	3,96
Jumlah	112,96	Jumlah	86,8

Keterangan:

MIS: Skor kepentingan rata-rata adalah nilai dari skor rata-rata kepentingan atribut.

MSS: Skor kepuasan rata-rata untuk tingkat kepuasan yang dihasilkan dari kinerja.

- Menemukan Faktor Berat (WF), juga dikenal sebagai faktor tertimbang. Ini adalah persentase nilai MIS per indikator dibandingkan dengan nilai MIS total untuk indikator tersebut.

$$WF = \left[\frac{MIS_i}{\sum_i^p MIS_i} \times 100 \right] \dots\dots\dots(4.3)$$

$$WF1 = \left[\frac{4,44}{112,96} \times 100 \right] = 3,93$$

$$WF2 = \left[\frac{4,7}{112,96} \times 100 \right] = 4,16$$

$$WF3 = \left[\frac{4,98}{112,96} \times 100 \right] = 4,41$$

$$WF4 = \left[\frac{4,54}{112,96} \times 100 \right] = 4,02$$

$$WF5 = \left[\frac{4,96}{112,96} \times 100 \right] = 4,39$$

$$WF6 = \left[\frac{4,96}{112,96} \times 100 \right] = 4,39$$

$$WF7 = \left[\frac{4,96}{112,96} \times 100 \right] = 4,39$$

$$WF8 = \left[\frac{4,96}{112,96} \times 100 \right] = 4,39$$

$$WF9 = \left[\frac{4,94}{112,96} \times 100 \right] = 4,37$$

$$WF10 = \left[\frac{4,96}{112,96} \times 100 \right] = 4,39$$

$$WF11 = \left[\frac{4,96}{112,96} \times 100 \right] = 4,39$$

$$WF12 = \left[\frac{4,96}{112,96} \times 100 \right] = 4,39$$

$$WF13 = \left[\frac{4,98}{112,96} \times 100 \right] = 4,41$$

$$WF14 = \left[\frac{5,0}{112,96} \times 100 \right] = 4,43$$

$$WF15 = \left[\frac{5,0}{112,96} \times 100 \right] = 4,43$$

$$WF16 = \left[\frac{4,96}{112,96} \times 100 \right] = 4,39$$

$$WF17 = \left[\frac{5,0}{112,96} \times 100 \right] = 4,43$$

$$WF18 = \left[\frac{5,0}{112,96} \times 100 \right] = 4,43$$

$$WF19 = \left[\frac{4,98}{112,96} \times 100 \right] = 4,41$$

$$WF_{20} = \left[\frac{5,0}{112,96} \times 100 \right] = 4,43$$

$$WF_{21} = \left[\frac{5,0}{112,96} \times 100 \right] = 4,43$$

$$WF_{22} = \left[\frac{5,0}{112,96} \times 100 \right] = 4,43$$

$$WF_{23} = \left[\frac{4,72}{112,96} \times 100 \right] = 4,18$$

3. Menentukan skor tertimbang atau dikenal juga dengan *Weight Score* (WS).

Bobot ini adalah hasil perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad \dots\dots\dots(4.4)$$

$$WS_1 = 3,93 \times 3,86 = 15,17$$

$$WS_2 = 4,16 \times 3,84 = 15,98$$

$$WS_3 = 4,41 \times 3,80 = 16,75$$

$$WS_4 = 4,02 \times 3,96 = 15,92$$

$$WS_5 = 4,39 \times 3,60 = 15,81$$

$$WS_6 = 4,39 \times 3,70 = 16,25$$

$$WS_7 = 4,39 \times 3,64 = 15,98$$

$$WS_8 = 4,39 \times 3,60 = 15,81$$

$$WS_9 = 4,37 \times 3,72 = 16,27$$

$$WS_{10} = 4,39 \times 3,66 = 16,07$$

$$WS_{11} = 4,39 \times 3,74 = 16,42$$

$$WS_{12} = 4,39 \times 3,62 = 15,90$$

$$WS_{13} = 4,41 \times 3,82 = 16,84$$

$$WS_{14} = 4,43 \times 3,92 = 17,35$$

$$WS_{15} = 4,43 \times 3,78 = 16,73$$

$$WS_{16} = 4,39 \times 3,70 = 16,25$$

$$WS_{17} = 4,43 \times 3,94 = 17,44$$

$$WS_{18} = 4,43 \times 4,06 = 17,97$$

$$WS_{19} = 4,41 \times 3,70 = 16,31$$

$$WS_{20} = 4,43 \times 3,62 = 16,02$$

$$WS_{21} = 4,43 \times 3,58 = 15,85$$

$$WS_{22} = 4,43 \times 3,98 = 17,62$$

$$WS_{23} = 4,18 \times 3,96 = 16,55$$

4. Menghitung *Weight Total* (WT). Bobot ini merupakan jumlah dari keseluruhan *Weight Score* (WS).

$$WT = \sum WS \dots\dots\dots(4.5)$$

$$\begin{aligned} WT &= 15,17 + 15,98 + 16,75 + 15,92 + 15,81 + 16,25 + 15,98 + 15,81 \\ &\quad + 16,27 + 16,07 + 16,42 + 15,90 + 16,84 + 17,35 + 16,73 \\ &\quad + 16,25 + 17,44 + 17,97 + 16,31 + 16,02 + 15,85 + 17,62 \\ &\quad + 16,55 = 377,25 \end{aligned}$$

5. Menentukan *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\% \right] \dots\dots\dots(4.6)$$

$$CSI = \left[\frac{377,25}{5} \times 100\% \right]$$

$$CSI = 75,62$$

Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan CSI

Pertanyaan	Nilai WF	Nilai WS
1	3,93	15,17
2	4,16	15,98
3	4,41	16,75
4	4,02	15,92
5	4,39	15,81
6	4,39	16,25
7	4,39	15,98
8	4,39	15,81
9	4,37	16,27
10	4,39	16,07
11	4,39	16,42
12	4,39	15,90
13	4,41	16,84
14	4,43	17,35
15	4,43	16,73
16	4,39	16,25
17	4,43	17,44
18	4,43	17,97
19	4,41	16,31
20	4,43	16,02
21	4,43	15,85
22	4,43	17,62
23	4,18	16,55
	Nilai WT	377,25
CSI	75,62	

Tabel 4.7 menunjukkan hasil akhir 75.62%, yang menunjukkan indeks kepuasan pasien berada pada interpretasi puas.

Tabel 4. 8 Indeks Kepuasan Pasien (IKP)

Angka Indeks	Interpretasi
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80,99%	Puas
51% - 65,99%	Cukup Puas
35% - 50,99%	Kurang Puas
0% - 34,99%	Puas

Selanjutnya data sampel akan diuji menggunakan metode Quality of Service pada bagian berikutnya. Tabel GAP ditunjukkan di sini.

Tabel 4. 9 Tabel GAP

Kode	Harapan	Persepsi	GAP	Q=P/H
A1	4,44	3,86	-0,58	0,87
A2	4,70	3,84	-0,86	0,82
A3	4,98	3,80	-1,18	0,76
A4	4,54	3,96	-0,58	0,87
A5	4,96	3,60	-1,36	0,73
A6	4,96	3,70	-1,26	0,75
A7	4,96	3,64	-1,32	0,73
A8	4,96	3,60	-1,36	0,73
A9	4,94	3,72	-1,22	0,75
A10	4,96	3,66	-1,30	0,74
A11	4,96	3,74	-1,22	0,75
A12	4,96	3,62	-1,34	0,73
A13	4,98	3,82	-1,16	0,77
A14	5	3,92	-1,08	0,78
A15	5	3,78	-1,22	0,76
A16	4,96	3,70	-1,26	0,75
A17	5	3,94	-1,06	0,79
A18	5	4,06	-0,94	0,81
A19	4,98	3,70	-1,28	0,74
A20	5	3,62	-1,38	0,72
A21	5	3,58	-1,42	0,72
A22	5	3,98	-1,02	0,80
A23	4,72	3,96	-0,76	0,84

Dari tabel di atas, terlihat bahwa A1 dan A4 memiliki GAP yang paling besar, yang menunjukkan bahwa pasien puas dengan "Bangunan rumah sakit terlihat

