
Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Indikator Pelayanan Yang Baik Rumah Sakit Vina Estetica berdasarkan Hasil Survey Angket kepada Pasien Menggunakan Metode Costumer Satisfaction Index(CSI)

¹Junander Wandira Tarigan*, ²Hendryan Winata S.Kom., M.Kom, ³Devri Suherdi S.Kom., M.Kom

*Sistem Informasi, STMIK Triguna Dharma

**Sistem Informasi, STMIK Triguna Dharma

Article Info

Article history:

Keyword:

Sistem Pendukung Keputusan,
Customer Satisfaction Index,
Rumah Sakit Vina Estetica

ABSTRACT

Rumah Sakit Vina Estetica adalah rumah sakit yang sudah cukup besar dan memiliki ratusan pegawai, perawat dan dokter-dokter ahli. Namun dalam keadaan nyatanya, pihak rumah sakit terkadang mengalami kendala, banyaknya komplain dari pasien akan pelayanan yang diberikan, sehingga itu menyebabkan menurunnya kinerja rumah sakit, oleh sebab itu perlu adanya suatu sistem yang mampu menganalisis tingkat kepuasan pasien sehingga pihak rumah sakit dapat melakukan evaluasi tiap bulannya.

Maka dari itu sebuah solusi yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan tentang Pola Kepuasan Pasien Rumah Sakit Vina Estetica adalah penerapan Sistem Pendukung Keputusan. Dalam sebuah Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dapat mendeteksi permasalahan terdapat beberapa teknik diantaranya adalah Customer Satisfaction Index. Metode ini dianggap sangat mampu untuk memetakan suatu input ke dalam suatu output tanpa mengabaikan faktor – faktor yang ada dan hasil akhirnya merupakan sebuah kepuasan pasien . Customer Satisfaction Index di yakini sangat fleksibel dan memiliki toleransi terhadap data yang ada.

Setelah diterapkan Customer Satisfaction Index dirancanglah sebuah aplikasi yang mengimplementasikan teknik Sistem Pendukung Keputusan dengan mengadopsi metode Customer Satisfaction Index yang nantinya dapat membantu Rumah Sakit Vina Estetica dalam menganalisis tingkat kepuasan pasien.

Copyright © 2020 STMIK Triguna Dharma.

All rights reserved.

First Author

Nama : Junander Wandira Tarigan

Program Studi : Sistem Informasi

STMIK Triguna Dharma

E-Mail : jutarsi97@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Kepuasan terhadap pelayanan dapat menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan. Kepuasan seorang pelanggan biasanya bersumber besar dari tingkat pelayanan. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui aktivitas orang lain secara langsung [1]. Dalam suatu perusahaan pelayanan merupakan suatu faktor yang sangat penting guna untuk memuaskan pelanggan. Dalam sebuah rumah sakit indikator pelayanan kepada pasien adalah suatu hal yang menjadi target tiap bulannya, indikator pelayanan kepada pasien sangat berpotensi untuk meningkatkan pendapatan rumah sakit, sehingga rumah sakit tersebut perlu mendapatkan evaluasi setiap bulannya dalam peningkatan kualitas pelayanan [2].

RS. Vina Estetica adalah rumah sakit yang sudah cukup besar dan memiliki ratusan pegawai, perawat dan dokter-dokter ahli. Namun dalam keadaan nyatanya, pihak rumah sakit terkadang mengalami kendala, banyaknya komplain dari pasien akan pelayanan yang diberikan, sehingga itu menyebabkan menurunnya kinerja rumah sakit, oleh sebab itu perlu adanya suatu sistem yang mampu menganalisis indikator untuk tingkat indikator pelayanan kepada pasien sehingga pihak rumah sakit dapat melakukan evaluasi tiap bulannya terhadap pelayanan-pelayanan yang telah diberikan pihak rumah sakit.

Dalam Ilmu Komputer, dikenal sebuah cara untuk mencari sebuah kesimpulan dalam menentukan indikator dan pengaruh dari pelayanan yang diberikan kepada pasien. Ilmu tersebut adalah Sistem Pendukung Keputusan, dimana Sistem Pendukung Keputusan merupakan pasangan intelektual dari sumber daya manusia yang dijalankan pada kemampuan komputer dalam pencarian suatu keputusan, yaitu sistem pendukung keputusan yang berjalan pada perangkat computer yang digunakan sebagai pembuat keputusan manajemen yang mampu menghadapi masalah semi terstruktur [3]

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dapat mendeteksi indikator penentuan kepuasan customer (dalam kasus ini adalah pasien), terdapat beberapa teknik diantaranya adalah *Customer Satisfaction Index*. Metode ini dianggap sangat mampu untuk memetakan suatu input ke dalam suatu *output* tanpa mengabaikan faktor – faktor yang ada dan hasil akhirnya merupakan sebuah indikator pelayanan kepada pasien. *Customer Satisfaction Index* diyakini sangat fleksibel dan memiliki toleransi terhadap data yang ada [4].

Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Misalnya memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pasien. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan/perawat maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pasien.

Pada konsep perancangan yang dilakukan dengan cara menganalisis masalah dan kebutuhan dalam permasalahan yang dibahas kemudian dilakukan sebuah rating terhadap indikator-indikator penyebab permasalahan dan pada fase akhir akan dilakukan sebuah perancangan sistemnya sehingga dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan yang diharapkan.

2. Kajian Pustaka

2.1 Sistem Pendukung Keputusan

Sistem Pendukung Keputusan sebagai suatu informasi berbasis komputer yang menghasilkan berbagai alternatif keputusan untuk membantu manajemen dalam menangani berbagai permasalahan yang terstruktur maupun tidak terstruktur dengan menggunakan data dan model

Konsep Sistem Pendukung Keputusan (SPK) pertama kali diungkapkan pada tahun 1971 oleh Michael Scoot Morton dengan istilah *Management Decision System*. Kemudian sejumlah perusahaan, lembaga penelitian dan perguruan tinggi mulai melakukan penelitian dan membangun sistem pendukung keputusan, sehingga dari produksi yang dihasilkan dapat disimpulkan bahwa sistem ini merupakan suatu sistem yang berbasis komputer yang ditujukan untuk membantu pengambilan keputusan dalam memanfaatkan data dan model tertentu untuk memecahkan berbagai persoalan yang tidak terstruktur

DSS merupakan system yang memberikan fasilitas yang menyediakan informasi, pemodelan, dan pemanipulasian data. Sistem itu digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam situasi yang semi terstruktur dan situasi yang tidak terstruktur, dimana tak seorangpun tahu secara pasti bagaimana keputusan seharusnya dibuat

Keputusan merupakan kegiatan memilih suatu strategi atau tindakan dalam pemecahan masalah tertentu. Tindakan memilih strategi atau aksi yang diyakini manajer akan memberikan solusi terbaik atas sesuatu disebut pengambilan keputusan

Suatu keputusan yang diambil untuk menyelesaikan suatu masalah dilihat dari keterstrukturannya yang bisa dibagi menjadi bermacam macam klasifikasi dalam sistem pendukung keputusan guna untuk mempermudah penerapan ilmu sistem pendukung keputusan dalam berbagai aspek permasalahan. Jenis-jenis keputusan juga bisa membantu dalam menganalisis sebuah permasalahan yang akan di selesaikan dengan sistem, berikut adalah jenis-jenis keputusan:

1. Keputusan terstruktur (*structure decision*)

Keputusan terstruktur adalah keputusan yang dilakukan secara berulang-ulang dan bersikap rutin. Misalnya, keputusan pemesanan barang dan keputusan penagihan piutang.

2. Keputusan semiterstruktur (*semistructured decision*)

Keputusan semiterstruktur adalah keputusan yang memiliki dua sifat. Sebagian keputusan bisa ditangani oleh computer dan yang lain tetap harus dilakukan oleh pengambil keputusan. Contoh keputusan jenis ini adalah pengevaluasian kredit, penjadwalan produksi, dan pengendalian sediaan.

3. Keputusan tak terstruktur (*unstructured decision*)

Keputusan tak terstruktur adalah keputusan yang penanganannya rumit karena tidak terjadi berulang-ulang atau tidak selalu

.Tujuan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yaitu [5]:

