

Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pada Klinik Naomi Menggunakan Metode WASPAS

Maharani Damanik¹, Azlan², Elfitriani³

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, STMIK Triguna Dharma

³Program Studi Manajemen Informatika, STMIK Triguna Dharma

Article Info

Article history:

Received May 9th, 2020

Revised May 10th, 2020

Accepted May 30th, 2020

Keyword:

Sistem Pendukung Keputusan

Kepuasan Pasien

Metode WASPAS

ABSTRACT

Klinik memiliki peran penting untuk mendukung terwujudnya tujuan pembangunan kesehatan nasional yaitu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan memberi semua orang di area kerja kemampuan untuk hidup sehat dan mencapai tingkat kesehatan tertinggi. Salah satu industri kesehatan mulai tumbuh dengan pesat, hal ini dikarenakan masyarakat sudah menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup, kepuasan pasien merupakan indikator utama berhasil tidaknya pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan suatu derajat persepsi tertentu terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah membandingkan perasaan dan perasaan. Dimensi kualitas pelayanan yang dapat diterapkan dengan benar merupakan faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan sebuah klinik atau rumah sakit.

Dari uraian diatas perlu dibuat sebuah sistem pendukung keputusan dalam menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepada klinik dengan menggunakan metode *Weighted Aggregated Sum Product Assesment* (WASPAS). Sistem ini nantinya akan membantu dalam pengambilan keputusan dan menentukan kepuasan pasien dengan mudah, hasil yang akurat, cepat dan tepat.

Hasil program ini menunjukkan bahwa sistem yang dibangun berbasis Dekstop. Adapun hasil keputusan berupa perbandingan dari seluruh pasien yang dimasukkan kedalam sistem sehingga pihak Klinik dapat menentukan kepuasan pasien berdasarkan peringkat tertinggi.

Copyright © 2020 STMIK Triguna Dharma.

All rights reserved.

Corresponding Author: *First Author

Nama : Maharani Damanik

Program Studi

STMIK Triguna Dharma

Email: maharanidamanik02@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap klinik maupun rumah sakit, sehingga dapat membangun loyalitas konsumen pelayanan kesehatan. persyaratan kualitas semakin tinggi dan tinggi setiap hari. Kepuasan pasien merupakan indikator utama berhasil tidaknya pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan suatu derajat persepsi tertentu terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah membandingkan perasaan dan perasaan. Apalagi saat ini semakin banyak muncul penyakit-penyakit baru yang mengancam kesehatan masyarakat, maka perlu ada kesadaran yang tinggi di masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan dan masyarakat semakin kritis

dalam memilih penyedia jasa kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan [1].

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan bermutu dan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan sehingga pelanggan akan merasa puas [2].

SPK mampu memberi alternatif solusi bagi masalah semi/tidak terstruktur baik bagi perseorangan atau kelompok dan dalam berbagai macam proses dan gaya pengambilan keputusan, SPK menggunakan data, basis data dan analisa model-model keputusan [3].

Metode WASPAS sangat mudah dipahami dan berisi langkah-langkah sederhana untuk menyelesaikannya. Jika ada kriteria biaya (cost) dalam metode WASPAS, maka harus dicari minimal dan maksimal. WASPAS (Weighted Aggregated Sum Product Assesment) adalah metode dalam sistem pendukung keputusan yang digunakan untuk mencari prioritas yang sesuai dengan cara menggunakan pembobotan [4].

Dokumen *Decision Support System* (DSS) merupakan sistem informasi interaktif 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 seorang pun tahu secara pasti bagaimana keputusan seharusnya dibuat [5].

Weight Aggregated Sum Product Assesment (WASPAS) WASPAS adalah metode yang dapat mengurangi kesalahan-kesalahan atau mengoptimalkan dalam penaksiran untuk pemililahan nilai tertinggi dan terendah. Demikian, tujuan utama pendekatan MCDM adalah memilih opsi terbaik dari sekumpulan alternatif di hadapan berbagai kriteria yang saling bertentangan. Dalam tulisan ini, sebuah usaha dilakukan. Metode penilaian jumlah pengumpulan berbobot WASPAS adalah kombinasi unik WSM dan metode WPM. Metode WASPAS digunakan untuk memecahkan berbagai masalah seperti pada pembuatan keputusan dan evaluasi alternatif. Langkah proses perhitungan menerapkan metode WASPAS yaitu:

1. Buat sebuah matriks keputusan

$$x = \begin{bmatrix} x_{11} & x_{12} & \cdot & x_{1n} \\ x_{21} & x_{11} & \cdot & x_{2n} \\ \cdot & \cdot & \cdot & \cdot \\ x_{m1} & x_{m1} & \cdot & x_{mn} \end{bmatrix} \quad (1)$$

2. Melakukan normalisasi terhadap matrik x

$$\text{Kriteria Benefit } \bar{x}_{ij} = \frac{x_{ij}}{\max_i x_{ij}} \quad (2)$$

$$\text{Kriteria Cost } \bar{x}_{ij} = \frac{\min_i x_{ij}}{x_{ij}} \quad (3)$$

3. Menghitung nilai Qi

$$Q_i = 0,5 \sum_{j=1}^n x_{ij} w + 0,5 \prod_{j=1}^n (x_{ij})^{w_j} \quad (4)$$

Dimana :

Qi = Nilai dari Q ke i

$X_{ij}w$ = Perkalian nilai X_{ij} dengan bobot (w)

0,5 = Ketetapan

Alternatif yang terbaik merupakan alternatif yang memiliki nilai Qi tertinggi.

2. METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian tentang bagaimana proses yang terjadi untuk dijadikan bahan analisis memerlukan langkah-langkah atau cara tertentu. Berikut adalah metodologi dalam penelitian ini yaitu:

1. Teknik Pengumpulan Data (*Data Collecting*)

Ada beberapa teknik yang dapat dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Observasi

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, dalam observasi penelitian dilakukan pra-riset untuk mengetahui masalah apa yang terjadi terkait dalam menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada Klinik Naomi.

b. Wawancara

Dalam mendapatkan data yang baik dalam proses wawancara ini yang menjadi narasumber adalah ibu Naomi dan para pasien yang sebelumnya sudah pernah mendapat penanganan diklinik tersebut. Dalam teknik ini dapat menggali informasi lebih bagaimana pendapat para pasien yang telah berkunjung dan mendapatkan pelayanan yang telah diterapkan selama ini dan dapat mengetahui kriteria-kriteria atau syarat dalam menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, data awal digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui bagaimana menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Tabel 1. Data Pasien

No	Nama	Alamat	Usia
1	Algi	Brohol	13 Thn
2	Samsia	-	63 Thn
3	Helmi	-	60 Thn
4	Opung Felix	Pakam	58 Thn
5	Xila	P.Sore	34 Thn
6	Bunga Avrilia	Brohol	12 Bln
7	Vikry	Kp. Lalang	8 Thn
8	Ponija	Brohol	65 Thn
9	Ishak	K. Tengah	46 Thn
10	Mak Arya	S. Galon	28 Thn
11	Amen	Suka Rame	45 Thn
12	Jack	Simodong	9 Thn
13	Mika	P. Kuing	7 Bln
14	Rejian	S. Kuala	6 Bln
15	Azizah	D. Lalang	1 Thn

Tabel 2. Data Kusisioner Pasien

KUSIONER MENENTUKAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PADA KLINIK NAOMI

Nama: _____
 Umur: _____
 Alamat: _____
 Keterangan cara penilaian: _____
 Berikan tanda untuk setiap pernyataan ini sesuai kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom:
 1. Tidak Puas 2. Cukup Puas 3. Puas 4. Sangat Puas

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A	Fasilitas				
1	Jumlah Ruang Ruang Tunggu Mencukupi				
2	Peralatan Medis Lengkap				
3	Tempat Parkir Memadai				
4	Kegunaan Tempat				
B	Kehandalan				
5	Memberikan Pelayanan Jelas Dan Tepat Waktu				
6	Mengelaskan Tujuan Mengobati Tindakan Yang Akan Dilakukan Secara Detil				
7	Petugas Langsung Membarne Nka Ada Berminatn Pasien				
8	Petugas terampil dalam melakukan tindakan				
C	Ketanggapan				
9	Kecamatan Pelayanan Dalam Menangani Pasien				
10	Melakukan Tindakan Secara Cepat Dan Tepat				
11	Menerima Dan Melayani Dengan Baik				
12	Melakukan tindakan sesuai prosedur				
D	Kebersihan				
13	Ruang Pemeriksaan Dalam Keadaan Bersih				
14	Petugas Kesehatan Berpenampilan Rapi Dan Bersih				
15	Ruang Tunggu Dalam Keadaan Bersih				