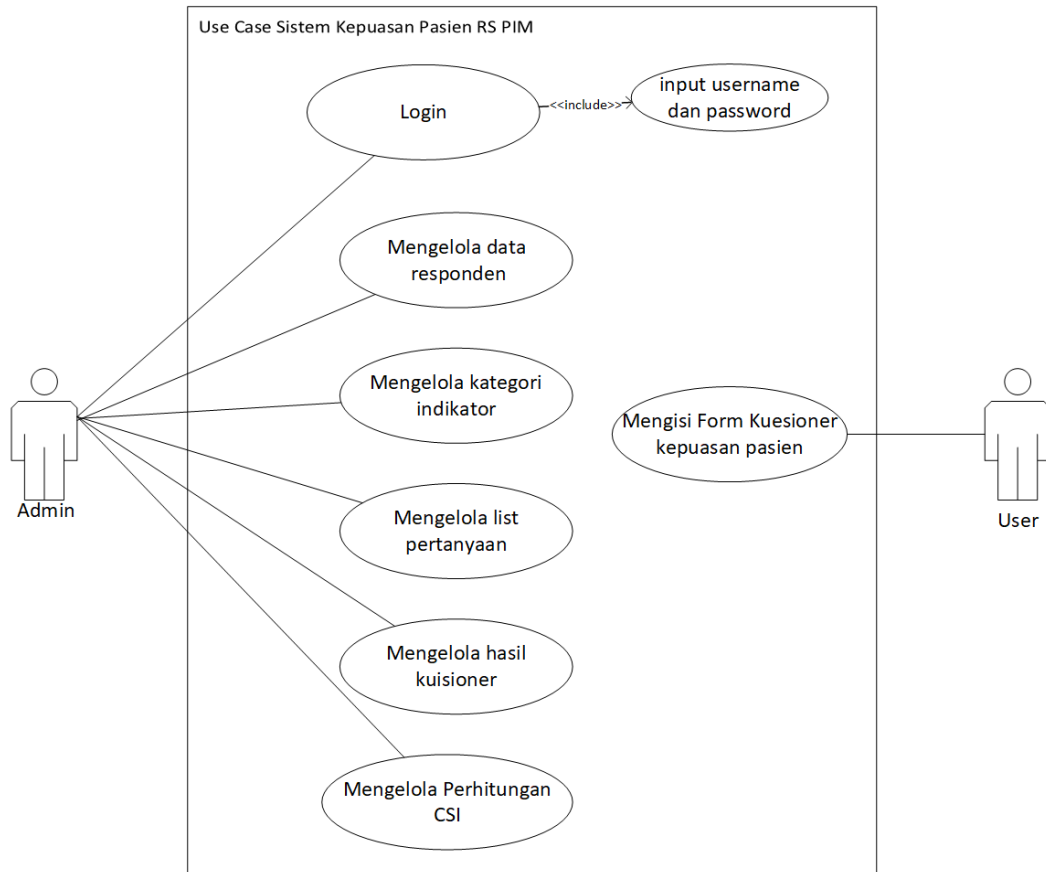
indah dan bersih" dan "Penampilan tenaga medis rapi dan ramah" di Rumah Sakit PIM. Kualitas pelayanan dianggap baik jika kualitas (Q) sama dengan 1. Jika nilai GAP kurang dari 1, maka atribut tersebut perlu ditingkatkan. Nilai A1 dan A4 memiliki nilai tertinggi, dan nilai kualitas (Q) adalah 0.87. Nilai Q di bawah 1 menunjukkan bahwa layanan masih perlu diperbaiki.

4.3 Perancangan Sistem

Dalam proses pembuatan perangkat lunak, tahap pertama adalah perancangan sistem, di mana semua persyaratan didefinisikan, perancangan sistem yang akan dibangun dapat dilakukan setelah analisa sebuah sistem dilakukan. Perancangan akan dapat di definisikan sebagai gambaran, perencanaan dan juga pembuatan pola ataupun sketsa menjadi satu. Salah satu alat yang biasanya digunakan dalam menggambarkan perencanaan secara umum pada sistem yang akan dibangun adalah *Unified Modeling Language (UML)*.

4.3.1 Use Case Diagram

Sebuah metode untuk menggambarkan sistem informasi yang akan datang melibatkan pembuatan diagram *use case*. Diagram ini menggambarkan interaksi khas antara sistem dan penggunanya, menguraikan bagaimana sistem secara umum berfungsi dalam berbagai skenario. Berikut merupakan *use case* diagram yang digunakan:



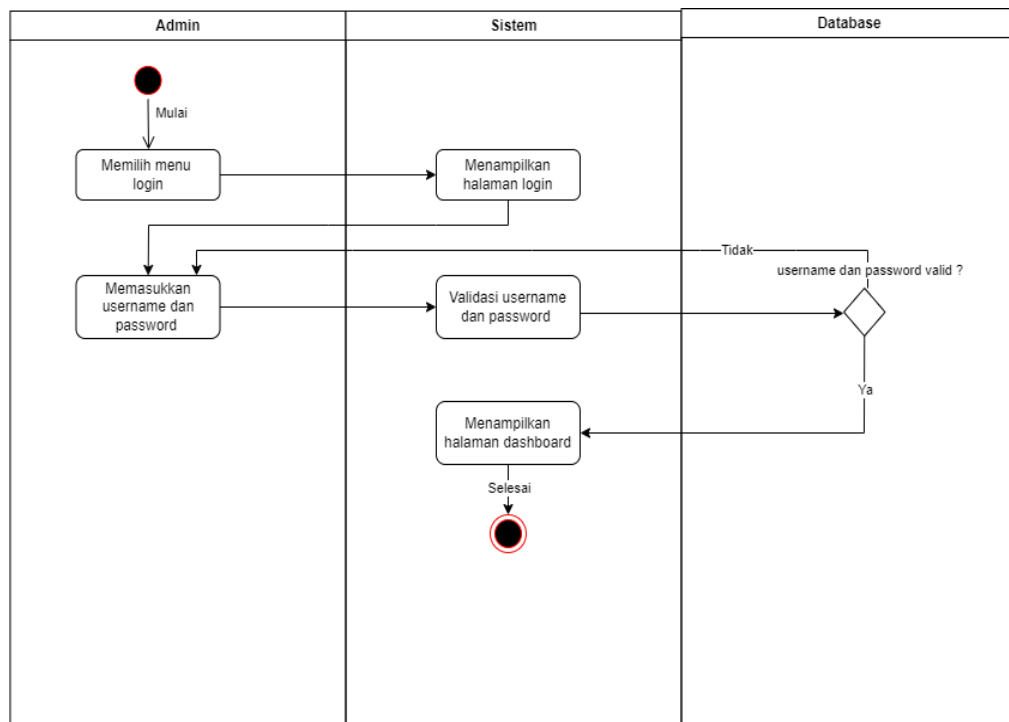
Gambar 4. 1 *Use Case Diagram* Sistem Kepuasan Pasien RS PIM

Dari diagram *use case* yang ditunjukkan pada gambar diatas, kita dapat menyimpulkan bahwa sistem memiliki admin. Admin dapat memasukkan dan mengelola data responden, kategori indikator, list pertanyaan, hasil kuisisioner dan mengelola perhitungan CSI. Sementara user hanya dapat mengisi form kuisisioner melalui link.