1. Membantu manajer membuat keputusan untuk memecahkan masalah semi terstruktur.
2. Mendukung penilaian manajer bukan mencoba untuk menggantikannya.
3. Meningkatkan efektifitas pengambilan keputusan manajer daripada efisiensinya.
4. Kecepatan komputasi. Komputer memungkinkan para pengambil keputusan untuk melakukan banyak komputasi secara cepat dengan biaya yang rendah.
5. Peningkatan produktivitas. Membangun satu kelompok pengambil keputusan, terutama para pakar, bisa sangat mahal. Pendukung terkomputerisasi bisa mengurangi ukuran kelompok dan memungkinkan para anggotanya untuk berada di berbagai lokasi yang berbeda-beda (menghemat biaya perjalanan). Selain itu, produktivitas staf pendukung (misalnya analis keuangan dan hukum) bisa ditingkatkan menggunakan peralatan optimalisasi yang menentukan cara terbaik untuk menjalankan sebuah bisnis.
6. Dukungan kualitas. Komputer bisa meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat. Sebagai contoh, semakin banyak data yang diakses, makin banyak juga alternatif yang bisa evaluasi.
7. Berdaya saing. Manajemen dan pemberdayaan sumber daya perusahaan. Tekanan persaingan menyebabkan tugas pengambilan keputusan menjadi sulit.
8. Mengatasi keterbatasan kognitif dalam pemrosesan dan penyimpanan

2.2 Metode CSI

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan melihat dan mengetahui tingkat kepentingan dari atribut – atribut jasa/produk. Dan CSI sangat berguna untuk tujuan internal dari perusahaan antara lain yaitu memantau perbaikan pelayanan, memotivasi karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan dari pelanggan.

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa [6]. Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Angka indeks	Interprestasi
81%-100%	Sangat Puas
66%-80,99%	Puas
51%-65,99%	Cukup Puas
35%-50,99%	Kurang Puas
0%-34,99%	Tidak Puas

Keterangan :X : Angka indeks kepuasan pelanggan Perhitungan keseluruhan IKP menurut Bhotte (1996) diilustrasikan pada tabel 2.4. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. IKP diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. IKP dihitung dengan rumus:

<p>Rumus:</p> $CSI = \frac{T}{5 Y} \times 100\%$

Keterangan :

- T : Nilai Total Dari CSI
- 5 : Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran
- Y : Nilai Maksimum Pada Skala

Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan

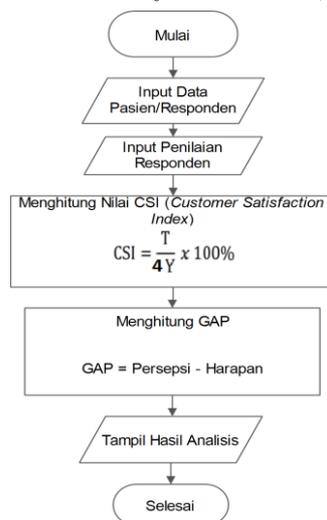
3. Algoritma Sistem

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan salah satu metode yang sederhana dalam mendukung keputusan untuk menentukan tingkat kepuasan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan jasa.

Adapun algoritma sistem penyelesaian metode *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (Importance)
2. Menentukan Skala Tingkat Kepuasan/Kinerja (Performance)
3. Menentukan Indikator Pertayaan
4. Menghitung Nilai CSI

Berikut adalah *flowchart* dari Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu sebagai berikut:



Gambar 1 Flowchart Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

3.1.1 Penyelesaian

Bentuk penerapan algoritma penyelesaian masalah dijelaskan dalam contoh kasus menentukan kepuasan pasien pada Rumah Vina Estetica berikut ini.

1. Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (*Importance*)
 Sebagai pedoman bagi pasien untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Skala Likert Tingkat Kepentingan dalam penilaian kepuasan 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 Tingkat Kepuasan/Kinerja (*Performance*)
 Sebagai pedoman bagi pasien untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Skala Likert Tingkat Kepuasan Pasien

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Kurang Setuju (KS)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

3. Menentukan Indikator Pertayaan
 Dalam mengukur faktor kualitas pelayanan adalah 4 kualitas layanan yaitu Waktu dan Biaya Pelayanan, Prosedur dan Mekanisme pengurusan, sarana dan prasarana serta profesionalisme petugas Seperti terlihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4 Tabel Indikator Pertanyaan

No	Indikator	Kode
-	Waktu dan Biaya Pelayanan	-
1.	Kepastian jadwal pelayanan	A1
2.	Kewajaran biaya pelayanan	A2
-	Waktu dan Biaya Pelayanan	-
3.	Kepastian biaya pelayanan	A3
4.	Kecepatan pelayanan	A4
-	Prosedur dan Mekanisme pengurusan	
5.	Prosedur pelayanan	A5
6.	Persyaratan Pelayanan	A6
-	Sarana Dan Prasarana	
7.	Kenyamanan lingkungan Rumah Sakit	A7
8.	Keamanan Pelayanan	A8
-	Profesionalisme Petugas	
9.	Kejelasan petugas pelayanan	A9
10.	Kedisiplinan petugas pelayanan	A10
11.	Tanggung jawab petugas pelayanan	A11
12.	Kemampuan petugas pelayanan	A12
13.	Keadilan mendapatkan pelayanan	A13
14.	Kesopanan dan keramahan petugas	A14

