

Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kepuasan Pasien Berbasis Web Menggunakan Metode Profile Matching Pada Rumkital Dr. Komang Makes

Web-Based Decision Support System for Patient Satisfaction Assessment Using the Profile Matching Method at Rumkital Dr. Komang Makes

Nurul Azmi^{a,1}, Elsa Aditya^{b,2}, Hardianto^{c,3}

^{a,b,c} Sistem Informasi, Universitas Potensi Utama, Medan 20241, Sumatera Utara, Indonesia
Email nurulazmi069@gmail.com¹, elsaaditya15@gmail.com², hardianto@potensi-utama.ac.id³

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan mendorong rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal. Rumkital Dr. Komang Makes masih menghadapi kendala dalam proses evaluasi kepuasan pasien karena pengolahan data dilakukan secara manual sehingga kurang efektif dan berpotensi menimbulkan kesalahan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Pendukung Keputusan (SPK) Penilaian Kepuasan Pasien Berbasis Web menggunakan metode *Profile Matching*. Metode ini digunakan untuk membandingkan kondisi aktual dengan profil ideal melalui perhitungan *GAP*, *Core Factor*, dan *Secondary Factor* sehingga menghasilkan penilaian yang lebih objektif. Sistem dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman *PHP*, *HTML*, *CSS*, *JavaScript*, database *MySQL*, dan server *XAMPP*. Pengujian sistem dilakukan terhadap fitur login, pengelolaan data, proses perhitungan, dan laporan hasil penilaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem berhasil memberikan rekomendasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan empat aspek penilaian, yaitu Kejelasan Informasi Obat memperoleh nilai 2,35, Kepastian Memperoleh Obat memperoleh nilai 2,33, Kesigapan Petugas memperoleh nilai 2,41, dan Penilaian Terhadap Lingkungan memperoleh nilai 2,85. Aspek Penilaian Terhadap Lingkungan memiliki nilai tertinggi sehingga menjadi aspek yang paling memuaskan, sedangkan aspek Kepastian Memperoleh Obat memiliki nilai terendah sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut. Dengan demikian, sistem yang dibangun mampu membantu pihak rumah sakit dalam melakukan evaluasi kepuasan pasien secara cepat, akurat, dan objektif.

Kata Kunci : Sistem Pendukung Keputusan, Kepuasan Pasien, Profile Matching, Web, Rumkital Dr. Komang Makes.

ABSTRACT

The development of information technology in the healthcare sector encourages hospitals to improve service quality in order to achieve optimal patient satisfaction. Rumkital Dr. Komang Makes still faces challenges in evaluating patient satisfaction because data processing is conducted manually, making it less effective and prone to errors. This study aims to design and develop a web-based Decision Support System (DSS) for patient satisfaction assessment using the Profile Matching method. This method compares actual conditions with ideal profiles through *GAP*, *Core Factor*, and *Secondary Factor* calculations to produce more objective assessment results. The system was developed using *PHP*, *HTML*, *CSS*, *JavaScript*, *MySQL* database, and *XAMPP* server. System testing was carried out on login features, data management, calculation processes, and reporting modules. The results indicate that the system successfully provides patient satisfaction recommendations based on four assessment aspects, namely Clarity of Drug Information with a score of 2.35, Certainty of Obtaining Medication with a score of 2.33, Responsiveness of Medical Staff with a score of 2.41, and Environmental Assessment with a score of 2.85. The Environmental Assessment aspect achieved the highest score, indicating the highest level of patient satisfaction, while the Certainty of Obtaining Medication aspect obtained the lowest score and therefore requires further improvement. Thus, the developed system is capable of assisting hospital management in evaluating patient satisfaction more quickly, accurately, and objectively.

Keywords : Decision Support System, Patient Satisfaction, Profile Matching, Web-Based System, Hospital.

Info Artikel :

DOI: <https://www.doi.org/10.22303/upu.1.1.2021.01-10>

Disubmit:

Direview:

Diterima :

Copyright © 2026 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai bidang, termasuk sektor kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien. Menurut Intan Syahdilla dkk. (2023), penilaian kepuasan pasien dapat dilakukan melalui beberapa dimensi, yaitu bukti fisik (tangible), daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dimensi-dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.

Dalam proses evaluasi kepuasan pasien, pengolahan data secara manual seringkali menimbulkan berbagai kendala seperti lambatnya proses perhitungan, tingginya risiko kesalahan, dan sulitnya memperoleh hasil yang objektif. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang mampu membantu pengambil keputusan dalam mengolah data kepuasan pasien secara cepat dan akurat. Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan sistem informasi berbasis komputer yang dirancang untuk membantu proses pengambilan keputusan pada permasalahan semi-terstruktur maupun tidak terstruktur. Menurut Joko Kuswanto dkk. (2022), SPK dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengambilan keputusan dengan menyediakan alternatif solusi berdasarkan data dan model analisis yang relevan.

Pemanfaatan teknologi berbasis web menjadi salah satu solusi yang efektif dalam mendukung implementasi SPK. Sistem berbasis web memungkinkan akses informasi secara real-time, mudah digunakan, dan dapat diakses dari berbagai perangkat yang terhubung dengan internet. Menurut Tuti Susilawati dkk. (2021), *web* merupakan kumpulan halaman yang berisi informasi digital yang dapat diakses melalui internet sehingga memudahkan penyebaran dan pengelolaan informasi secara luas. Dengan adanya sistem berbasis *web*, proses pengumpulan data kuesioner kepuasan pasien dapat dilakukan secara lebih efektif dibandingkan metode konvensional.

Untuk menghasilkan keputusan yang objektif dalam menilai tingkat kepuasan pasien, diperlukan metode yang mampu membandingkan kondisi aktual dengan kondisi ideal. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *Profile Matching*. Menurut Sugiartawan dkk. (2021), *Profile Matching* merupakan metode dalam Sistem Pendukung Keputusan yang bekerja dengan membandingkan nilai aktual terhadap nilai standar atau profil ideal untuk mengetahui tingkat kesesuaian melalui perhitungan GAP. Metode ini memiliki keunggulan dalam menghasilkan penilaian yang lebih objektif karena mempertimbangkan selisih antara kondisi aktual dan kondisi yang diharapkan.

Rumkital Dr. Komang Makes sebagai salah satu rumah sakit militer di Kota Medan masih menghadapi kendala dalam melakukan evaluasi kepuasan pasien secara terstruktur. Proses pengumpulan dan pengolahan data kepuasan pasien yang belum terkomputerisasi menyebabkan proses evaluasi menjadi kurang efektif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kepuasan Pasien Berbasis Web Menggunakan Metode *Profile Matching* pada Rumkital Dr. Komang Makes guna membantu pihak manajemen rumah sakit dalam mengevaluasi kualitas pelayanan secara objektif, cepat, dan akurat.

2. METODE

A. Metode Profile Matching

Metode *Profile Matching* sangat cocok digunakan dalam penelitian ini karena metode ini mampu membandingkan profil ideal dengan data aktual untuk menghasilkan penilaian yang objektif. Dalam konteks penilaian kepuasan pasien, metode ini membantu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dengan demikian, metode *Profile Matching* menjadi alat yang efektif untuk mengukur kepuasan pasien secara menyeluruh dan memberikan rekomendasi yang spesifik berdasarkan hasil analisis.

Adapun langkah-langkah dari proses perhitungan metode *Profile Matching* sebagai berikut:

1. Pemetaan *Gap* Kompetensi
 $Gap = \text{Nilai Aktual} - \text{Nilai Ideal}$
2. Perhitungan Pemetaan *GAP* Kompetensi Berdasarkan aspek-aspek pengumpulan gap-gap yang terjadi pada tiap aspeknya mempunyai perhitungan yang berbeda-beda
3. Perhitungan dan Pengelompokan *Core* dan *Secondary Factor* Peritungan *Core Factor* ditunjukkan pada persamaan

$$NCF = \frac{\sum NC(kw, kp)}{\sum IC}$$

Keterangan :

NCF : Nilai rata-rata core factor

NC (k, k, p) : Jumlah total nilai core factore

IC : Jumlah item core factor Sedangkan untuk perhitungan secondary factor dapat ditunjukkan pada persamaan

$$NSF = \frac{\sum NSF(kw, kp)}{\sum ICS}$$

Keterangan :

NSF : Nilai rata-rata secondary factor

NC (kw, k, p) : Jumlah total nilai secondary factore

ICS : Jumlah item secondary factor

4. Perhitungan Nilai Total

Perhitungan nilai total dapat ditunjukkan pada persamaan (4)

$$N(k, k, p) = (x)\%NCF(k, k, p)(x)\%NSF(k, k, p)$$

Keterangan :

(k w, k, p) : (Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kualitas pelayanan medis, dan Sikap tenaga medis terhadap pasien).