4.3.2 *Diagram Activity*

Diagram aktivitas menunjukkan aktivitas sistem yang ada pada perangkat lunak. Pada proses pembuatan aplikasi ini menggunakan *diagram activity* untuk membantu serta memudahkan dalam melakukan rancangan aplikasi yang akan dibuat dan dijalankan. Terdapat tiga *diagram activity*, yaitu diagram activity menu utama, diagram activity data kuisisioner, dan diagram activity nilai CSI. Berikut ini adalah diagram activity dari aplikasi:

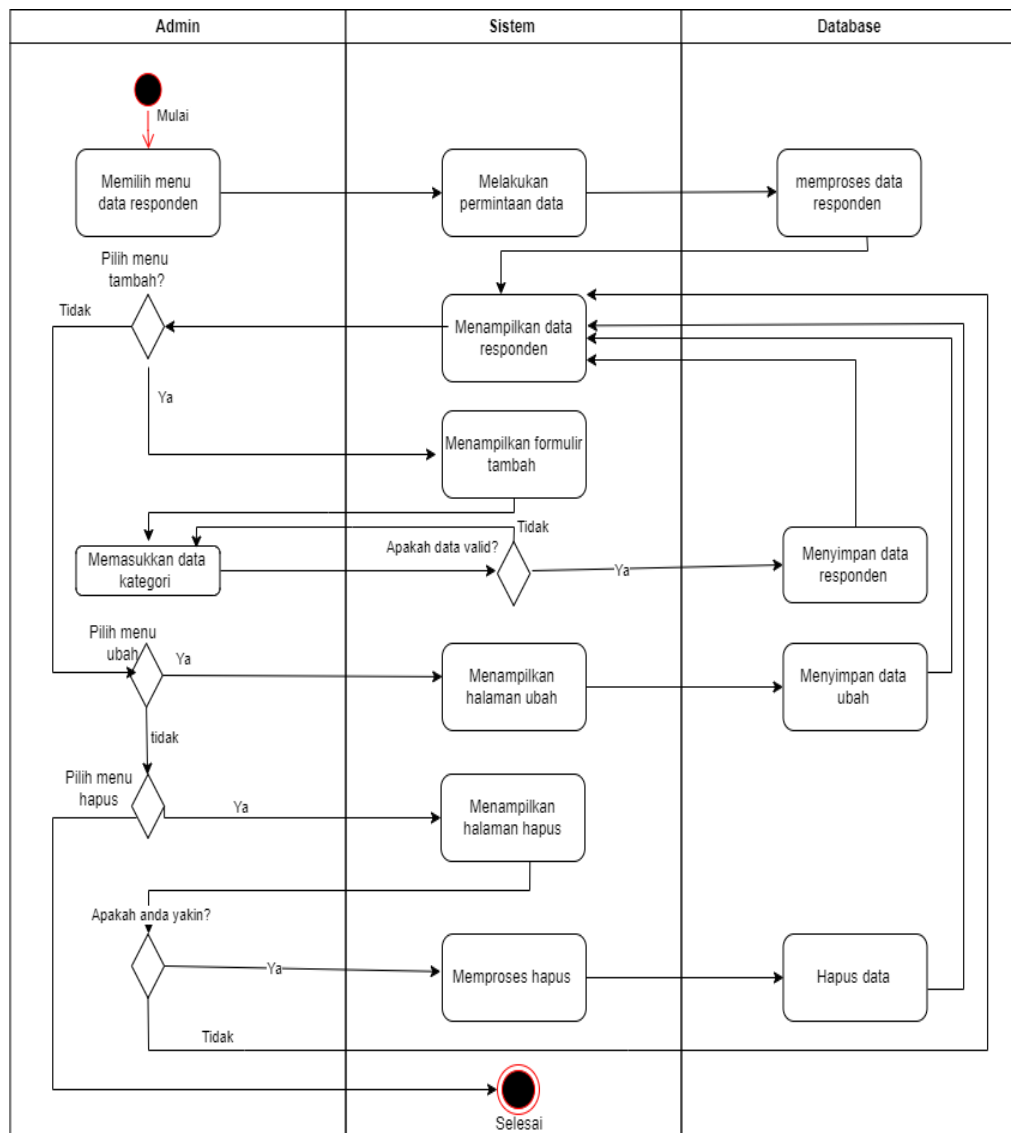
1. Activity Diagram Login



Gambar 4. 2 Activity Diagram Login

Diagram aktivitas proses login menjelaskan alur menu login dalam aplikasi. Urutannya dimulai dengan administrator masuk ke server web, memasukkan nama pengguna dan kata sandi. Jika kredensial berhasil diverifikasi, sistem akan menampilkan menu admin, memberikan akses ke sistem. Sebaliknya, jika informasi login salah, pesan kesalahan muncul dan sistem kembali ke halaman login.

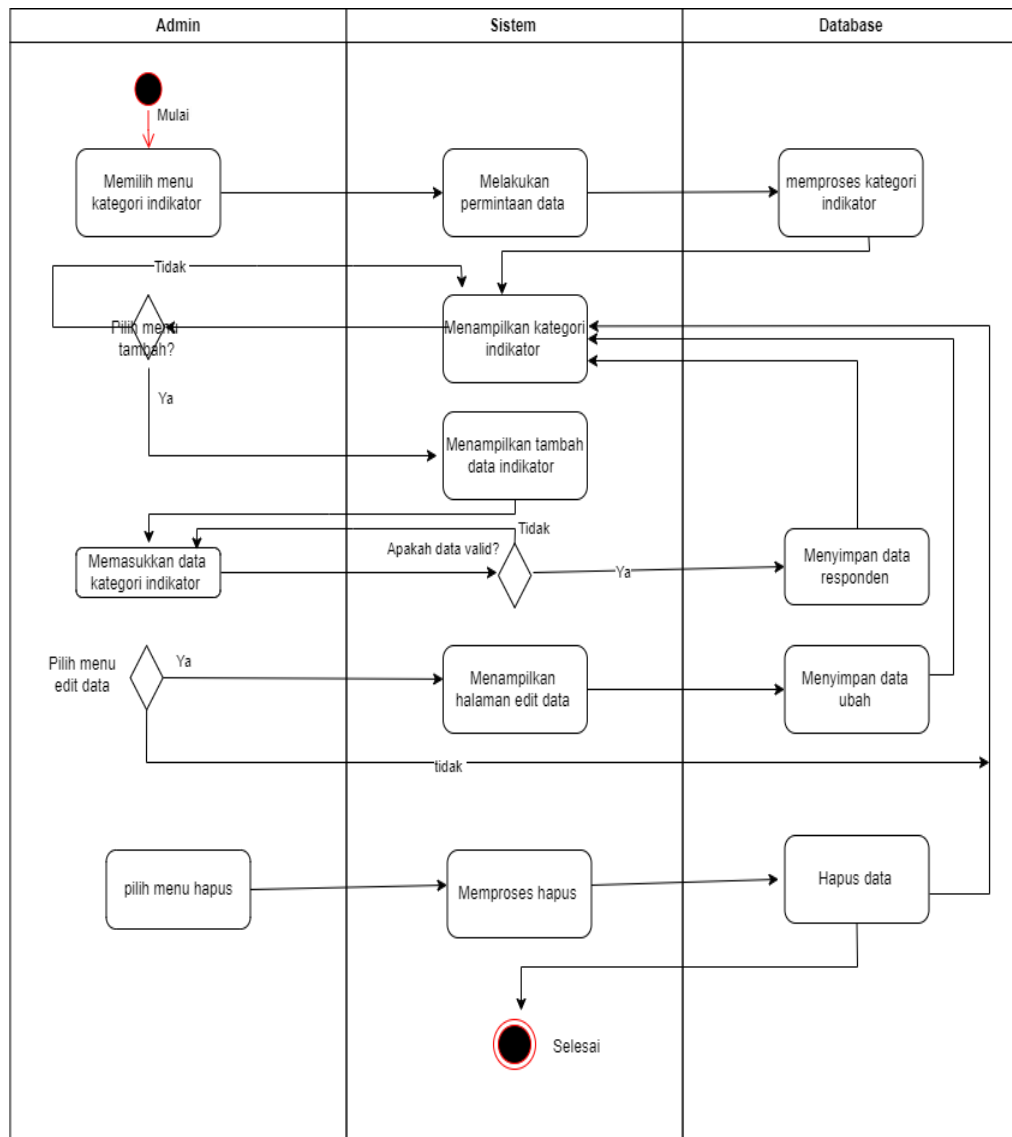
2. Activity Diagram Data Responden



Gambar 4. 3 Activity Diagram Data Responden

Dalam aktivitas ini, administrator dapat mengontrol data responden dengan membuka halaman dashboard dan meminta data dari database. Kemudian sistem menampilkan data responden, yang dapat ditambahkan, diubah, atau dihapus.