3 ANALISA DAN HASIL

Tabel 3. Bobot Kriteria

No	Kode Kriteria	Kriteria	Bobot
1	C1	Fasilitas	35%
2	C2	Kehandalan	30%
3	C3	Ketanggapan	20%
4	C4	Kebersihan	15%

Berikut adalah langkah-langkah penyelesaian dengan metode WASPAS berdasarkan referensi yang telah dijelaskan:

1. Menentukan normalisasi matriks

Tabel 4. Alternatif

Alternatif	C1	C2	C3	C4
A01	3	4	3	3
A02	1	3	3	3
A03	2	2	4	2
A04	3	3	2	3
A05	2	3	4	3
A06	3	3	2	3
A07	1	2	4	3
A08	1	3	2	2
A09	2	2	3	3
A10	2	2	4	3
A11	2	4	3	3
A12	1	4	2	3
A13	3	2	3	2
A14	3	4	2	3
A15	2	4	3	3

$$X = \begin{pmatrix} 3 & 4 & 3 & 3 \\ 1 & 3 & 3 & 3 \\ 2 & 2 & 4 & 2 \\ 3 & 3 & 2 & 3 \\ 2 & 3 & 4 & 3 \\ 3 & 3 & 2 & 3 \\ 1 & 2 & 4 & 3 \\ 1 & 3 & 2 & 2 \\ 2 & 2 & 3 & 3 \\ 2 & 2 & 4 & 3 \\ 2 & 4 & 3 & 3 \\ 1 & 4 & 2 & 3 \\ 3 & 2 & 3 & 2 \\ 3 & 4 & 2 & 3 \\ 2 & 4 & 3 & 3 \end{pmatrix}$$

Seluruh kriteria menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan ini termasuk ke dalam jenis benefit.

2. Melakukan Normalisasi

a. Normalisasi untuk kriteria C1 (*benefit*)

$$A_{11} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{21} = \frac{1}{3} = 0,333$$

$$A_{31} = \frac{2}{3} = 0,667$$

$$A_{41} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{51} = \frac{2}{3} = 0,667$$

$$A_{61} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{71} = \frac{1}{3} = 0.333$$

$$A_{81} = \frac{1}{3} = 0,333$$

$$A_{91} = \frac{2}{3} = 0,667$$

$$A_{10,1} = \frac{2}{3} = 0,667$$

$$A_{11,1} = \frac{2}{3} = 0,667$$

$$A_{12,1} = \frac{1}{3} = 0,333$$

$$A_{13,1} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{14,1} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{15,1} = \frac{2}{3} = 0,667$$

b. Normalisasi untuk kriteria C2 (*benefit*)

$$A_{12} = \frac{4}{4} = 1$$

$$A_{22} = \frac{3}{4} = 0,75$$

$$A_{32} = \frac{2}{4} = 0,5$$

$$A_{42} = \frac{3}{4} = 0,75$$

$$A_{52} = \frac{3}{4} = 0,75$$

$$A_{62} = \frac{3}{4} = 0,75$$

$$A_{72} = \frac{2}{4} = 0,5$$

$$A_{82} = \frac{3}{4} = 0,75$$

$$A_{92} = \frac{2}{4} = 0,5$$

$$A_{10,2} = \frac{2}{4} = 0,5$$

$$A_{11,2} = \frac{4}{4} = 1$$

$$A_{12,2} = \frac{4}{4} = 1$$

$$A_{13,2} = \frac{2}{4} = 0,5$$

$$A_{14,2} = \frac{4}{4} = 1$$

$$A_{15,2} = \frac{4}{4} = 1$$

c. Normalisasi untuk kriteria C3 (*benefit*)