N(kw,k,p) : Nilai total dari aspek

NCF(kw, k, p) : Nilai rata-rata core factor

NSF(kw, k, p) : Nilai rata-rata secondary factor

(x)% : Nilai persen yang diinputkan

5. Perhitungan Hasil Akhir atau Rangkings

Perhitungan hasil akhir atau rangking ditunukan pada persamaan

$$Ha = (x)\%Na + (x)\%Nb + (x)\%Nc$$

Keterangan:

Ha : Hasil Akhir

Na : Nilai Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

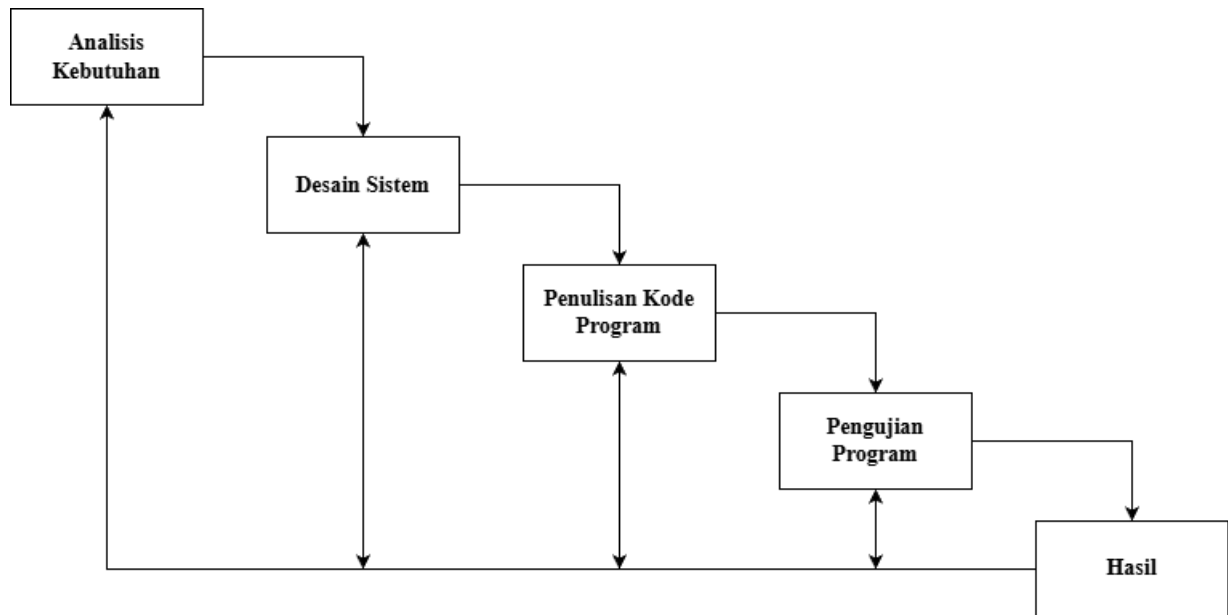
Nb : Nilai Kualitas Pelayanan Medis

Nc : Nilai Pendukung

(x)% : Nilai Persen yang diinputkan

B. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah **Waterfall** yang terdiri dari:



Gambar 1. Diagram Alur Analisa dengan Waterfall

C. Analisis Kebutuhan Sistem

a. Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional merupakan kebutuhan yang menjelaskan fungsi-fungsi yang harus dimiliki oleh sistem agar dapat mendukung proses penilaian kepuasan pasien secara efektif. Pada Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kepuasan Pasien Berbasis *Web* Menggunakan Metode *Profile Matching* di Rumkital Dr. Komang Makes, kebutuhan fungsional meliputi fungsi login, pengelolaan data admin, pengelolaan data kriteria dan sub-kriteria, pengisian kuesioner oleh pasien, pengelolaan data responden, proses perhitungan menggunakan metode *Profile Matching*, penyajian hasil perhitungan, pembuatan laporan, serta fungsi logout. Dengan adanya fungsi-fungsi tersebut, sistem dapat membantu proses pengumpulan data, pengolahan data, hingga menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh pihak manajemen rumah sakit dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pasien secara objektif dan terkomputerisasi.

b. Kebutuhan Non-Fungsional

1. PHP
2. MySQL
3. XAMPP
4. Browser Google Chrome
5. Laptop/PC

D. Desain Sistem

Desain sistem merupakan tahapan perancangan yang dilakukan setelah analisis kebutuhan sistem selesai dilakukan. Tahap ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai struktur, alur kerja, dan interaksi antar komponen sistem yang akan dibangun. Pada penelitian ini, perancangan sistem dilakukan menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* yang terdiri dari *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*, dan *Class Diagram*. Selain itu, dirancang pula basis data (*database*) menggunakan *MySQL* untuk mendukung penyimpanan dan pengolahan data dalam sistem.

a. Use Case Diagram

Use Case Diagram digunakan untuk menggambarkan hubungan antara aktor dan sistem yang dibangun. Pada Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kepuasan Pasien Berbasis *Web* Menggunakan Metode *Profile Matching* terdapat dua aktor utama yaitu Admin dan Pasien.

Admin memiliki hak akses untuk melakukan login, mengelola data kriteria, mengelola data responden, melihat hasil perhitungan metode *Profile Matching*, mengelola laporan hasil penilaian kepuasan pasien, serta melakukan logout dari sistem. Sementara itu, pasien bertugas mengisi kuesioner kepuasan pelayanan yang telah disediakan oleh sistem. Dengan adanya *Use Case Diagram*, fungsi-fungsi yang tersedia dalam sistem dapat digambarkan secara jelas sesuai dengan kebutuhan pengguna.

b. Activity Diagram

Activity Diagram digunakan untuk menggambarkan alur aktivitas atau proses yang terjadi di dalam sistem. Diagram ini menunjukkan urutan kegiatan mulai dari pengguna mengakses sistem hingga memperoleh hasil perhitungan kepuasan pasien.

Proses dimulai ketika admin melakukan login ke dalam sistem. Setelah berhasil masuk, admin dapat mengelola data kriteria dan data responden. Selanjutnya pasien mengisi kuesioner kepuasan pelayanan yang tersedia pada sistem. Data hasil pengisian kuesioner kemudian disimpan ke dalam database dan diproses menggunakan metode *Profile Matching*. Hasil perhitungan akan ditampilkan dalam bentuk laporan yang dapat dilihat dan dicetak oleh admin. *Activity Diagram* membantu menggambarkan alur kerja sistem secara terstruktur dan mudah dipahami.

c. Sequence Diagram

Sequence Diagram digunakan untuk menggambarkan urutan interaksi antara aktor, sistem, dan database berdasarkan waktu proses yang terjadi. Diagram ini menunjukkan bagaimana data dikirim, diproses, dan dikembalikan oleh sistem.

Pada sistem yang dibangun, *Sequence Diagram* menggambarkan proses login admin, pengelolaan data kriteria, pengisian kuesioner oleh pasien, proses perhitungan metode *Profile Matching*, hingga penyajian laporan hasil penilaian. Interaksi dimulai ketika pengguna memberikan perintah kepada sistem, kemudian sistem memproses data melalui *database* dan mengembalikan hasil sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan *Sequence Diagram*, alur komunikasi antar komponen sistem dapat divisualisasikan dengan lebih jelas.

d. Class Diagram

Class Diagram digunakan untuk menggambarkan struktur kelas atau tabel yang terdapat pada sistem beserta hubungan antar kelas tersebut. Diagram ini menjadi dasar dalam perancangan database dan pengembangan program.