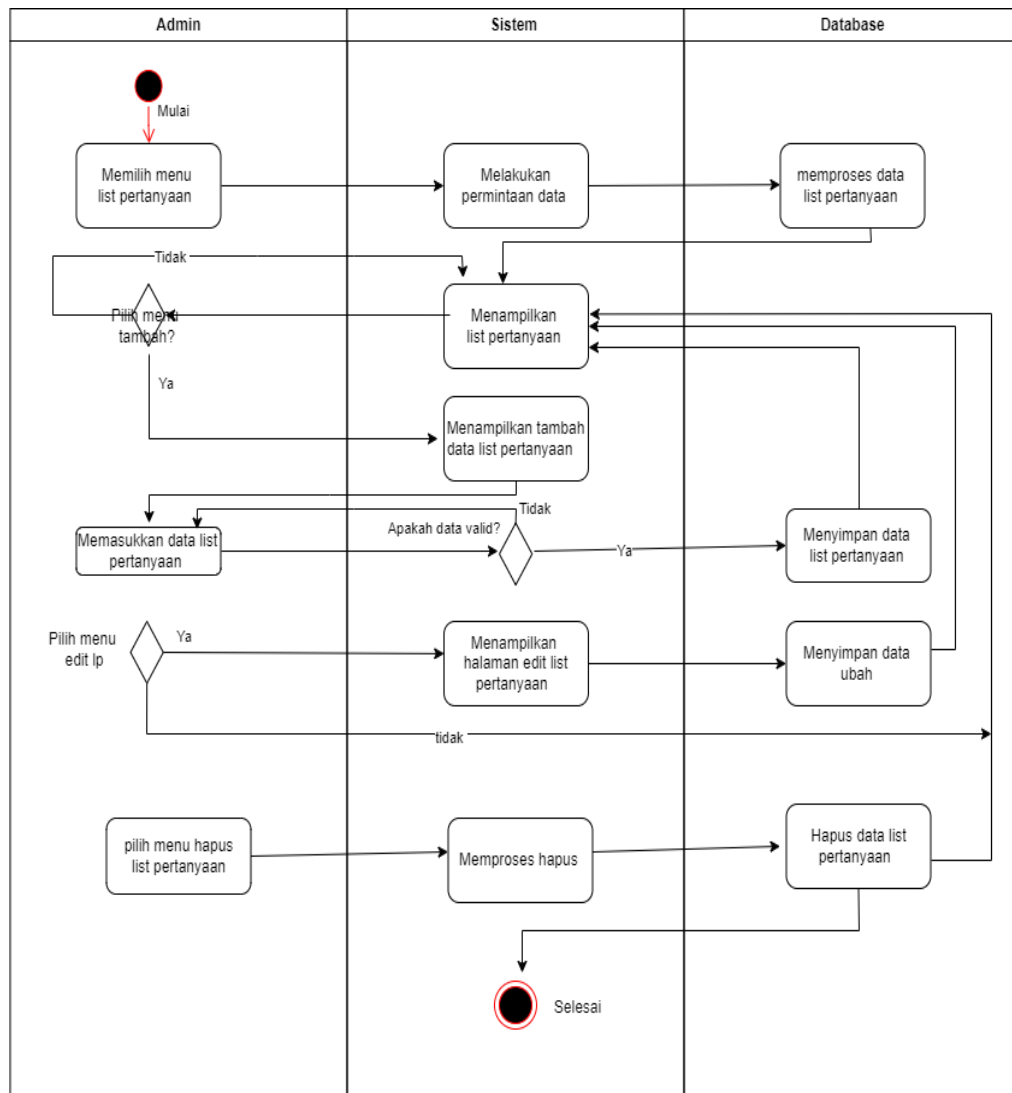
3. Activity Diagram Kategori Indikator



Gambar 4. 4 Activity Diagram Kategori Indikator

Kegiatan ini menguraikan penyajian kategori indikator. Administrator dapat menambah kategori indikator dengan memilih menu kategori indikator, meminta sistem untuk meminta data dari database. Selanjutnya, sistem akan menampilkan data kategori indikator. Administrator memiliki kemampuan untuk mengubah informasi kategori indikator dan menghapus kategori indikator sesuai kebutuhan.

4. Activity Diagram List Pertanyaan



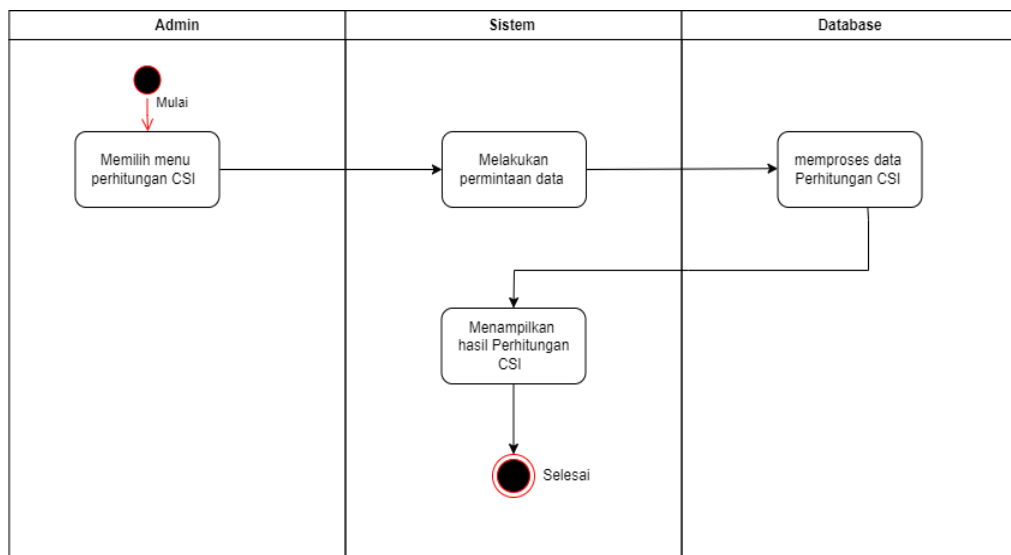
Gambar 4. 5 Activity Diagram List Pertanyaan

Dalam kegiatan ini dijelaskan bahwa administrator memiliki kemampuan untuk mengelola data daftar pertanyaan dengan memilih menu daftar pertanyaan. Sistem kemudian akan meminta data dari database dan kemudian menyajikan daftar pertanyaan. Apabila pengelola ingin menambah daftar data pertanyaan, dapat memilih menu “tambah data” sehingga akan muncul form input data. Setelah validasi kebenaran data, sistem akan melanjutkan memproses dan menyimpan informasi dalam database. Setelah itu, administrator dapat memilih daftar data pertanyaan untuk diubah, dan data yang dipilih akan diperbarui. Jika ada keinginan

indikator, dan jawaban kuesioner yang diberikan oleh pasien atau keluarga pasien. Setelah validasi data yang dimasukkan, informasi tersebut disimpan ke database dan terlihat di sistem.

Selanjutnya, jika administrator ingin mengubah data hasil kuesioner, mereka dapat memilih data spesifik dari hasil kuesioner untuk diedit, dan data yang diperbarui akan disimpan. Dalam kasus di mana penghapusan data yang disebutkan dari hasil kuesioner diperlukan, administrator dapat memilih menu "hapus", yang meminta sistem untuk menghapus data yang ditentukan.