$$A_{13} = \frac{3}{4} = 0,75$$

$$A_{23} = \frac{3}{4} = 0,75$$

$$A_{33} = \frac{4}{4} = 1$$

$$A_{43} = \frac{2}{4} = 0,5$$

$$A_{53} = \frac{4}{4} = 1$$

$$A_{63} = \frac{2}{4} = 0,5$$

$$A_{73} = \frac{4}{4} = 1$$

$$A_{83} = \frac{2}{4} = 0,5$$

$$A_{93} = \frac{3}{4} = 0,75$$

$$A_{10,3} = \frac{4}{4} = 1$$

$$A_{11,3} = \frac{3}{4} = 0.75$$

$$A_{12,3} = \frac{2}{4} = 0,5$$

$$A_{13,3} = \frac{3}{4} = 0.75$$

$$A_{14,3} = \frac{2}{4} = 0,5$$

$$A_{15,3} = \frac{3}{4} = 0.75$$

d. Normalisasi untuk kriteria C4 (*benefit*)

$$A_{14} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{24} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{34} = \frac{2}{3} = 0.667$$

$$A_{44} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{54} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{64} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{74} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{84} = \frac{2}{3} = 0.667$$

$$A_{94} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{10,4} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{11,4} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{12,4} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{13,4} = \frac{2}{3} = 0.667$$

$$A_{14,4} = \frac{3}{3} = 1$$

$$A_{15,4} = \frac{3}{3} = 1$$

Berikut ini adalah hasil normalisasi matriks keputusan secara keseluruhan yaitu sebagai berikut :

$$X = \begin{pmatrix} 1 & 1 & 0.75 & 1 \\ 0.333 & 0.75 & 0.75 & 1 \\ 0.667 & 0.5 & 1 & 0.667 \\ 1 & 0.75 & 0.5 & 1 \\ 0.667 & 0.75 & 1 & 1 \\ 1 & 0.75 & 0.5 & 1 \\ 0.333 & 0.5 & 1 & 1 \\ 0.333 & 0.75 & 0.5 & 0.667 \\ 0.667 & 0.5 & 0.75 & 1 \\ 0.667 & 0.5 & 1 & 1 \\ 0.667 & 1 & 0.75 & 1 \\ 0.333 & 1 & 0.5 & 1 \\ 1 & 0.5 & 0.75 & 0.667 \\ 1 & 1 & 0.5 & 1 \\ 0.667 & 1 & 0.75 & 1 \end{pmatrix}$$