Pada penelitian ini, *Class Diagram* terdiri dari beberapa kelas utama, yaitu:

1. **Admin**, digunakan untuk menyimpan data pengguna yang memiliki hak akses terhadap sistem.
2. **Responden**, digunakan untuk menyimpan data pasien yang mengisi kuesioner.
3. **Kriteria**, digunakan untuk menyimpan data kriteria penilaian kepuasan pasien.
4. **Penilaian**, digunakan untuk menyimpan hasil jawaban kuesioner yang diberikan oleh pasien.

5. **Perhitungan**, digunakan untuk menyimpan hasil proses metode *Profile Matching*.
6. **Laporan**, digunakan untuk menyimpan dan menampilkan hasil akhir penilaian kepuasan pasien.

Hubungan antar kelas dirancang agar proses penyimpanan, pengolahan, dan pelaporan data dapat berjalan secara terintegrasi.

e. Desain Database

Database yang digunakan dalam sistem ini adalah *MySQL*. Database berfungsi sebagai media penyimpanan seluruh data yang dibutuhkan oleh sistem sehingga proses pengelolaan data dapat dilakukan secara efektif dan terstruktur.

Beberapa tabel utama yang digunakan dalam database adalah sebagai berikut:

1. Tabel Admin

Tabel Admin digunakan untuk menyimpan data pengguna yang memiliki hak akses terhadap sistem. Data yang disimpan meliputi ID Admin, Username, Password, Nama Admin, dan Level Akses.

2. Tabel Responden

Tabel Responden digunakan untuk menyimpan data pasien yang menjadi responden dalam penilaian kepuasan pelayanan. Data yang disimpan meliputi ID Responden, Nama Pasien, Jenis Kelamin, Umur, dan Tanggal Pengisian Kuesioner.

3. Tabel Kriteria

Tabel Kriteria digunakan untuk menyimpan data kriteria yang digunakan dalam proses penilaian kepuasan pasien. Kriteria yang digunakan meliputi Kejelasan Informasi Obat, Kepastian Memperoleh Obat, Kesiapan Petugas, dan Penilaian Terhadap Lingkungan Pelayanan.

4. Tabel Penilaian

Tabel Penilaian digunakan untuk menyimpan hasil jawaban kuesioner yang diberikan oleh pasien. Setiap data penilaian akan dikaitkan dengan data responden dan kriteria yang dinilai.

5. Tabel Hasil Perhitungan

Tabel Hasil Perhitungan digunakan untuk menyimpan hasil pengolahan data menggunakan metode *Profile Matching*. Data yang disimpan meliputi nilai *GAP*, nilai *Core Factor*, nilai *Secondary Factor*, nilai Total, dan hasil ranking kepuasan pasien.

E. Penulisan Kode Program

Penulisan kode program merupakan tahap implementasi dari desain sistem yang telah dibuat sebelumnya. Pada tahap ini, seluruh rancangan sistem diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman sehingga menghasilkan aplikasi yang dapat dijalankan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kepuasan Pasien Berbasis Web Menggunakan Metode *Profile Matching* pada Rumkital Dr. Komang Makes dikembangkan menggunakan beberapa teknologi, yaitu *PHP*, *HTML*, *CSS*, *JavaScript*, *MySQL*, dan *XAMPP*.

a. PHP (Hypertext Preprocessor)

PHP digunakan sebagai bahasa pemrograman utama dalam pengembangan sistem. *PHP* berfungsi untuk mengolah data yang diterima dari pengguna, menghubungkan aplikasi dengan *database*,

serta menjalankan proses perhitungan metode *Profile Matching*. Selain itu, *PHP* digunakan untuk mengelola proses login, penyimpanan data responden, pengolahan data kuesioner, dan pembuatan laporan hasil penilaian kepuasan pasien.

b. *HTML (HyperText Markup Language)*

HTML digunakan untuk membangun struktur halaman *web* pada sistem. *HTML* berfungsi dalam pembuatan tampilan antarmuka seperti halaman login, *dashboard*, formulir kuesioner, halaman data kriteria, serta halaman laporan hasil perhitungan. Dengan *HTML*, informasi dapat ditampilkan secara terstruktur sehingga mudah dipahami oleh pengguna.

c. *CSS (Cascading Style Sheets)*

CSS digunakan untuk mengatur tampilan dan desain antarmuka sistem agar lebih menarik dan mudah digunakan. *CSS* berfungsi dalam mengatur warna, ukuran teks, tata letak halaman, tombol, tabel, dan berbagai elemen visual lainnya. Penggunaan *CSS* bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna saat berinteraksi dengan sistem.

d. *MySQL Database*

MySQL digunakan sebagai sistem manajemen basis data (*Database Management System/DBMS*) yang berfungsi untuk menyimpan dan mengelola seluruh data yang terdapat pada sistem. Data yang disimpan meliputi data admin, data responden, data kriteria, data penilaian, dan hasil perhitungan metode *Profile Matching*. Penggunaan *MySQL* memungkinkan proses penyimpanan dan pencarian data dilakukan secara cepat dan terstruktur.

e. *XAMPP*

XAMPP digunakan sebagai *web server* lokal dalam proses pengembangan dan pengujian sistem. *XAMPP* menyediakan beberapa layanan yang dibutuhkan seperti *Apache* sebagai *web server*, *PHP* sebagai bahasa pemrograman *server-side*, dan *MySQL* sebagai *database server*. Dengan menggunakan *XAMPP*, aplikasi dapat dijalankan pada komputer lokal sebelum diimplementasikan secara *online*.

F. Pengujian Program

Melakukan pengujian terhadap hasil dan membandingkan dengan konsep penyelesaian masalah yang telah dirancang sebelumnya, apakah hasilnya sesuai dengan apa yang penulis inginkan. Uji coba terhadap sistem bertujuan untuk memastikan bahwa sistem sudah berada pada kondisi siap pakai. *Instrument* yang digunakan untuk melakukan pengujian ini yaitu :

1. Pengujian Login admin
 - a. Kasus hasil uji (data Benar)

Data Masukan	Diperlukan	Hasil	Kesimpulan
Username dan Password	Klik Tombol Login		[✓] diterima [] ditolak karena gagal login

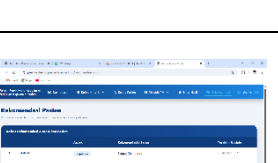
b. Kasus hasil uji (Data Salah)

Data Masukan	Diperlukan	Hasil	Kesimpulan
Username: Admin Password: admin	Klik Tombol Login		[] diterima [✓] ditolak karena gagal login

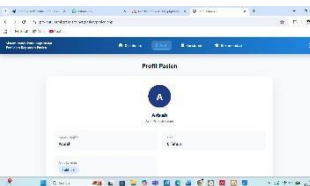
c. Pengujian Form Menu Utama Admin

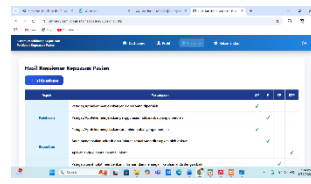
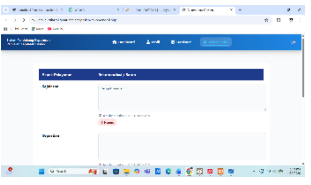
Data Masukan	Diperlukan	Hasil	Kesimpulan
Menu utama admin	Memilih Dashboard		[✓] diterima [] ditolak karena gagal login
	Memilih Kelola Kriteria		[✓] diterima [] ditolak

	Memilih kelola subkriteria		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Data Nilai Pasien		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Data Kelola Pasien		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Data Profile Matching		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Perhitungan GAP		[✓] diterima [] ditolak

