ABSTRAK

IMPLEMENTASI METODE SAW UNTUK ANALISA KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN POLI RAWAT JALAN (Studi Kasus: Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin)

Implementation Of The SAW Method For Patient Satisfaction Analysis Based On Outpatient Poly Service Quality
(Case Study: Pertamina Bintang Amin Hospital)

Disusun oleh:
MITA SURYA LESTARI
15311864

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pasien, terlebih hal ini berhubungan dengan hidup dan mati seseorang selain itu pelayanan yang baik sangat diutamakan bagi suatu rumah sakit untuk menjaga nama baik rumah sakit tersebut. Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin berada dalam kompleks Universitas Malahayati di Jalan Pramuka, Kemiling. Rumah sakit juga memiliki motto "Pelayanan Prima, Sehat Milik Semua", "We Care We Cure" ini memiliki tujuan menjadi rumah sakit rujukan bagi rumah sakit yang berada di Provinsi Lampung. Dalam perhitungan kepuasan pasien menggunakan metode SAW (*Simple Additive Weighting*) dengan menentukan kriteria-kriteria seperti layanan pendaftaran, dokter, perawat, apotik, kasir, fasilitas dan nilai bobot yang telah ditentukan jumlah responden menggunakan perhitungan Populasi dan Sampel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien terhadap layanan poli rawat jalan rumah sakit pertamina bintang amin dan penelitian ini menggunakan Bahasa pemograman Java, Database MySQL, menggunakan perancangan system berorientasi UML serta melakukan pengujian system program dengan menggunakan *testing black box* diperoleh nilai 100% (Sangat Layak). Hasil dari penelitian ini rangking terbesar di dapatkan pada kriteria dokter dengan nilai 0.297 dan nilai terendah yaitu pada pendaftaran dengan nilai 0.098.
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, SAW, Populasi dan Sampel, Testing *Black Box*.