3. Menghitung Bobot Preferensi (Qi)

$$\begin{aligned}
 Q1 &= 0,5 \sum (1*0,35) + (1*0,3) + (0,75*0,2) + (1*0,15) \\
 &\quad + 0,5 \Pi (1^{0,35}) * (1^{0,3}) * (0,75^{0,2}) * (1^{0,15}) \\
 &= 0,4750 + 0,4720 \\
 &= 0,9470
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Q2 &= 0,5 \sum (0,33*0,35) + (0,75*0,3) + (0,75*0,2) + (1*0,15) \\
 &\quad + 0,5 \Pi (0,33^{0,35}) * (0,75^{0,3}) * (0,75^{0,2}) * (1^{0,15}) \\
 &= 0,3208 + 0,2947 \\
 &= 0,6155
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Q3 &= 0,5 \sum (0,67*0,35) + (0,5*0,3) + (1*0,2) + (0,67*0,15) \\
 &\quad + 0,5 \Pi (0,67^{0,35}) * (0,5^{0,3}) * (1^{0,2}) * (0,67^{0,15}) \\
 &= 0,3418 + 0,3317 \\
 &= 0,6735
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Q4 &= 0,5 \sum (1*0,35) + (0,75*0,3) + (0,5*0,2) + (1*0,15) \\
 &\quad + 0,5 \Pi (1^{0,35}) * (0,75^{0,3}) * (0,5^{0,2}) * (1^{0,15}) \\
 &= 0,4125 + 0,3993 \\
 &= 0,8118
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Q5 &= 0,5 \sum (0,67*0,35) + (0,75*0,3) + (1*0,2) + (1*0,15) \\
 &\quad + 0,5 \Pi (1^{0,35}) * (0,75^{0,3}) * (1^{0,2}) * (1^{0,15}) \\
 &= 0,4042 + 0,3980 \\
 &= 0,8022
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Q6 &= 0,5 \sum (1*0,35) + (0,75*0,3) + (0,5*0,2) + (1*0,15) \\
 &\quad + 0,5 \Pi (1^{0,35}) * (0,75^{0,3}) * (0,5^{0,2}) * (1^{0,15}) \\
 &= 0,4125 + 0,3993 \\
 &= 0,8118
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Q7 &= 0,5 \sum (0,33*0,35) + (0,5*0,3) + (1*0,2) + (1*0,15) \\
 &\quad + 0,5 \Pi (0,33^{0,35}) * (0,5^{0,3}) * (1^{0,2}) * (1^{0,15}) \\
 &= 0,3083 + 0,2764 \\
 &= 0,5847
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Q8 &= 0,5 \sum (0,33*0,35) + (0,75*0,3) + (0,5*0,2) + (0,67*0,15) \\
 &\quad + 0,5 \Pi (0,33^{0,35}) * (0,75^{0,3}) * (0,5^{0,2}) * (0,67^{0,15}) \\
 &= 0,2708 + 0,2557 \\
 &= 0,5265
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Q9 &= 0,5 \sum (0,67*0,35) + (0,5*0,3) + (0,75*0,2) + (1*0,15) \\
 &\quad + 0,5 \Pi (0,67^{0,35}) * (0,5^{0,3}) * (0,75^{0,2}) * (1^{0,15}) \\
 &= 0,3417 + 0,3327 \\
 &= 0,6744
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Q10 &= 0,5 \sum (0,67*0,35) + (0,5*0,3) + (1*0,2) + (1*0,15) \\
 &\quad + 0,5 \Pi (0,67^{0,35}) * (0,5^{0,3}) * (1^{0,2}) * (1^{0,15}) \\
 &= 0,3667 + 0,3525 \\
 &= 0,7192
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Q11 &= 0,5 \sum (0,67*0,35) + (1*0,3) + (0,75*0,2) + (1*0,15) \\
 &\quad + 0,5 \Pi (0,67^{0,35}) * (1^{0,3}) * (0,75^{0,2}) * (1^{0,15})
 \end{aligned}$$

$$=0,4167 + 0,4097$$

$$=0,8264$$

$$Q12 = 0,5 \sum (0,33*0,35) + (1*0,3) + (0,5*0,2) + (1*0,15)$$

$$+ 0,5 \Pi (0,33^{0,35}) * (1^{0,3}) * (0,5^{0,2}) * (1^{0,15})$$

$$=0,3333 + 0,2962$$

$$=0,6295$$

$$Q13 = 0,5 \sum (1*0,35) + (0,5*0,3) + (0,75*0,2) + (0,67*0,15)$$

$$+ 0,5 \Pi (1^{0,35}) * (0,5^{0,3}) * (0,75^{0,2}) * (0,67^{0,15})$$

$$=0,3750 + 0,3608$$

$$=0,7358$$

$$Q14 = 0,5 \sum (1*0,35) + (1*0,3) + (0,5*0,2) + (1*0,15)$$

$$+ 0,5 \Pi (1^{0,35}) * (1^{0,3}) * (0,5^{0,2}) * (1^{0,15})$$

$$=0,4500 + 0,4353$$

$$=0,8853$$

$$Q15 = 0,5 \sum (0,67*0,35) + (1*0,3) + (0,75*0,2) + (1*0,15)$$

$$+ 0,5 \Pi (0,67^{0,35}) * (1^{0,3}) * (0,75^{0,2}) * (1^{0,15})$$

$$= 0,3918 + 0,3855$$

$$=0,7773$$

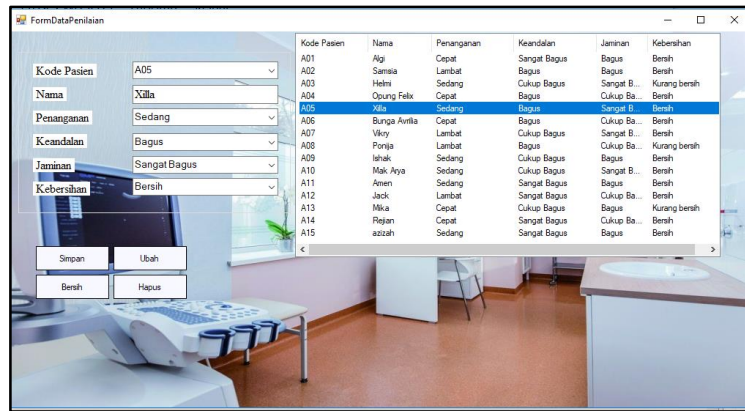
4. Perankingan

Berikut ini adalah hasil dari penilaian skala prioritas yaitu:

Tabel 5. Perankingan

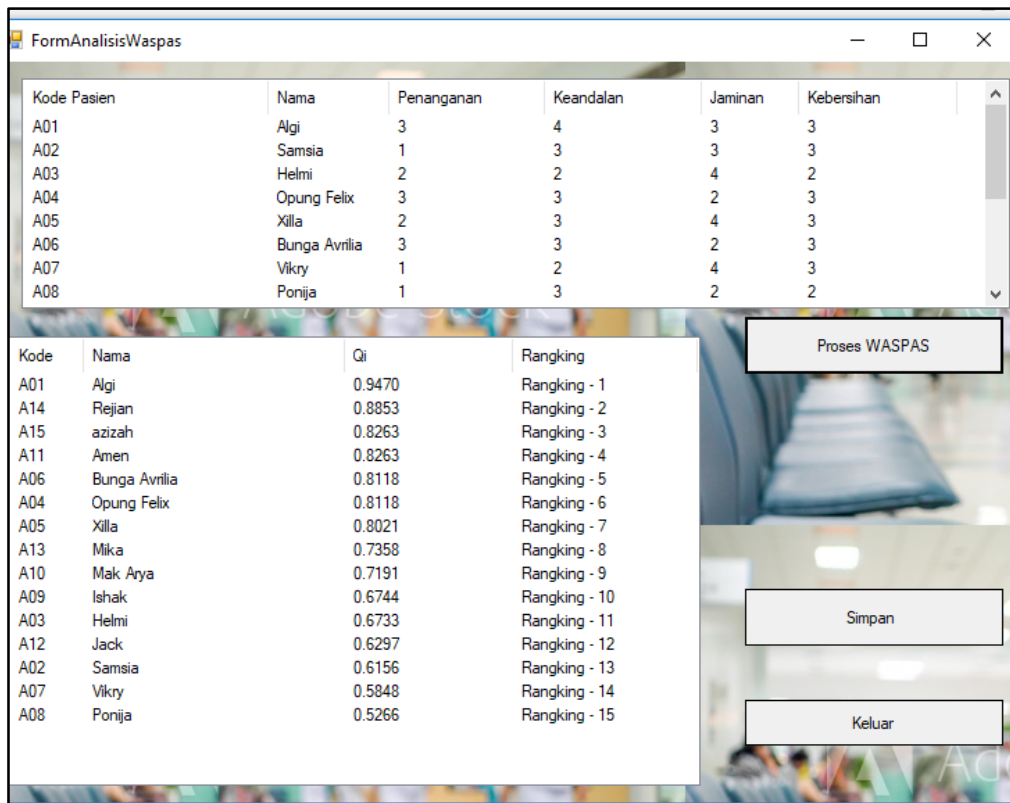
Kode	Nama	Hasil	Perankingan
A01	Algi	0,9470	1
A14	Rejian	0,8853	2
A04	Opung Felix	0,8118	3
A11	Amen	0,8264	4
A06	Bunga Avrilia	0,8118	5
A05	Xilla	0,8023	6
A15	Azizah	0,7773	7
A13	Mika	0,7358	8
A10	MakArya	0,7192	9
A09	Ishak	0,6745	10
A03	Helmi	0,6734	11
A12	Jack	0,6295	12
A02	Samsia	0,6155	13
A07	Vikry	0,5847	14
A08	Ponija	0,5265	15

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa klinik Naomi mendapatkan nama-nama pasien yang puas akan pelayanan dari klinik tersebut yaitu Algi dan Rejian. Data tersebut kemudian diinput kedalam sistem pada form data penilaian dan data penilaian seperti gambar berikut.