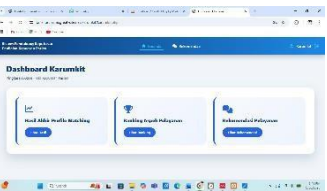
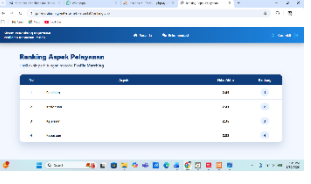
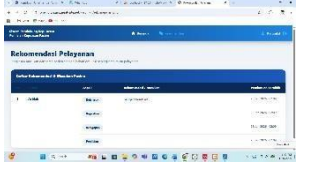
	Memilih Pembobotan		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Data Nilai Akhir PM		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Hasil Perangkingan PM		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Hasil Analisis Kepuasan pasien		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Rekomendasi		[✓] diterima [] ditolak

d. Pengujian Form Menu Utama Pasien

Data Masukan	Diperlukan	Hasil	Kesimpulan
Menu Utama Pasien	Memilih Dashboard		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Lihat Profile		[✓] diterima [] ditolak

Data Masukan	Diperlukan	Hasil	Kesimpulan
	Memilih Kuesioner Kepuasan Pasien		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Lihat Rekomendasi		[✓] diterima [] ditolak

e. Pengujian Form Menu Utama Pasien

Data Masukan	Diperlukan	Hasil	Kesimpulan
Menu Utama Karumkit	Memilih Dashboard		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Hasil Analisis Kepuasan pasien		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Rekomendasi		[✓] diterima [] ditolak
	Memilih Lihat Rekomendasi		[✓] diterima [] ditolak

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kriteria Penilaian Kepuasan Pasien

Dalam kasus ini penulis akan mengambil 4 contoh perhitungan Penilaian Kepuasan Pasien yaitu Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas.

Contoh penerapan *Profile Matching* pada suatu sistem pendukung keputusan dapat dilihat pada kasus sebagai berikut:

Berikut adalah tabel yang akan di isi oleh responden :

a. Data Input

Data Kuesioner yang belum di isi

No	Pertanyaan	Penilaian Kepuasan			
Kejelasan Tenaga Kerja Kesehatan RS Dalam Memberikan Informasi Penggunaan Obat		SP	P	TP	STP
1	Petugas/Apoteker menjelaskan jenis obat yang di peroleh				
2	Petugas/Apoteker menjelaskan penggunaan/indikasi obat yang di peroleh				
3	Petugas/Apoteker menjelaskan cara minum obat yang di peroleh				
Kepastian Memperoleh Obat					
1	Anda mendapatkan seluruh obat-obatan sesuai yang diresepkan oleh dokter				
2	Apakah anda di minta membeli obat?				
Kesigapan Petugas Merespon Pengaduan					
1	Petugas rumah sakit memberikan informasi dan menenai keluhan anda dengan baik				
2	Petugas informasi RS standby				
3	Ketersediaan dokter yang melayani sesuai jadwal pelayanan				
4	Tenaga kesehatan (dokter/perawat/bidan) mendengarkan masalah kesehatan pasien				
5	Kesediaan dokter memeriksa kondisi kesehatan pasien				
6	Kesediaan dokter menjelaskan informasi kesehatan Pasien				
7	Apakah anda di rusuk ke RS lain				
8	Pasien mendapatkan informasi tentang rumah sakit dan poli tujuan rujukan sesuai kebutuhan medis				
9	Pasien mendapatkan informasi tentang masa berlaku rujukan				
Penilaian Terhadap Lingkungan					
1	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Medis				
2	Kecepatan Pelayanan Petugas Medis				
3	Kedisiplinan Petugas Medis				
4	Prosedur Pelayanan				
5	Kenyamanan Ruangan				
6	Kebersihan Ruangan				

Table 1. Data Input Kuesioner

b. Data Proses

Data yang telah di isi oleh pasien/responden



RUMKITAL Dr. KOMANG MAKES
JL. BENGKALIS NO 1 KEL. BELAWAN KEC. MEDAN
BELAWAN KOTA MEDAN
TLP: 061-6941741 EMAIL: rumkitalkomangmakas@gmail.com

Kuesioner Penilaian Kepuasan Pasien Pada Rumkital Dr.Komang Makes

Pelanggan Yth,

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang di berikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan khususnya pada Rumkital Dr.Komang Makes

Maka kami sangat berterimakasih bila bapak/ibu/sdr/i berkenan untuk mengisi kuesioner penilaian ini.

1. Saya yang mengisi formulir ini adalah : Pasien / Keluarga Pasien
2. Nama Pasien : ARBIAH
3. Jenis Pelayanan : Rawat Jalan / Rawat Inap
4. Rumah sakit yang saya nilai adalah : Rumkital Dr.Komang makes

No	Pertanyaan	Penilaian Kepuasan			
		SP	P	TP	STP
Kejelasan Tenaga Kesehatan RS Dalam Memberikan Informasi Penggunaan Obat					
1.	Petugas/Apoteker menjelaskan jenis obat yang di peroleh	✓			
2.	Petugas/Apoteker menjelaskan penggunaan/indikasi obat yang di peroleh		✓		
3.	Petugas/Apoteker menjelaskan cara minum obat yang di peroleh	✓			
Kepastian Memperoleh Obat					
1.	Anda mendapatkan seluruh obat-obatan sesuai yang diresepkan oleh dokter		✓		
2.	Apakah anda di minta membeli obat?				✓
Kesigapan Petugas Merespon Pengaduan					
1.	Petugas rumah sakit memberikan informasi dan menenai keluhan anda dengan baik			✓	
2.	Petugas informasi RS standby			✓	
3.	Ketersediaan dokter yang melayani sesuai jadwal pelayanan		✓		
4.	Tenaga kesehatan (dokter/perawat/bidan) mendengarkan masalah kesehatan pasien	✓			
5.	Kesediaan dokter memeriksa kondisi kesehatan pasien		✓		
6.	Kesediaan dokter menjelaskan informasi kesehatan Pasien		✓		
7.	Apakah anda di rusuk ke RS lain				
8.	Pasien mendapatkan informasi tentang rumah sakit dan poli tujuan rujukan sesuai kebutuhan medis			✓	
9.	Pasien mendapatkan informasi tentang masa berlaku rujukan		✓		

Penilaian Terhadap Lingkungan					
1.	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Medis				✓
2.	Kecepatan Pelayanan Petugas Medis				✓
3.	Kedisiplinan Petugas Medis				✓
4.	Prosedur Pelayanan				✓
5.	Kenyamanan Ruangan				✓
6.	Kebersihan Ruangan				✓

Saran Dan Masukan :

Keterangan :
 SP : Sangat Puas P : Puas TP : Tidak Puas STP : Sangat Tidak Puas

Tanda Tangan Peserta

(.....)

Gambar 2. Data Proses Kuesioner

c. Data Output

Hasil angka yang telah di dapatkan dari pengisian kuesioner

No	Pertanyaan	Penilaian Kepuasan			
Kejelasan Tenaga Kerja Kesehatan RS Dalam Memberikan Informasi Penggunaan Obat		SP	P	TP	STP
1	Petugas/Apoteker menjelaskan jenis obat yang di peroleh	4	6	0	0
2	Petugas/Apoteker menjelaskan penggunaan/indikasi obat yang di peroleh	0	10	0	0
3	Petugas/Apoteker menjelaskan cara minum obat yang di peroleh	4	6	0	0
Kepastian Memperoleh Obat					
1	Anda mendapatkan seluruh obat-obatan sesuai yang diresepkan oleh dokter	2	8	0	0
2	Apakah anda di minta membeli obat?	0	2	5	3
Kesigapan Petugas Merespon Pengaduan					
1	Petugas rumah sakit memberikan informasi dan menenai keluhan anda dengan baik	2	7	1	0
2	Petugas informasi RS standby	0	9	1	0
3	Ketersediaan dokter yang melayani sesuai jadwal pelayanan	3	7	0	0
4	Tenaga kesehatan (dokter/perawat/bidan) mendengarkan masalah kesehatan pasien	7	3	0	0
5	Kesediaan dokter memeriksa kondisi kesehatan pasien	4	6	0	0
6	Kesediaan dokter menjelaskan informasi kesehatan Pasien	1	9	0	0
7	Apakah anda di rusuk ke RS lain	4	2	3	1
8	Pasien mendapatkan informasi tentang rumah sakit dan poli tujuan rujukan sesuai kebutuhan medis	2	7	1	0
9	Pasien mendapatkan informasi tentang masa berlaku rujukan	5	5	0	0
Penilaian Terhadap Lingkungan					
1	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Medis	5	4	1	0
2	Kecepatan Pelayanan Petugas Medis	5	4	1	0
3	Kedisiplinan Petugas Medis	2	7	0	1
4	Prosedur Pelayanan	2	7	0	1
5	Kenyamanan Ruangan	3	6	0	1
6	Kebersihan Ruangan	3	6	0	1

Table 2. Data Output Kuesioner

B. Jumlah Responden

Penelitian menggunakan 10 responden pasien sebagai sampel awal perhitungan metode Profile Matching.