Berikut ini adalah data hasil quisioner yang diberikan kepada pasien , hanya akan digunakan 10 responden sebagai berikut:

Tabel 3.5 Tabel Harapan Responden (I)

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	Total	Average
A1	2	3	3	2	3	4	1	4	5	4	31	3.1
A2	3	4	3	4	5	3	2	5	5	5	39	3.9
A3	2	3	3	5	3	2	5	3	5	4	35	3.5
A4	5	2	3	5	3	3	5	3	2	5	36	3.6
A5	2	3	2	5	4	4	4	4	3	3	34	3.4
A6	3	5	1	4	4	5	5	3	5	5	40	4
A7	4	3	2	3	5	3	4	5	2	4	35	3.5
A8	5	2	2	2	4	3	5	4	3	4	34	3.4

A9	3	5	3	5	4	3	5	3	5	4	40	4
A10	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	31	3.1
A11	3	2	3	4	3	3	3	5	5	3	34	3.4
A12	5	3	2	3	5	5	5	3	5	5	41	4.1
A13	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	37	3.7
A14	2	4	3	4	5	4	3	5	3	3	36	3.6

Tabel 3.6 Tabel Persepsi Responden (P)

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	Total	Average
A1	4	3	1	4	4	3	5	5	5	4	38	3.8
A2	3	3	3	4	5	4	5	5	3	5	40	4
A3	3	3	3	5	3	4	1	2	5	4	33	3.3
A4	5	3	3	5	3	2	5	1	5	5	37	3.7
A5	2	3	3	3	1	4	4	4	2	3	29	2.9
A6	3	5	3	4	3	5	5	5	2	5	40	4
A7	2	3	3	3	5	2	4	4	1	2	29	2.9
A8	3	3	5	3	3	3	4	2	3	4	33	3.3
A9	5	5	5	2	4	5	5	3	3	4	41	4.1
A10	4	2	2	2	3	5	5	5	4	5	37	3.7
A11	3	2	3	4	3	3	2	5	3	3	31	3.1
A12	5	4	2	3	5	5	4	4	3	4	39	3.9
A13	4	3	3	4	4	5	2	5	3	3	36	3.6
A14	2	4	3	2	2	4	3	5	3	3	31	3.1

Perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepentingan dengan jumlah rata-rata tabel kinerja, bisa dilihat pada tabel 3.7.

Tabel 3.7 Tabel Customer Satisfaction Index (CSI)

KODE	Harapan Responden (I)	Persepsi Responden (P)	(I x P)
A1	3.1	3.8	11.78
A2	3.9	4	15.6
A3	3.5	3.3	11.55
A4	3.6	3.7	13.32
A5	3.4	2.9	9.86
A6	4	4	16
A7	3.5	2.9	10.15
A8	3.4	3.3	11.22
A9	4	4.1	16.4
A10	3.1	3.7	11.47
A11	3.4	3.1	10.54
A12	4.1	3.9	15.99
A13	3.7	3.6	13.32
A14	3.6	3.1	11.16
Total	50.3		178.36

$$CSI = \frac{T}{4Y} \times 100\% = \frac{178.36}{4(50.3)} \times 100\%$$

$$CSI = 88.65\%$$

Hasil akhir adalah **88.65%**, berdasarkan tabel 3.8, artinya Sangat Puas.

Tabel 3.8 Indeks Kepuasan Pasien (IKP)

Angka indeks	Interprestasi
81%-100%	Sangat Puas
66%-80,99%	Puas
51%-65,99%	Cukup Puas
35%-50,99%	Kurang Puas
0%-34,99%	Tidak Puas

Setelah itu, pada bagian berikutnya data sampel akan di uji berdasarkan metode *Service Quality*. berikut adalah tabel GAP,

Tabel 3.9 Tabel GAP

KODE	Harapan	Persepsi	GAP	Q=P/H
A1	3.1	3.8	0.7	1.225806
A2	3.9	4	0.1	1.025641
A3	3.5	3.3	-0.2	0.942857
A4	3.6	3.7	0.1	1.027778
A5	3.4	2.9	-0.5	0.852941
A6	4	4	0	1
A7	3.5	2.9	-0.6	0.828571
A8	3.4	3.3	-0.1	0.970588
A9	4	4.1	0.1	1.025
A10	3.1	3.7	0.6	1.193548
A11	3.4	3.1	-0.3	0.911765
A12	4.1	3.9	-0.2	0.95122
A13	3.7	3.6	-0.1	0.972973
A14	3.6	3.1	-0.5	0.861111