6. Activity Diagram Perhitungan CSI

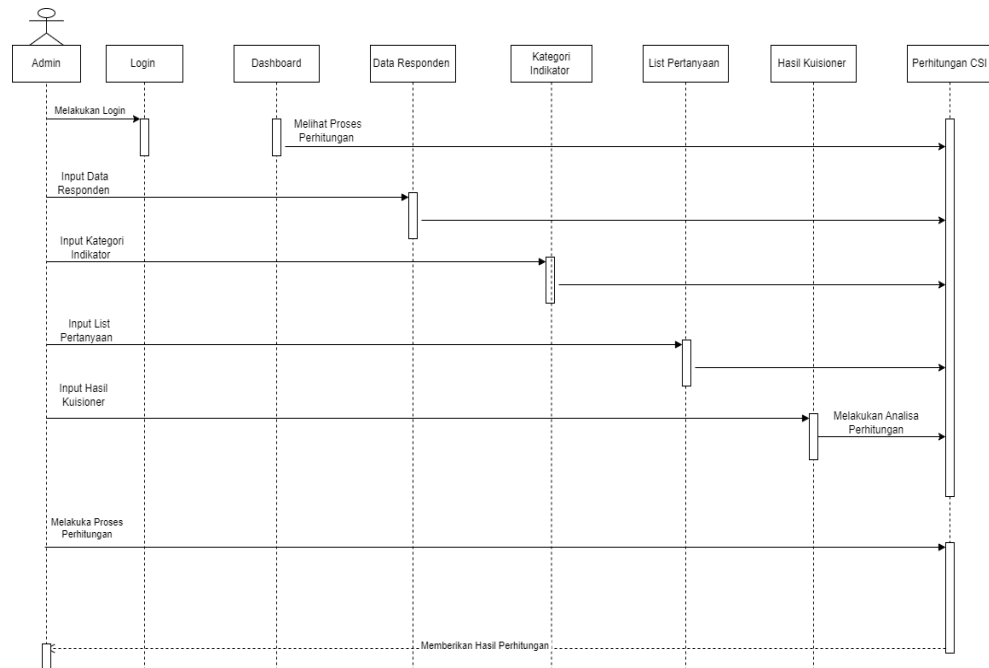


Gambar 4. 7 *Activity Diagram* Perhitungan CSI

Dengan memilih menu perhitungan kepuasan pelanggan (CSI), admin dapat melihat hasil perhitungan CSI. Sistem akan meminta data dari database, dan kemudian menampilkan hasil perhitungan CSI.

4.3.3 Sequence Diagram

Rangkaian interaksi antara berbagai objek dalam aplikasi yang sedang dikembangkan disebut sebagai diagram urutan. Diagram sequence yang tersedia menggambarkan proses penerapan sistem pendukung keputusan penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap pasien pelayanan BPJS RS PIM:



Gambar 4. 8 Sequence Diagram

Gambar yang ditampilkan menggambarkan prosedur ketika administrator melakukan log in. Selanjutnya, administrator memiliki keleluasaan untuk memilih dan menginput data berdasarkan kebutuhan tertentu dalam pilihan menu yang tersedia. Langkah selanjutnya adalah melakukan penghitungan pada menu-menu seperti penghitungan data responden, kategori indikator, daftar pertanyaan, dan hasil kuesioner dengan menggunakan nilai yang telah dimasukkan sebelumnya. Sistem kemudian memproses perhitungan ini, menggunakan metode indeks kepuasan pelanggan, untuk mendapatkan hasil tingkat kepuasan.

4.4 Struktur Database

Pada pembuatan sistem ini menggunakan *database* Mysql. Berikut ini table *database* yang digunakan dalam pembuatan sistem:

1. Tabel User

Tabel 4. 10 Tabel User

No	Nama Field	Type	Panjang	Keterangan / Key
1	Id	bigint	20	Auto_Increment
2	<i>Name</i>	Varchar	255	
3	<i>Email</i>	Varchar	255	
4	<i>email_verified_at</i>	timestamp	255	
5	<i>password</i>	Varchar	255	
6	<i>remember_token</i>	Varchar	100	
7	<i>created_at</i>	timestamp	20	
8	<i>updated_at</i>	timestamp	20	

2. Tabel Respondens

Tabel 4. 11 Tabel Respondens

No	Nama Field	Type	Panjang	Keterangan / Key
1	id	bright		Auto_Increment
2	name	varchar	255	
3	nama_wali	varchar	255	
4	usia	varchar	255	
5	no_bpjs	varchar	255	
6	jenis_kelamin	varchar	255	
7	alamat	varchar	255	
8	pekerjaan	varchar	255	
9	created_at	timestamp	20	
10	updated_at	timestamp	20	

3. Tabel Pertanyaan

Tabel 4. 12 Tabel Pertanyaan

No	Nama Field	Type	Panjang	Keterangan / Key
1	id	bright	100	Auto_Increment
2	kode_pertanyaan	varchar	255	

3	kategori_indikator_id	brigit	100	
4	title	varchar	255	
5	created_at	timestamp	20	
6	updated_at	timestamp	20	

4. Tabel Kategori Indikator

Tabel 4. 13 Tabel Kategori Indikator

No	Nama Field	Type	Panjang	Keterangan / Key
1	id	bigint	100	Auto_Increment
2	title	varchar	255	
3	created_at	timestamp	20	
4	updated_at	timestamp	20	

5. Tabel Hasil

Tabel 4. 14 Tabel Hasil

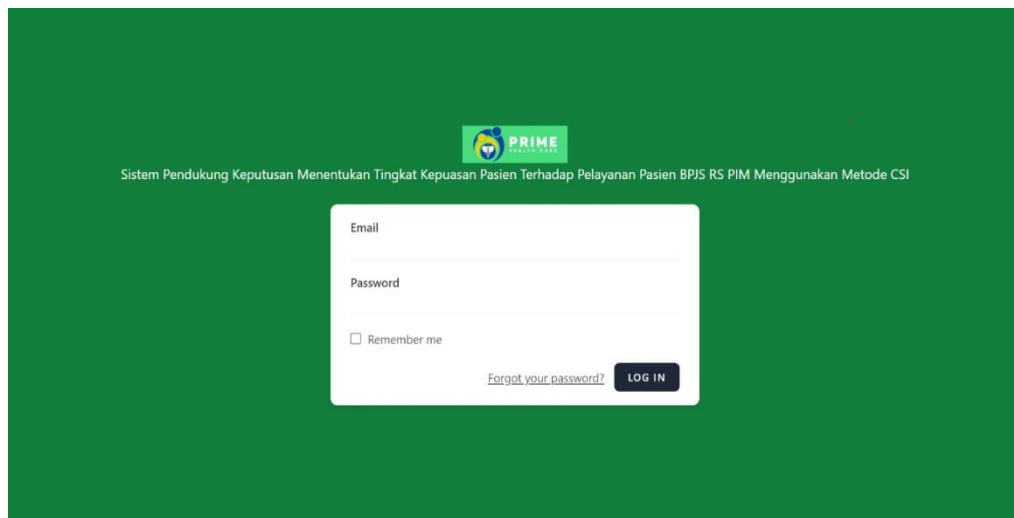
No	Nama Field	Type	Panjang	Keterangan / Key
1	id	brigit	100	Auto_Increment
2	pertanyaan_id	brigit	100	
3	tanggal	date		
4	responden_id	brigit	100	
5	bobot_harapan	enum('1','2','3','4','5')		
6	bobot_persepsi	enum('1','2','3','4','5')		
7	tahun	year		
8	created_at	Timestamp	20	
9	updated_at	Timestamp	20	

4.5 Implementasi Sistem

Implementasi disini untuk menampilkan tampilan antar muka pada aplikasi yang dibuat terdiri dari beberapa menu yang sudah berada di Dashboard program ini.