C. Perhitungan Profile Matching

Langkah selanjutnya adalah mengkonversi nilai pada setiap alternatif nilai:

- Menentukan aspek penilaian dan bobot standar penilaian kepuasan pasien

Terdapat 1 aspek yaitu pertanyaan dan 4 kriteria yang di nilai sebagai penilaian kepuasan pasien

Aspek	Nilai
Kejelasan Tenaga Kesehatan RS Dalam Memberikan Informasi Penggunaan Obat	4
Kepastian Memperoleh Obat	4
Kesigapan Petugas Merespon Pengaduan	4
Penilaian Terhadap Lingkungan	4

Nilai target yang harus di capai oleh penilaian kepuasan pasien adalah 4, Nilai bobot yang di berikan oleh pengambilan keputusan sebagai nilai standar ketetapan awal.

b. Nilai bobot standar penilaian kepuasan pasien

Ada 4 katagori dan keterangan nilainya sebagai berikut:

Kategori	Nilai
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

c. Aspek Kejelasan

Pada aspek ini dilakukan perhitungan gap antar Nilai Aktual dan gap profil untuk masing-masing penilaian. Adapun perhitungan ditunjukkan pada Tabel berikut.

Pertanyaan	Aspek Kejelasan			
	SP	P	TP	STP
K1	4	6	0	0
K2	0	10	0	0
K3	4	6	0	0

Keterangan :

K1 : Petugas/Apteker menjelaskan jenis obat yang di peroleh

K2 : Petugas/Apteker menjelaskan penggunaan/indikasi obat yang di peroleh

K3 : Petugas/Apteker menjelaskan cara minum obat yang di peroleh

Pertanyaan	Aspek Kejelasan			
	SP	P	TP	STP
K1	4	6	0	0
K2	0	10	0	0
K3	4	6	0	0
Target	4	4	4	4
K1	0	2	-4	-4
K2	-4	6	-4	-4
K3	0	2	-4	-4

d. Aspek Kepastian

Pada aspek ini dilakukan perhitungan gap antar Nilai Aktual dan gap profil untuk masing-masing penilaian. Adapun perhitungan ditunjukkan pada Tabel berikut.

Pertanyaan	Aspek Kepastian			
	SP	P	TP	STP
K1	2	8	0	0
K2	0	2	5	3

Keterangan :

K1 : Anda mendapatkan seluruh obat-obatan sesuai yang diresepkan oleh dokter

K2 : Apakah anda di minta membeli obat?

Pertanyaan	Aspek Kejelasan			
	SP	P	TP	STP
K1	2	8	0	0
K2	0	2	5	3
Target	4	4	4	4
K1	-2	4	-4	-4
K2	-4	-2	1	-1

e. Aspek Kesigapan

Pada aspek ini dilakukan perhitungan gap antar Nilai Aktual dan gap profil untuk masing-masing penilaian. Adapun perhitungan ditunjukkan pada Tabel berikut.

Pertanyaan	Aspek Kesigapan			
	SP	P	TP	STP
K1	2	7	1	0
K2	0	9	1	0
K3	3	7	0	0
K4	7	3	0	0
K5	4	6	0	0
K6	1	9	0	0
K7	4	2	3	1
K8	2	7	1	0
K9	5	5	0	0

Keterangan :

K1 : Petugas rumah sakit memberikan informasi dan menenai keluhan anda dengan baik

K2 : Petugas informasi RS standby

K3 : Ketersediaan dokter yang melayani sesuai jadwal pelayanan

K4 : Tenaga kesehatan (dokter/perawat/bidan) mendengarkan masalah kesehatan pasien

K5 : Kesiediaan dokter memeriksa kondisi kesehatan pasien

K6 : Kesiediaan dokter menjelaskan informasi kesehatan Pasien

K7 : Apakah anda di rusuk ke RS lain

K8 : Pasien mendapatkan informasi tentang rumah sakit dan poli tujuan rujukan sesuai kebutuhan medis

K9 : Pasien mendapatkan informasi tentang masa berlaku rujukan

Pertanyaan	Aspek Kesigapan			
	SP	P	TP	STP
K1	2	7	1	0
K2	0	9	1	0
K3	3	7	0	0
K4	7	3	0	0
K5	4	6	0	0
K6	1	9	0	0
K7	4	2	3	1
K8	2	7	1	0
K9	5	5	0	0
Target	4	4	4	4
K1	-2	3	-3	-4
K2	-4	5	-3	-4
K3	-1	3	-4	-4
K4	3	-1	-4	-4
K5	0	2	-4	-4
K6	-3	5	-4	-4
K7	0	-2	-1	-3
K8	-2	3	-3	-4
K9	1	1	-4	-4

f. Aspek Pelayanan

Pada aspek ini dilakukan perhitungan gap antar Nilai Aktual dan gap profil untuk masing-masing penilaian. Adapun perhitungan ditunjukkan pada Tabel berikut.

Pertanyaan	Aspek Penilaian			
	SP	P	TP	STP
K1	5	4	1	0
K2	5	4	1	0
K3	2	7	0	1
K4	2	7	0	1
K5	3	6	0	1
K6	3	6	0	1

Keterangan :

K1 : Keramahan Dan Kesopanan Petugas Medis

K2 : Kecepatan Pelayanan Petugas Medis

K3 : Kedisiplinan Petugas Medis

K4 : Prosedur Pelayanan

K5 : Kenyamanan Ruangan

K6 : Kebersihan Ruangan

Pertanyaan	Aspek Penilaian			
	SP	P	TP	STP
K1	5	4	1	0
K2	5	4	1	0
K3	2	7	0	1
K4	2	7	0	1
K5	3	6	0	1
K6	3	6	0	1
Target	4	4	4	4
K1	1	0	-3	-4
K2	1	0	-3	-4
K3	-2	3	-4	-3
K4	-2	3	-4	-3
K5	-1	2	-4	-3
K6	-1	2	-4	-3

Setelah diperoleh gap pada masing-masing penilaian, setiap penilaian kepuasan pasien diberi bobot nilai sesuai ketentuan pada tabel berikut:

GAP	Bobot Nilai	Keterangan
0	5	Kompetensi sesuai dengan yang dibutuhkan
1	4.5	Kompetensi individu kelebihan 1 tingkat/level
-1	4	Kompetensi individu kurang 1 tingkat/level
2	3.5	Kompetensi individu kelebihan 2 tingkat/level
-2	3	Kompetensi individu kurang 2 tingkat/level
3	2.5	Kompetensi individu kelebihan 3 tingkat/level
-3	2	Kompetensi individu kurang 3 tingkat/level
4	1.5	Kompetensi individu kelebihan 4 tingkat/level
-4	1	Kompetensi individu kurang 4 tingkat/level

Berdasarkan Tabel III.4, III.6, III.8, III.10 nilai GAP akan diganti dengan bobot nilai yang bersangkutan untuk setiap penilaian.