Gambar 1. Form Data Penilaian

Setelah data sesuai dengan yang diinputkan ke sistem pada form penilaian selanjutnya menghitung nilai hasil keputusan dengan algoritma WASPAS



Gambar 2. form hasil proses

3. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa pada permasalahan yang terjadi dalam kasus yang diangkat tentang menentukan kepuasan pasien di Klinik Naomi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil yang telah dilakukan dalam menganalisa dan mencari tahu permasalahan yang berkaitan dengan menentukan kepuasan pasien tersebut, pada klinik Naomi, maka disimpulkan dalam pencarian hasil tersebut dapat dilakukan dengan survei kemudian mengelola data kriteria dan penilaian yang diperoleh berdasarkan survei yang dilakukan.
2. Dalam menerapkan Sistem Pendukung Keputusan menentukan kepuasan pasien menggunakan Metode WASPAS yang dilakukan adalah menentukan kriteria yang menjadi tolak ukur kepuasan pasien yaitu penanganan, keandalan, jaminan dan kebersihan.
3. Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk merancang sistem yang dapat digunakan dalam menentukan kepuasan pasien menggunakan Metode WASPAS dapat dilakukan dengan perancangan menggunakan UML yaitu *Use Case Diagram*, *Activity Diagram* dan *Class Diagram* serta perancangan *interface*, dilanjutkan dengan pengkodean menggunakan *Visual Studio*.

UCAPAN TERIMA KASIH


Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada orang tua yang memberikan dukungan moril dan material, tidak terkecuali doa senantiasa dipanjatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.



Terima kasih juga kepada dosen pembimbing Bapak Azlan, S.Kom., M.Kom dan juga Ibu Elfutriani, S.Pd., M.Si dan pihak-pihak yang mendukung penyelesaian jurnal skripsi ini.

REFERENSI

- [1] Y. I. Gunawan, M. Saragih, and K. G. Bogor, "Pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien," vol. 16, no. 01, pp. 33–42, 2019.
- [2] J. Terapi, W. Politeknik, and K. Surakarta, "Mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di klinik terpadu politeknik kesehatan surakarta," 2016.
- [3] N. Nurlela, M. Syahrizal, F. Fadlina, and A. Karim, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Kepala Desa Terbaik Menerapkan Metodethe Extended Promethee II (EXPROM II)," *J. Sist. Komput. dan Inform.*, vol. 1, no. 3, p. 200, 2020, doi: 10.30865/json.v1i3.2151.
- [4] R. Tari and F. Harefa, "Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Dosen Komputer Terbaik dengan Menerapkan Metode Weighted Aggregated Sum Product Assesment (WASPAS)," *Ris. Komput.*, pp. 558–563, 2019.
- [5] N. Sesnika, D. Andreswari, and R. Efendi, "Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Gedung Serba Guna Di Kota Bengkulu Dengan Menggunakan Metode Smart Berbasis Android," *J. Rekursif*, vol. 4, no. 1, pp. 30–44, 2016.

BIOGRAFI PENULIS

	Nama	: Maharani Damanik
	TTL	: Dusun Sono, 1 Januari 2000
	Jenis Kelamin	: Perempuan
	Program Studi	: Sistem Informasi STMIK Triguna Dharma
	Deskripsi	: Sedang Menempuh jenjang Strata Satu (S1) dengan program studi sistem informasi di STMIK Triguna Dharma.

	Nama	: Azlan, S.Kom., M.Kom
	NIDN	: 1019019201
	Jenis Kelamin	: Laki-laki
	Program studi	: Sistem Informasi
	Alamat Email	: Azlansaja@gmail.com
	Deskripsi	: Dosen STMIK Triguna Dharma yang aktif mengajar dan fokus pada bidang keilmuan Komputer
	Keterampilan	: Pemrograman, Jaringan, Multimedia dan Desain Grafis
	Nama	: Elfitriani, S.Pd., M.Si
	NIDN	: 0124097301
	Jenis Kelamin	: Perempuan
	Program Studi	: Manajemen Informatika
	Alamat Email	: trianielfi@gmail.com
	Deskripsi	: Dosen STMIK TRIGUNA DHARMA yang mengajarkan Bidang Bahasa Inggris. Beliau juga membimbing mahasiswa untuk lebih berprestasi di Bidang Bahasa Inggris dengan Aktif menjadi Pembimbing Club' Keahlian Bahasa Inggris yaitu English Quantum Club (EQC) sejak tahun 2014 sampai sekarang.