4.5.1 Tampilan Halaman Admin

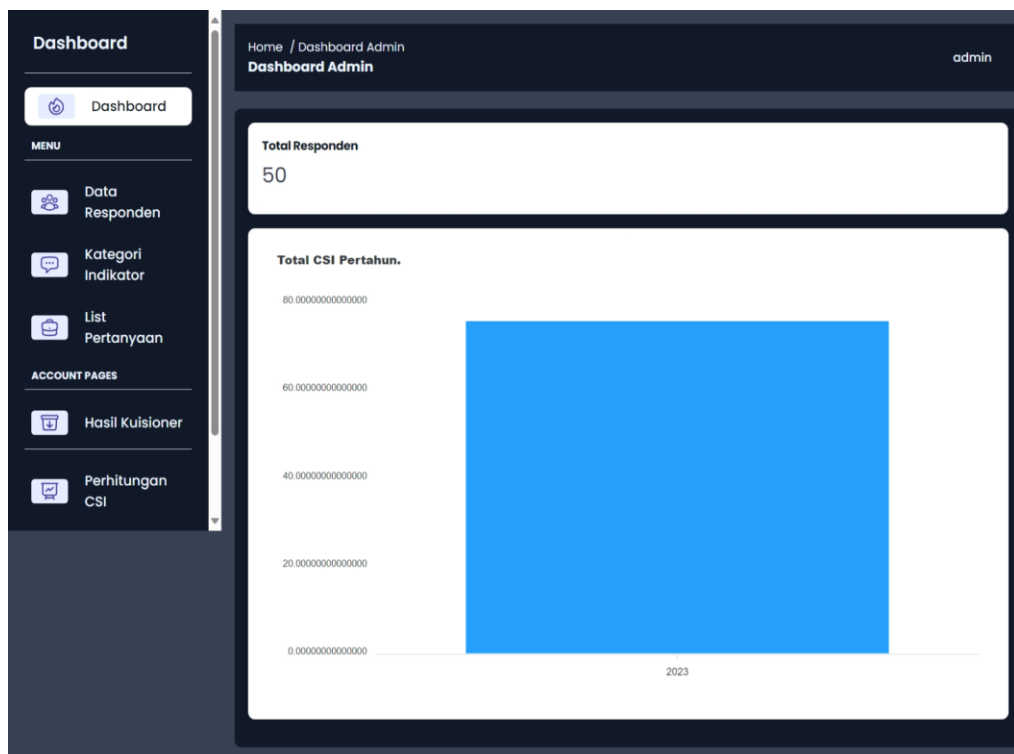
1. Halaman Login



Gambar 4. 9 Halaman Login

Tampilan ini menunjukkan langkah pertama menuju halaman admin. Halaman ini menampilkan formulir login, di mana administrator dapat memasukkan username dan password ke dalam formulir dan kemudian memilih tombol login.

2. Halaman Dashboard



Gambar 4. 10 Halaman *Dashboard*

Jumlah responden dan grafik total CSI per tahun ditampilkan pada halaman dashboard; ini dimaksudkan untuk memudahkan manajemen untuk mengetahui jumlah responden dan nilai CSI per tahun.

3. Halaman Data Responden

Home / List Responden
List Responden admin

Tambah Data

Data Responden

Show 10 entries Search:

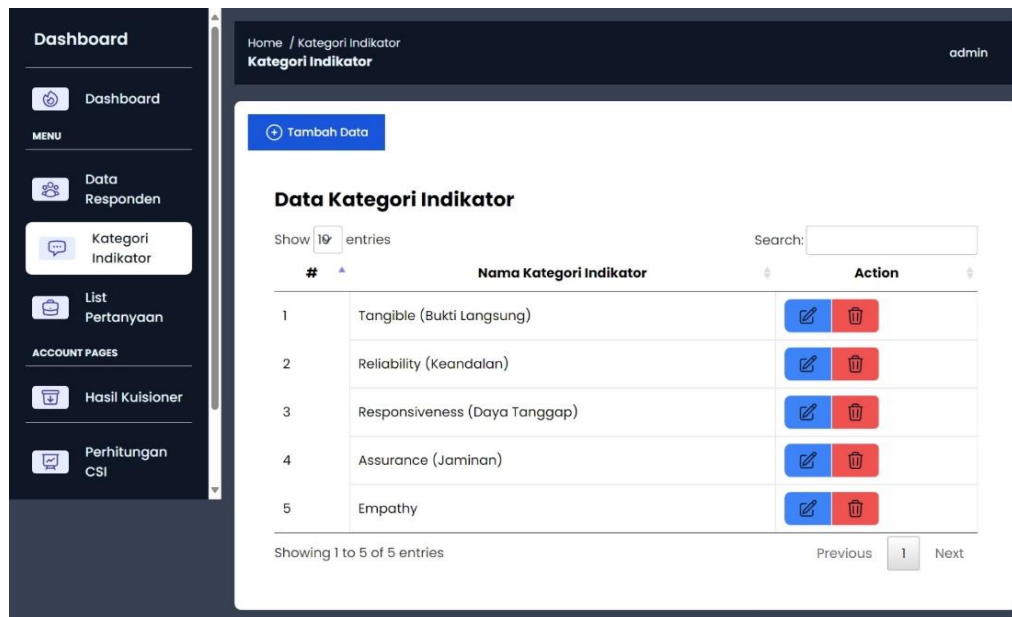
#	Nama Responden	Nama Wali	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Alamat	Action
1	Hadinen	Mardiana	68	Perempuan	Nisam	Petani	
2	Cut Maryam	-	85	Perempuan	Tambon Tunong, Dewantara	Ibu Rumah Tangga	
3	Yusrida	Kasmiwati	43	Perempuan	Pulo Rungkom	Ibu Rumah Tangga	
4	Mardiana	Fiza	43	Perempuan	Lancang Barat	Ibu Rumah Tangga	
5	Adami	-	53	Laki - Laki	Nisam	P	
6	Nurlela	Zulhaira	74	Perempuan	Tambun Tunong	Ibu Rumah Tangga	
7	Cut Anisa	Fatriati	9	Perempuan	desa paleuen, Lhokseumawe	Pelajar	
8	Rahmat	Yusmaini	16	Laki - Laki	Gampong Seumirah	Pelajar	
9	Mulya Jefry	Hamidah	10	Laki - Laki	Tambun Baru	Pelajar	
10	Asika	Nazariah	2	Laki - Laki	Paloh Gadeng	-	

Showing 1 to 10 of 50 entries Previous 1 2 3 4 5 Next

Gambar 4. 11 Gambar Halaman Data Responden

Halaman data responden adalah halaman yang digunakan untuk mengelola data responden. Berisi nama pasien, nama wali, usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan alamat. menghapus dan mengubah data responden.

4. Halaman Kategori Indikator



The screenshot displays a dashboard interface for managing indicator categories. On the left is a dark sidebar menu with options like 'Dashboard', 'Data Responden', 'Kategori Indikator', 'List Pertanyaan', 'Hasil Kuisloner', and 'Perhitungan CSI'. The main content area is titled 'Kategori Indikator' and features a 'Tambah Data' button. Below this is a table with 5 rows, each representing a category. The table has columns for '#', 'Nama Kategori Indikator', and 'Action'. The categories listed are: 1. Tangible (Bukti Langsung), 2. Reliability (Keandalan), 3. Responsiveness (Daya Tanggap), 4. Assurance (Jaminan), and 5. Empathy. Each row has a blue edit icon and a red delete icon. At the bottom, it shows 'Showing 1 to 5 of 5 entries' and pagination controls.

#	Nama Kategori Indikator	Action
1	Tangible (Bukti Langsung)	Edit Delete
2	Reliability (Keandalan)	Edit Delete
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	Edit Delete
4	Assurance (Jaminan)	Edit Delete
5	Empathy	Edit Delete

Gambar 4. 12 Halaman Kategori Indikator

Halaman kategori indikator adalah halaman yang dimaksudkan untuk mengelola kategori indikator dan berisi data tentang berbagai kategori, seperti *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsibility* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kemudian admin dapat menambah data kategori indikator. Mengubah dan menghapus data kategori indikator.

5. Halaman List Pertanyaan

The screenshot displays the 'List Pertanyaan' page in a dashboard. The sidebar on the left contains navigation options: Dashboard, Data Responden, Kategori Indikator, List Pertanyaan (highlighted), Hasil Kuisisioner, and Perhitungan CSI. The main content area shows a table of 10 question entries. Each entry includes a number, a code (A1-A10), a category indicator (Tangible, Reliability, or Responsiveness), and a specific question. The 'Action' column for each row contains a blue edit icon and a red delete icon. At the top of the main area, there is a 'Tambah Data' button, a search bar, and a 'Show 10 entries' dropdown. The footer of the main area shows 'Showing 1 to 10 of 23 entries' and pagination controls for pages 1, 2, and 3.