Aspek		Nilai GAP			
		SP	P	TP	STP
Kejelasan	K1	0	2	-4	-4
	K2	-4	6	-4	-4
	K3	0	2	-4	-4
Kepastian	K1	-2	4	-4	-4
	K2	-4	-2	1	-1
Kesigapan	K1	0	3	-3	-4
	K2	0	5	-3	-4
	K3	0	3	-4	-4
	K4	3	-1	-4	-4
	K5	2	2	-4	-4
	K6	-3	5	-4	-4
	K7	0	-2	-2	-3
	K8	-2	3	-3	-4
	K9	0	1	-4	-4
Penilaian	K1	1	0	-3	-4
	K2	1	0	-3	-4
	K3	-2	3	-4	-3
	K4	-2	3	-4	-3
	K5	-1	2	-4	-3
	K6	-1	2	-4	-3
Nilai Bobot					
Kejelasan	K1	5	3.5	1	1
	K2	1	1.5	1	1
	K3	5	3.5	1	1
Kepastian	K1	3	1.5	1	1
	K2	1	3	4.5	4
Kesigapan	K1	3	2.5	2	1
	K2	1	1.5	2	1
	K3	4	2.5	1	1
	K4	2.5	4	1	1
	K5	5	3.5	1	1
	K6	2	1.5	1	1
	K7	5	3	4	2
	K8	3	2.5	2	1
	K9	4.5	4.5	1	1
Penilaian	K1	4.5	5	2	1

	K2	4.5	5	2	1
	K3	3	2.5	1	2
	K4	3	2.5	1	2
	K5	4	3.5	1	2
	K6	4	3.5	1	2

Perhitungan dan Pengelompokan *Core* dan *Secondary Factor*

Setelah menentukan bobot nilai gap untuk keempat aspek, yaitu Aspek Kejelasan, Kepastian, Kesigapan, dan Pelayanan dengan cara yang sama, setiap aspek dikelompokkan menjadi 2 kelompok, yaitu *Core Factor* dan *Secondary Factor*.

Adapun kriteria yang masuk *core factor* yaitu :

1. Sangat Puas
2. Puas

Dan kriteria yang termasuk dalam *secondary factor* yaitu :

3. Tidak Puas
4. Sangat Tidak Puas

Berikut tabel hasil perhitungan *Core Factor* dan *Secondary Factor* untuk setiap aspek berdasarkan hasil Pembobotan *GAP*

a. Aspek Kejelasan

Perhitungan *Core Factor* dan *Secondary Factor* untuk aspek Kejelasan terlebih dahulu menentukan *sub* aspek mana yang menjadi *Core Factor* dan *Secondary Factor*, dimana penulis menerapkan *sub* kriteria 1 dan 2 (Sangat Puas dan Puas) menjadi *Core Factor* dan 3 dan 4 (Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas) Menjadi *Secondary Factor*.

$$\text{NCF K1} = \frac{5+3.5}{2} = \frac{8.5}{2} = 4.25$$

$$\text{NCF K2} = \frac{1+1.5}{2} = \frac{2.5}{2} = 1.25$$

$$\text{NCF K3} = \frac{5+3.5}{2} = \frac{8.5}{2} = 4.25$$

$$\text{NSF K1} = \frac{1+1}{2} = \frac{2}{2} = 1$$

$$\text{NSF K2} = \frac{1+1}{2} = \frac{2}{2} = 1$$

$$\text{NSF K3} = \frac{1+1}{2} = \frac{2}{2} = 1$$

Keterangan :

2 adalah jumlah CF

2 adalah jumlah SF

Total dari perhitungan NCF dan NSF

Pertanyaan	Aspek Kejelasan				Core Factor (60%)	Secondary Factor (40%)
	SP	P	TP	STP		
K1	5	3.5	1	1	4.25	1
K2	1	1.5	1	1	1.25	1
K3	5	3.5	1	1	4.25	1

b. Aspek Kepastian

Perhitungan *Core Factor* dan *Secondary Factor* untuk aspek Kepastian terlebih dahulu menentukan *sub* aspek mana yang menjadi *Core Factor* dan *Secondary Factor*, dimana penulis menerapkan *sub* kriteria 1 dan 2 (Sangat Puas dan Puas) menjadi *Core Factor* dan 3 dan 4 (Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas) Menjadi *Secondary Factor*.

$$\text{NCF K1} = \frac{3+1.5}{2} = \frac{4.5}{2} = 2.25$$

$$\text{NCF K2} = \frac{1+3}{2} = \frac{4}{2} = 2$$

$$\text{NSF K1} = \frac{1+1}{2} = \frac{2}{2} = 1$$

$$\text{NSF K2} = \frac{4.5+4}{2} = \frac{8.5}{2} = 4.25$$

Keterangan :

2 adalah jumlah CF

2 adalah jumlah SF

Total dari perhitungan NCF dan NSF

Pertanyaan	Aspek Kepastian				Core Factor (60%)	Secondary Factor (40%)
	SP	P	TP	STP		
K1	3	1.5	1	1	2.25	1
K2	1	3	4.5	4	2	4.25

c. Aspek Kesigapan

Perhitungan *Core Factor* dan *Secondary Factor* untuk aspek Kesigapan terlebih dahulu menentukan *sub* aspek mana yang menjadi *Core Factor* dan *Secondary Factor*, dimana penulis menerapkan *sub* kriteria 1,2 (Sangat Puas dan Puas) menjadi *Core Factor* dan 3,4 (Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas) Menjadi *Secondary Factor*.

$$\text{NCF K1} = \frac{3+2.5}{2} = \frac{5.5}{2} = 2.75$$

$$\text{NCF K2} = \frac{1+1.5}{2} = \frac{2.5}{2} = 1.25$$

$$\text{NCF K3} = \frac{4+2.5}{2} = \frac{6.5}{2} = 3.25$$

$$\text{NCF K4} = \frac{2.5+4}{2} = \frac{6.5}{2} = 3.25$$

$$\text{NCF K5} = \frac{5+3.5}{2} = \frac{8.5}{2} = 4.25$$

$$\text{NCF K6} = \frac{2+1.5}{2} = \frac{3.5}{2} = 1.75$$

$$\text{NCF K7} = \frac{5+3}{2} = \frac{8}{2} = 4$$

$$\text{NCF K8} = \frac{3+2.5}{2} = \frac{5.5}{2} = 2.75$$

$$\text{NCF K9} = \frac{4.5+4.5}{2} = \frac{9}{2} = 4.5$$

$$\text{NSF K1} = \frac{2+1}{2} = \frac{3}{2} = 1.5$$

$$\text{NSF K2} = \frac{2+1}{2} = \frac{3}{2} = 1.5$$

$$\text{NSF K3} = \frac{1+1}{2} = \frac{2}{2} = 1$$

$$\text{NSF K4} = \frac{1+1}{2} = \frac{2}{2} = 1$$

$$\text{NSF K5} = \frac{1+1}{2} = \frac{2}{2} = 1$$

$$\text{NSF K6} = \frac{1+1}{2} = \frac{2}{2} = 1$$

$$\text{NSF K7} = \frac{4+2}{2} = \frac{6}{2} = 3$$

$$\text{NSF K8} = \frac{2+1}{2} = \frac{3}{2} = 1.5$$

$$\text{NSF K9} = \frac{1+1}{2} = \frac{2}{2} = 1$$

Keterangan :

2 adalah jumlah CF

2 adalah jumlah SF

Total dari perhitungan NCF dan NSF

Pertanyaan	Aspek Kejelasan				Core Factor (60%)	Secondary Factor (40%)
	SP	P	TP	STP		
K1	3	2.5	2	1	2.75	1.5
K2	1	1.5	2	1	1.25	1.5
K3	4	2.5	1	1	3.25	1
K4	2.5	4	1	1	3.25	1
K5	5	3.5	1	1	4.25	1
K6	2	1.5	1	1	1.75	1
K7	5	3	4	2	4	3
K8	3	2.5	2	1	2.75	1.5
K9	4.5	4.5	1	1	4.5	1

d. Aspek Penilaian

Perhitungan *Core Factor* dan *Secondary Factor* untuk aspek penilaian terlebih dahulu menentukan *sub* aspek mana yang menjadi *Core Factor* dan *Secondary Factor*, dimana penulis menerapkan *sub* kriteria 1,2 (Sangat Puas dan Puas) menjadi *Core Factor* dan 3,4 (Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas) Menjadi *Secondary Factor*.