Bila dilihat dari tabel diatas, terlihat bahwa A1 mempunyai gap yang paling besar, yang berarti konsumen puas terhadap jadwal pelayanan di Rumah Vina Estetica. Jika Kualitas (Q) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Untuk nilai GAP yang dibawah 1, itu artinya untuk alternatif tersebut harus dilakukan peningkatan. Untuk nilai tertinggi berada pada nilai A1 dengan nilai kualitas (Q) = 1.225806, dimana apabila nilai Q diatas 1 maka dinyatakan dengan kepuasan terhadap layanan tersebut yaitu “Kepastian jadwal pelayanan”. Itu artinya sebagian besar pasien merasa puas terhadap manajemen waktu dari pihak rumah sakit.

Berikut ini adalah perhitungan persentasi dari kualitas pelayanan rumah sakit agar lebih mempermudah dalam mengetahui pelayanan mana saja yang perlu ditingkatkan.

Tabel 3.10 Nilai Kualitas Pelayanan

KODE	Quality	Nilai Kualitas Decimal	Persentase Kualitas (%)
A1	1.22581	1	100.0
A2	1.02564	0.836707	83.7
A3	0.94286	0.769173	76.9

A4	1.02778	0.838451	83.8
A5	0.85294	0.695821	69.6
A6	1	0.81579	81.6
A7	0.82857	0.67594	67.6
A8	0.97059	0.791796	79.2
A9	1.025	0.836185	83.6
A10	1.19355	0.973684	97.4
A11	0.91177	0.743809	74.4
A12	0.95122	0.775996	77.6
A13	0.97297	0.793741	79.4
A14	0.86111	0.702486	70.2
Max	1.225806		

Kemudian selanjutnya untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan kepada masing-masing pasien akan dihitung GAP dan Quality yang diterima pasien berdasarkan nilai angket yang diberikan pasien. Berikut ini adalah perhitungan persentasi dari kualitas pelayanan rumah sakit per pasien agar lebih mempermudah dalam mengetahui pelayanan mana saja yang perlu ditingkatkan

4. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Aplikasi sistem pendukung keputusan ini dilengkapi dengan tampilan yang bertujuan untuk memudahkan penggunaannya. Fungsi dari antarmuka ini adalah untuk memberikan *input* dan menampilkan *output* dari aplikasi. Pada aplikasi ini memiliki *interface* yang terdiri dari *Form Login*, *Form Menu Utama*, *Form Data Responden*, *Form Penilaian*, *Form Proses*, dan *Form Laporan*.

1. *Form Login*

Form Login digunakan untuk mengamankan sistem dari *user-user* yang tidak bertanggung jawab sebelum masuk ke Menu Utama. Berikut adalah tampilan *Form Login* :

Berikut keterangan pada Gambar 5.1 *Form Login* :

- a. Tombol Login digunakan untuk mem-validasikan *username* dan *password* yang telah kita isi pada kotak teks yang disediakan.
- b. Tombol Cancel digunakan ketika kita batal melakukan *login* dan akan keluar dari sistem.

2. *Form Menu Utama*

Form Menu Utama digunakan sebagai penghubung untuk *Form Data Responden*, *Form Penilaian*, *Form Proses CSI*, dan *Form Laporan*. Selain itu, ada beberapa menu lainnya salah satunya ada menu *Keluar* bertujuan untuk mengakhiri program secara keseluruhan.

3. *Form Data Responden/Pasien*

Form Data Responden adalah *form* yang berfungsi untuk mengelola data Responden/Pasien dan akan diolah dengan Metode CSI dan ServQual. Berikut adalah tampilan hasil dari form data Responden/Pasien.

Berikut keterangan pada Gambar 5.3 *form Data Responden/Pasien*:

- a. Tombol Simpan digunakan ketika seluruh kotak teks telah terisi dan data dari kotak teks tersebut akan disimpan.
- b. Tombol Ubah digunakan untuk mengubah data yang telah tersimpan sebelumnya.
- c. Tombol Hapus digunakan untuk menghapus data yang terpilih pada daftar data yang ada.
- d. Tombol Keluar digunakan untuk keluar dari form.