#	Kode Pertanyaan	Nama Kategori Indikator	Pertanyaan	Action
1	A1	Tangible (Bukti Langsung)	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	
2	A2	Tangible (Bukti Langsung)	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wd dan air	
3	A3	Tangible (Bukti Langsung)	Rumah sakit memiliki peralatan yang cukup	
4	A4	Tangible (Bukti Langsung)	Penampilan tenaga medis bersih rapi dan ramah	
5	A5	Reliability (Keandalan)	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu	
6	A6	Reliability (Keandalan)	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien	
7	A7	Reliability (Keandalan)	Perawat memberi tahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat	
8	A8	Reliability (Keandalan)	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	
9	A9	Reliability (Keandalan)	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	
10	A10	Responsiveness (Daya Tanggap)	Perawat tanggap melayani pasien	

Gambar 4. 13 Halaman List Pertanyaan

Pada halaman list pertanyaan merupakan halaman untuk mengelola data list pertanyaan. Halaman ini berisi data pertanyaan diantaranya kode pertanyaan, kategori indikator, dan pertanyaan. Kemudian admin dapat menambah data list pertanyaan, mengubah dan menghapus data list pertanyaan.

6. Halaman Hasil Kuisisioner

Home / Data Rekap Hasil Responden
Data Rekap Hasil Responden admin

Tambah Data

Data Cacah Hasil Kuisisioner

Show 10 entries Search:

#	Nama Responden	Kode Pertanyaan	Bobot Harapan	Bobot Persepsi	Action
1	Hadinen	A4	4	3	
2	Hadinen	A3	4	5	
3	Hadinen	A2	4	4	
4	Hadinen	A1	4	3	
5	Hadinen	A9	4	4	
6	Hadinen	A8	4	5	
7	Hadinen	A7	5	5	
8	Hadinen	A6	4	5	
9	Hadinen	A5	4	5	
10	Hadinen	A13	4	5	

Showing 1 to 10 of 1,150 entries Previous 1 2 3 4 5 ... 115 Next

Gambar 4. 14 Halaman hasil Kuisisioner

Pada halaman hasil kuisisioner merupakan halaman untuk mengelola hasil kuisisioner. Halaman ini berisi data cacah hasil kuisisioner, diantaranya data nama responden, kode pertanyaan, bobot harapan dan bobot persepsi. Kemudian admin dapat menambah data rekap hasil responden. Mengubah dan menghapus data hasil kuisisioner.

7. Halaman Perhitungan CSI

Home / Perhitungan CSI
Perhitungan CSI admin

Hasil Perhitungan CSI

Pilih Tahun
2023

KODE PERTANYAAN	MIS	MSS	WF	WS
A1	4.44	3.88	3.9318654684537853	15.255638017601
A2	4.7	3.84	4.162109842732611	15.982501796099
A3	4.98	3.8	4.410065322725192	16.75824822635
A4	4.52	3.96	4.002709891308808	15.850731169582
A5	4.96078431372549	3.627450980392157	4.393048770176681	15.93556906826
A6	4.96078431372549	3.7254901960784315	4.393048770176681	16.366260124187
A7	4.96078431372549	3.6666666666666665	4.393048770176681	16.10784549064
A8	4.96078431372549	3.627450980392157	4.393048770176681	15.93556906826
A9	4.9411764705882355	3.7450980392156863	4.375684941045548	16.38736909293
A10	4.96	3.66	4.392354217011436	16.07601643426
A11	4.96	3.74	4.392354217011436	16.427404771622
A12	4.96	3.62	4.392354217011436	15.90032226558
A13	4.98	3.82	4.410065322725192	16.84644953281
A14	5	3.938775510204082	4.427776428438947	17.44001736099
A15	5	3.795918367346939	4.427776428438947	16.80747781217
A16	4.959183673469388	3.693877551020408	4.391631314737405	16.222148325861
A17	5	3.938775510204082	4.427776428438947	17.44001736099
A18	5	4.081632653061225	4.427776428438947	18.07255685077
A19	4.98	3.7	4.410065322725192	16.317241694083
A20	5	3.62	4.427776428438947	16.02855067094
A21	5	3.58	4.427776428438947	15.8514396138114
A22	5	3.98	4.427776428438947	17.622550185187
A23	4.7	3.96	4.162109842732611	16.481954977221
Total	112.92349739895958	87.00113645458183	WT = 378.1138799693509	
CSI				75.62277599367018

Dashboard

Dashboard

MENU

- Data Responden
- Kategori Indikator
- List Pertanyaan

ACCOUNT PAGES

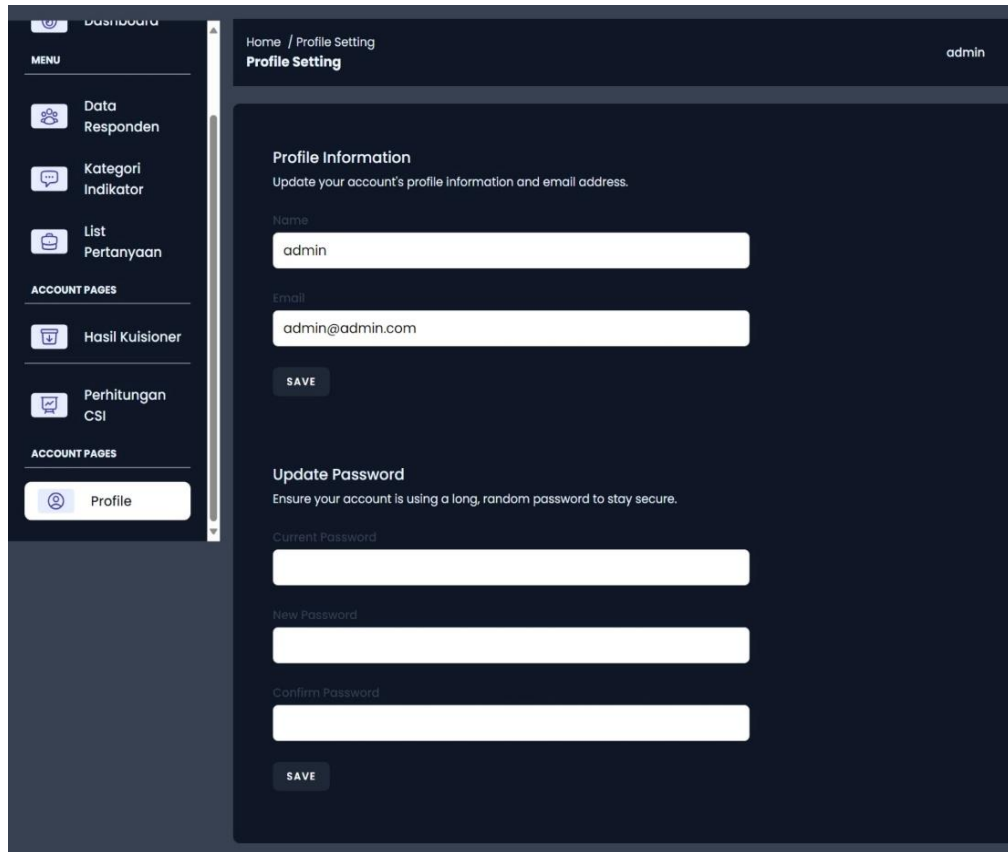
- Hasil Kuisiner
- Perhitungan CSI

Gambar 4. 15 Halaman Perhitungan CSI

Pada halaman perhitungan CSI merupakan halaman untuk melihat hasil tingkat kepuasan. Halaman ini berisi kode pertanyaan, nilai MIS (*Mean Importance*

Score) atau rata-rata harapan, nilai MSS (*Mean Satisfaction Score*) atau rata-rata persepsi, nilai WF (*Weight Factor*), nilai WS (*Weight Score*), nilai WT (*Weight Total*) dan nilai CSI.

8. Halaman Profile



The screenshot displays a user profile management interface. On the left is a dark sidebar menu with options like 'Data Responden', 'Kategori Indikator', 'List Pertanyaan', 'Hasil Kuisisioner', 'Perhitungan CSI', and 'Profile'. The main content area is titled 'Profile Setting' and contains two sections: 'Profile Information' and 'Update Password'. The 'Profile Information' section has input fields for 'Name' (filled with 'admin') and 'Email' (filled with 'admin@admin.com'), followed by a 'SAVE' button. The 'Update Password' section has three input fields for 'Current Password', 'New Password', and 'Confirm Password', followed by another 'SAVE' button.