$$\text{NCF K1} = \frac{4.5+5}{2} = \frac{9.5}{2} = 4.75$$

$$\text{NCF K2} = \frac{4.5+5}{2} = \frac{9.5}{2} = 4.75$$

$$\text{NCF K3} = \frac{3+2.5}{2} = \frac{5.5}{2} = 2.75$$

$$\text{NCF K4} = \frac{3+2.5}{2} = \frac{5.5}{2} = 2.25$$

$$\text{NCF K5} = \frac{4+3.5}{2} = \frac{7.5}{2} = 3.75$$

$$\text{NCF K6} = \frac{2+5}{2} = \frac{7.5}{2} = 3.75$$

$$\text{NSF K1} = \frac{2+1}{2} = \frac{3}{2} = 1.5$$

$$\text{NSF K2} = \frac{2+1}{2} = \frac{3}{2} = 1.5$$

$$\text{NSF K3} = \frac{1+2}{2} = \frac{3}{2} = 1.5$$

$$\text{NSF K4} = \frac{1+2}{2} = \frac{3}{2} = 1.5$$

$$\text{NSF K5} = \frac{1+2}{2} = \frac{3}{2} = 1.5$$

$$\text{NSF K6} = \frac{1+2}{2} = \frac{3}{2} = 1.5$$

Keterangan :

2 adalah jumlah CF

2 adalah jumlah SF

Total dari perhitungan NCF dan NSF

Pertanyaan	Aspek Kejelasan				Core Factor (60%)	Secondary Factor (40%)
	SP	P	TP	STP		
K1	4.5	5	2	1	4.75	1.5
K2	4.5	5	2	1	4.75	1.5
K3	3	2.5	1	2	2.75	1.5
K4	3	2.5	1	2	2.75	1.5
K5	4	3.5	1	2	3.75	1.5
K6	4	3.5	1	2	3.75	1.5

Perhitungan Nilai Total

Dari perhitungan setiap aspek di atas, berikutnya menghitung nilai total berdasarkan persentase dari Core dan Secondary yang diperkirakan berpengaruh terhadap kemampuan tiap-tiap profil. Untuk nilai Core Factor disini penulis menggunakan nilai 60% dikarenakan *Core Factor* merupakan kriteria utama penilaian sedangkan untuk *Secondary Factor* penulis menggunakan nilai 40% dikarenakan Secondary Factor merupakan kriteria pelengkap penilaian.

a. Aspek Kejelasan

$$K1 = (60\% \times 4.25) + (40\% \times 1) = 2.95$$

$$K2 = (60\% \times 1.25) + (40\% \times 1) = 1.15$$

$$K3 = (60\% \times 4.25) + (40\% \times 1) = 2.95$$

Pertanyaan	Core Factor	Secondary Factor	Nilai Kejelasan
K1	4.25	1	2.95
K2	1.25	1	1.15
K3	4.25	1	2.95

b. Aspek Kepastian

$$K1 = (60\% \times 2.25) + (40\% \times 1) = 1.75$$

$$K2 = (60\% \times 2) + (40\% \times 4.25) = 2.9$$

Pertanyaan	Core Factor	Secondary Factor	Nilai Kepastian
K1	2.25	1	1.75
K2	2	4.25	2.9

c. Aspek Kesigapan

$$K1 = (60\% \times 2.75) + (40\% \times 1.5) = 2.25$$

$$K2 = (60\% \times 1.25) + (40\% \times 1.5) = 1.29$$

$$K3 = (60\% \times 3.25) + (40\% \times 1) = 2.35$$

$$K4 = (60\% \times 3.25) + (40\% \times 1) = 2.35$$

$$K5 = (60\% \times 4.25) + (40\% \times 1) = 2.95$$

$$K6 = (60\% \times 1.75) + (40\% \times 1) = 1.45$$

$$K7 = (60\% \times 4) + (40\% \times 3) = 3.6$$

$$K8 = (60\% \times 2.75) + (40\% \times 1.5) = 2.25$$

$$K9 = (60\% \times 4.5) + (40\% \times 1) = 3.1$$

Pertanyaan	Core Factor	Secondary Factor	Nilai Kesigapan
K1	2.75	1.5	2.25
K2	1.25	1.5	3.6
K3	3.25	1	2.65
K4	3.25	1	2.35

K5	4.25	1	2.5
K6	1.75	1	2.5
K7	4	3	3.4
K8	2.75	1.5	2.25
K9	4.5	1	3.1

d. Aspek Penilaian

$$K1 = (60\% \times 4.75) + (40\% \times 1.5) = 3.45$$

$$K2 = (60\% \times 4.75) + (40\% \times 1.5) = 3.45$$

$$K3 = (60\% \times 2.75) + (40\% \times 1.5) = 2.25$$

$$K4 = (60\% \times 2.75) + (40\% \times 1.5) = 2.25$$

$$K5 = (60\% \times 3.75) + (40\% \times 1.5) = 2.85$$

$$K6 = (60\% \times 3.75) + (40\% \times 1.5) = 2.85$$

Pertanyaan	Core Factor	Secondary Factor	Nilai Penilaian
K1	4.75	1.5	3.45
K2	4.75	1.5	3.45
K3	2.75	1.5	2.25
K4	2.75	1.5	2.25
K5	3.75	1.5	2.85
K6	3.75	1.5	2.85

Perhitungan Perangkingan *Profile Matching*

Hasil akhir dari *Profile Matching* adalah proses rangking seluruh penilaian untuk menjadi Penilaian Kepuasan Pasien. Setelah dilakukan perhitungan nilai total setiap aspeknya, maka langkah selanjutnya melakukan perangkingan. Adapun hitungan hasil akhir metode *Profile Matching* sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Aspek Kejelasan} &= 2.95 + 1.15 + 2.95 \\ &= 7.05 : 3 \\ &= 2.35 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Aspek Kepastian} &= 1.75 + 2.9 \\ &= 4.65 : 2 \\ &= 2.33 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Aspek Kesigapan} &= 2.25 + 1.29 + 2.35 + 2.35 + 2.95 + 2.95 + 3.6 \\ &\quad + 2.25 + 3.1 \\ &= 20.74 : 9 \\ &= 2.41 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Aspek Pelayanan} &= 3.45 + 3.45 + 2.25 + 2.25 + 2.85 + 2.85 \\ &= 17.1 : 6 \\ &= 2.85 \end{aligned}$$

Keterangan :

3,2,9 dan 6 adalah nilai dari banyaknya pertanyaan kuesioner.

Hasil akhir dari proses *Profile Matching* adalah ranking dari aspek yang diberikan. Setelah setiap aspek mendapat hasil akhir, maka bisa ditentukan peringkat atau ranking dari aspek berdasarkan pada semakin kecil maka kemungkinan besar salah satu aspek berikut harus di perbaiki atau di kembangkan. Dan dapat dilihat pada tabel berikut:

Pertanyaan Kepuasan	Nilai Total	Perangkingan
Kejelasan Tenaga Kesehatan RS Dalam Memberikan Informasi Penggunaan Obat	2.35	3
Kepastian Memperoleh Obat	2.33	4
Kesigapan Petugas Merespon Pengaduan	2.41	2
Penilaian Terhadap Lingkungan	2.85	1

Keterangan :

Tabel nilai keputusan di atas adalah salah satu contoh yang menjelaskan bahwa ada 4 kriteria penilaian yang masing-masing mempunyai nilai dan hasil. Nilai yang paling tinggi yaitu diperoleh aspek penilaian dengan nilai akhir **2.85** sedangkan nilai yang paling rendah yaitu di peroleh aspek Kepastian dengan nilai akhir **2.33**. Maka dari itu bisa di simpulkan bahwa nilai aspek pelayanan harus mengadakan perbaikan atau perkembangan untuk dapat lebih baik lagi.