4. *Form Penilaian Kriteria*

Form Penilaian Kriteria adalah *form* yang berfungsi untuk mengelola data Kriteria dari untuk penilaian Responden yang tersedia pada sistem. Berikut adalah tampilan dari form Data Penilaian Kriteria.

Berikut keterangan pada Gambar 5.4 *form Data Penilaian Kriteria*

- a. Tombol Simpan digunakan untuk menyimpan data yang telah tersimpan sebelumnya.
- b. Tombol Hapus digunakan untuk menghapus data yang terpilih pada daftar data yang ada.

c. Tombol keluar digunakan untuk keluar dari form.

5. *Form* ProsesCSI servQual

Form ProsesCSI servQual adalah *Form* yang digunakan untuk mencari keputusan berdasarkan metode CSI servQual. Berikut adalah tampilan form ProsesCSI servQual:

Berikut keterangan pada Gambar 5.5 *form* ProsesCSI servQual:

- a. Tombol Proses digunakan untuk memproses data Responden yang ada dengan menggunakan Algoritma CSI servQual.
- b. Tombol Clear digunakan untuk membersihkan teks box.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa pada permasalahan yang terjadi dalam kasus yang diangkat tentang Menentukan Indikator Pelayanan Yang Baik Rumah Sakit Vina Estetica Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil yang telah dilakukan, untuk menganalisa sistem pendukung keputusan menentukan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada pasien, dapat dilakukan dengan menentukan kriteria terlebih dahulu kemudian menentukan alternatif- alternatif yang akan dijadikan penilaian terhadap kepuasan pasien RS. Vina Estetica.
2. Dalam merancang sebuah sistem yang dapat membantu menentukan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada RS. Vina Estetica dapat dilakukan dengan menggunakan pemodelan UML.
3. Dalam membangun sistem yang dapat menentukan indikator dari pelayanan yang baik di RS. Vina Estetica dilakukanlah pengkodean dengan pemrograman *Desktop* yang sesuai dengan UML yang telah dirancang.
4. Untuk mengimplementasikan sistem, dilakukan dengan menerapkan sistem yang telah dibangun pada RS. Vina Estetica dan melakukan evaluasi secara berkeainambungan sehingga menghasilkan sebuah informasi yang dapat membantu pihak RS. Vina Estetica dalam mengevaluasi setiap pelayanan terhadap pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Bibliography

- [1] V. Yanti Azwar and A. Setya Putra, "ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD DR. ACHMAD DARWIS," 2018.
- [2] W. Widiasari, H. Handiyani and E. Novieastari, "KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENERAPAN KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT," *Jurnal Keperawatan Indonesia*, vol. 22, no. 1, pp. 43-52, 9 5 2019.
- [3] H. Tumanggors, M. Haloho, P. Ramadhani and S. Darma Nasution, "Penerapan Metode VIKOR Dalam Penentuan Penerima Dana Bantuan Rumah Tidak Layak Huni," *JURIKOM*, vol. 5, no. 1, pp. 71-78, 2018.
- [4] S. Husna and A. Syukri, "PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN ANALISIS GAP PADA KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA," *Teknik Industr*, vol. 13, no. 2, pp. 103-111, 2014.
- [5] S. Wahyuningsih, "Sistem Pendukung Keputusan Untuk Penilaian Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp) Pada RSUD Serang," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 1, no. 1, 2014.
- [6] F. Matematika, D. Ilmu, P. Alam, E. Subiyantoro, A. N. Ambarwati, A. Statistika and M. Semarang, "Seminar Nasional Pendidikan, Sains dan Teknologi ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH RUMAH SAKIT DENGAN METODE SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX," *Seminar Nasional Pendidikan, Sains dan Teknologi*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada dosen pembimbing Bapak Hendryan Winata, S.Kom., M.Kom dan Bapak Devri Suherdi S.Kom., M.Kom dan pihak-pihak yang mendukung penyelesaian jurnal skripsi ini.

BIOGRAFI PENULIS

	<p>Junander Wandira Tarigan, Laki-laki kelahiran Kuta Buluh, 24 juni 1997. Anak ke-1 dari 3 bersaudara. Saat ini sedang menempuh pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Triguna Dharma.</p>
	<p>Hendryan Winata, S.Kom., M.Kom, Beliau merupakan Dosen Strata-1 (S1) pada STMIK Triguna Dharma .</p>
	<p>Devri Suherdi S.Kom., M.Kom, Beliau merupakan Dosen Strata-1 (S1) pada STMIK Triguna Dharma .</p>