Gambar 4. 16 Halaman Profile

Pada halaman profile merupakan halaman untuk admin melihat informasi mengenai profil admin. Admin dapat mengubah nama profile, email, dan admin dapat meng-update password.

4.5.2 Tampilan Form Kuisisioner

Formulir Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pasien BPJS RS PIM

Silahkan Isi Data Diri Anda Terlebih Dahulu
Mohon isi dengan lengkap dan sebenarnya.

Nama Lengkap

Pekerjaan No BPJS

Alamat Usia

Nama Wali Jenis Kelamin

Berikan Penilaian Anda Berdasarkan Pertanyaan-Pertanyaan Berikut
Mohon isi dengan lengkap dan sebenarnya.

Anda Mengisi Formulir Ini Pada Tanggal

Perawat bersikap ramah dan sopan. Berapa Nilai Yang Anda Berikan?

Nilai Persepsi	Nilai Harapan
<input type="radio"/> Sangat Tidak Penting	<input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
<input type="radio"/> Tidak Penting	<input type="radio"/> Tidak Puas
<input type="radio"/> Cukup Penting	<input type="radio"/> Cukup Puas
<input type="radio"/> Penting	<input type="radio"/> Puas
<input type="radio"/> Sangat Penting	<input type="radio"/> Sangat Puas

Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi. Berapa Nilai Yang Anda Berikan?

Nilai Persepsi	Nilai Harapan
<input type="radio"/> Sangat Tidak Penting	<input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
<input type="radio"/> Tidak Penting	<input type="radio"/> Tidak Puas
<input type="radio"/> Cukup Penting	<input type="radio"/> Cukup Puas
<input type="radio"/> Penting	<input type="radio"/> Puas
<input type="radio"/> Sangat Penting	<input type="radio"/> Sangat Puas

Perawat memperhatikan pasien. Berapa Nilai Yang Anda Berikan?

Nilai Persepsi	Nilai Harapan
<input type="radio"/> Sangat Tidak Penting	<input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
<input type="radio"/> Tidak Penting	<input type="radio"/> Tidak Puas
<input type="radio"/> Cukup Penting	<input type="radio"/> Cukup Puas
<input type="radio"/> Penting	<input type="radio"/> Puas
<input type="radio"/> Sangat Penting	<input type="radio"/> Sangat Puas

Perawat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien. Berapa Nilai Yang Anda Berikan?

Nilai Persepsi	Nilai Harapan
<input type="radio"/> Sangat Tidak Penting	<input type="radio"/> Sangat Tidak Puas

Gambar 4. 17 Form Kuisisioner Pasien

Pada form kuisioner user/pasien dapat mengisi data diri pasien selanjutnya user dapat menjawab seluruh pertanyaann pada form kuisioner. Jawaban yang telah diinput kemudian otomatis masuk ke dalam sistem.

4.6 Pengujian Sistem

Pengujian yang dilakukan pada website yang telah dibangun ini menggunakan sistem pengujian black-box, yang berfokus pada fungsionalitas dan hasil akhir atau output. Pengujian ini dimulai dengan melihat tingkat kepuasan pasien melalui web. Setelah itu, melakukan pengujian *black-box*. Berikut ini hasil perolehan pengujian *black-box* dibawah ini:

Tabel 4. 15 Hasil Pengujian *Black Box*

No	Nama	Keterangan	Validasi		Persentase (%)
			Ya	Tidak	
1	Buka aplikasi	Menampilkan menu Home/Dashboard	Y		100
2	Data Responden	Menampilkan form untuk menginput data responden serta menampilkan data responden yang telah diinput.	Y		100
3	Kategori Indikator	Menampilkan form untuk menginput data kategori indikator serta menampilkan kategori indikator yang telah diinputkan.	Y		100
4	List Pertanyaan	Menampilkan form untuk menginput data list pertanyann indikator serta menampilkan data	Y		100

		pertanyaan yang telah diinputkan.			
5	Hasil Kuisisioner	Menampilkan form untuk tambah data rekap hasil responden serta menampilkan hasil data cacah hasil kuisisioner yang telah diinput	Y		100
6	Perhitungan CSI	Menampilkan hasil perhitungan metode CSI	Y		100

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah melalui tahap perancangan dan evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pasien BPJS RS Prima Inti Medika dengan menggunakan metode CSI maka dapat disimpulkan:

1. 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 75,45% yang artinya pelayanan pasien BPJS pada RS Prima Inti Medika berada dalam kategori puas. Nilai tersebut didapat dengan menentukan kriteria dan alternatif terhadap kepuasan RS Prima Inti Medika.
2. Sistem yang dirancang dapat menampilkan hasil tingkat kepuasan pertahunnya apabila dilakukan survei kepuasan setiap tahunnya. Hasil yang ditampilkan berupa persentase tingkat kepuasan pertahun.
3. Hasil analisis dari sistem yang dilakukan dapat menjadi rekomendasi dan usulan perbaikan bagi pihak RS Prima Inti Medika untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada pasien BPJS.

5.2 Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya untuk dapat membuat dengan menggunakan metode lain untuk melihat metode mana yang mungkin lebih baik dalam mengambil keputusan menentukan tingkat kepuasan pasien dan dilakukan juga pengembangan serta penyempurnaan dalam metode tersebut agar lebih baik dari penelitian ini.
2. Sistem yang telah dibuat diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi sehingga menghasilkan sebuah informasi yang dapat membantu RS Prima Inti Medika dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS sehingga meningkatkan citra rumah sakit tersebut.

3. Agar web ini kedepannya dapat dihosting dan digunakan pada sistem yang ada di RS PIM.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulloh, R. (2018). 7 in 1 Pemrograman Web Untuk Pemula. *PT Elex Media Komputindo*, 53(9), 1689–1699. <https://books.google.co.id/books?id=21FwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Eliza, Y., & Lina, E. (2022). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman*. 4(2), 163–174.
- Fahreza, Y., Perangin-angin, M. I., & Pane, D. H. (2020). *Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pusat Jantung Terpadu RSUP H . Adam Malik Medan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*. 3(7).
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250. <http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/382>
- Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 6(1), 10. <https://doi.org/10.24114/cess.v6i1.21023>
- Law, A., Hukum, F., Diponegoro, U., Services, P., Publik, P., & Pendahuluan, A. (2019). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik*. 2(4), 686–696.
- Mizani, U., Program, P., Sistem, S., Fatah, R., Jl, P. K. H., Zainal, A., Fikri, K. M., & Selatan, P. S. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 4(2), 149–159. <http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi/article/view/355>
- Pelanggan, S., & Kota, D. I. (2020). *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. 4(6), 856–870.

- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna Jasa Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Sronдол). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 416–430.
- Philips wijaya *, Ahmad fitri boy **, K. ibnutama *. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menganalisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Semen Di Wilayah Kota Medan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Harga Kapasitas air Waktu Mengeras. *Journal Cybertech*, 4(5).
- Putri, B. I., & Fonna, T. R. (2023). *Sosialisasi Pencegahan Gangguan Pendengaran di Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara*. 1(1), 1–5.
- Sebayang, J., Saniman, S., & Murniyanti, S. (2022). Penerapan Metode CSI Dalam Menentukan Kepuasan Pasien Suntik Vaksin. *Jurnal Sistem Informasi Triguna Dharma (JURSI TGD)*, 1(5), 585. <https://doi.org/10.53513/jursi.v1i5.4837>
- Siregar, J. A. S., & Handoko, K. (2021). pengembangan sistem presensi karyawan dengan teknologi GPS berbasis web. *Jurnal Comasie*, 6(2), 3. [http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal%0AJurnal Comasie ISSN \(Online\) 2715-6265%0APERANCANGAN](http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal%0AJurnal%0AComasie%0AISSN%0A(Online)%0A2715-6265%0APERANCANGAN)
- Tarigan, J. W., Winata, H., & Suherdi, D. (2020). Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Indikator Pelayanan Yang Baik Rumah Sakit Vina Estetica berdasarkan Hasil Survey Angket kepada Pasien Menggunakan Metode Costumer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal CyberTech*, 1–10.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 0(0), 339–344.