D. Hasil Pengembangan Sistem

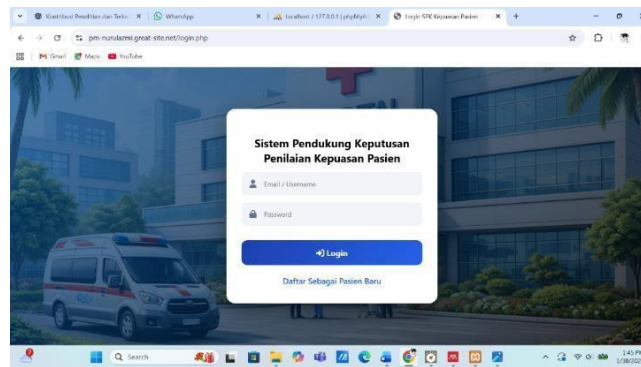
Sistem berhasil dibangun berbasis web dengan fitur:

1. Login Admin
2. Dashboard
3. Kelola Data Kuesioner
4. Kelola Data Responden
5. Perhitungan Profile Matching
6. Laporan Hasil Kepuasan Pasien
7. Cetak Laporan

E. Tampilan Hasil Sistem

1. Halaman Login

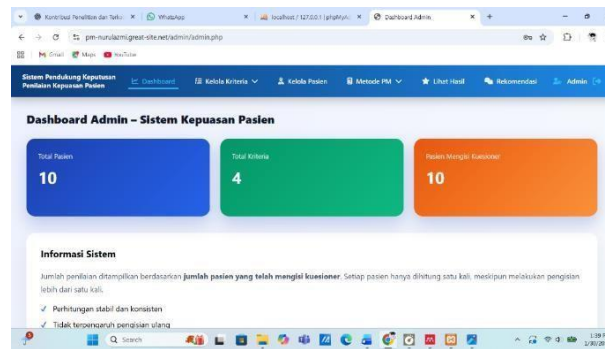
Berfungsi untuk autentikasi admin sebelum masuk ke sistem.



Gambar 3. Login

2. Dashboard

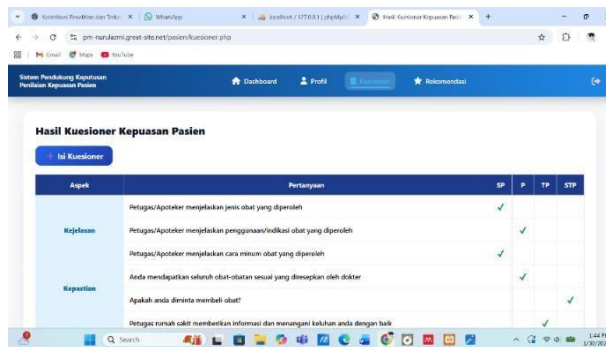
Menampilkan jumlah data responden, data kriteria, dan hasil penilaian.



Gambar 4. Dashboard

3. Halaman Kuesioner

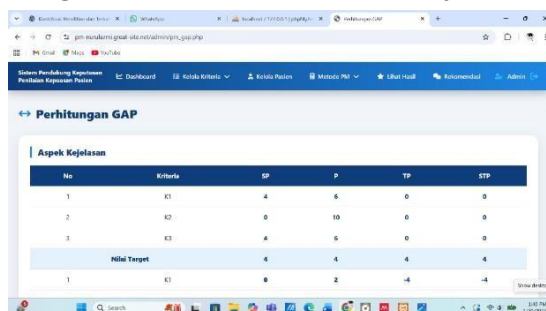
Digunakan pasien untuk mengisi survei kepuasan pelayanan.



Gambar 5. Kuesioner

4. Halaman Perhitungan Profile Matching

Menampilkan proses perhitungan *GAP*, *Core Factor*, *Secondary Factor*, dan ranking.

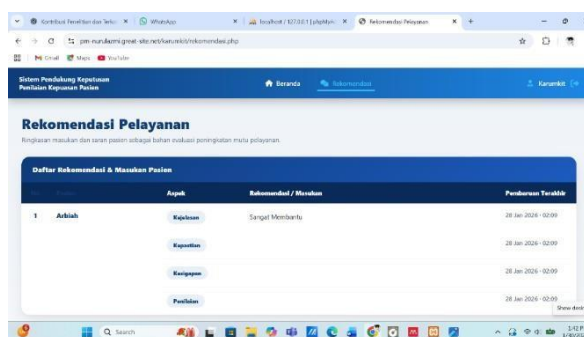


No	Kriteria	GP	P	TP	STP
1	K1	4	5	0	0
2	K2	0	10	0	0
3	K3	4	5	0	0
Nilai Target		4	4	4	4
1	K1	0	2	-4	-4

Gambar 6. Perhitungan Profile Matching

5. Halaman Laporan

Menampilkan hasil kepuasan pasien dalam bentuk:



Aspek	Rekomendasi / Masalah	Perbaikan Terakumulasi
1. Akses	Kepuasan: Sangat Membantu	28 Jan 2024 - 10:00
	Kepuasan	28 Jan 2024 - 10:00
	Kelengkapan	28 Jan 2024 - 10:00
	Perbaikan	28 Jan 2024 - 10:00

Gambar 7. Laporan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kepuasan Pasien Berbasis Web menggunakan metode *Profile Matching* berhasil membantu proses penilaian kepuasan pasien di Rumkital Dr. Komang Makes secara lebih cepat, akurat, dan objektif. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa aspek Penilaian Terhadap Lingkungan memperoleh nilai tertinggi sebesar 2,85, sedangkan aspek Kepastian Memperoleh Obat memperoleh nilai terendah sebesar 2,33. Oleh karena itu, aspek kepastian memperoleh obat perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit agar tingkat kepuasan pasien dapat terus meningkat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Sebagai penutup, penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

REFERENSI

- [1] 19-File Utama Naskah-134-4-10-20230308. (n.d.).
- [2] Amelia, D., & Randa, D. D. (2024). Penerapan Metode Profil Matching dalam SPK untuk Menilai Kepuasan Pelayanan Publik. *Jurnal Pustaka Data (Pusat Akses Kajian Database, Analisa Teknologi, Dan Arsitektur Komputer)*, 4(2), 75–81. <https://doi.org/10.55382/jurnalpustakadata.v4i2.1124>
- [3] Dalis, S., Bahri, S., & Damanik, R. T. (2021). SISTEM PENGAMBILAN KEPUTUSAN KEPUASAN MUTU SEKOLAH DENGAN METODE PROFILE MATCHING. *INTI Nusa Mandiri*, 14(2), 163–168. <https://doi.org/10.33480/inti.v14i2.1186>
- [4] Ermawita, O. :, & Fauzi, R. (n.d.). *METODE PROFILE MATCHING DALAM SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KINERJA DOSEN*.
- [5] *PERANCANGAN WEBSITE RUMAH MAKAN NINIK SEBAGAI MEDIA PROMOSI MENGGUNAKAN UNIFIED MODELLING LANGUAGE*. (n.d.).
- [6] Ramadhani, R., & Muhazir, A. (2025). *Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Coffe Shop Menggunakan Metode CSI*. 4(2), 313–321. <https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsi>
- [7] Siska Narulita, Ahmad Nugroho, & M. Zakki Abdillah. (2024). Diagram Unified Modelling Language (UML) untuk Perancangan Sistem Informasi Manajemen Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (SIMLITABMAS). *Bridge : Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Telekomunikasi*, 2(3), 244–256. <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i3.174>
- [8] *SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN*. (n.d.).
- [9] Sugiartawan, P., Nengah, N., Ardriani, D., Made, I., & Kusuma, W. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Kelompok Promosi Jabatan Menggunakan Metode Profile Matching. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer Terapan Indonesia (JSIKTI)*, 3(4), 36–47. <https://doi.org/10.22146/jsikti>
- [10] Syahdilla, I., Sonia, P., Faradiba, R., Mulyani, S., Pasyah, Y., & Kesehatan, F. (n.d.). *Transformasi Manageria Journal of Islamic Education Management Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sumatera Utara: Literature Review*. <https://doi.org/10.47476/manageria.v3i2.2632>
- [11] Veronika Sigalingging, B., Hendro Syahputra, Y., & Iswan, M. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Kasih Sidikalang Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Assosiative Memory. *Jurnal CyberTech*, x. No.x. <https://ojs.trigunadharma.ac.id/>
- [12] Sigalingging, B. V., Syahputra, Y. H., & Iswan, M. (2021). *Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Kasih Sidikalang Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Assosiative Memory*. *Jurnal CyberTech*, Vol. x, No. x.
- [13] Marpaung, R. A., Azanuddin, & Panjaitan, Z. (2022). *Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Simalingkar Menggunakan Metode Fuzzy Asosiatif Memory*. *Jurnal Cyber Tech*, 2(6).
- [14] Huda, A., Marsono, M., & Sonata, F. (2021). *Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Klinik Bunda Tami Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Associative Memory*. *Jurnal Cyber Tech*, 4(5).
- [15] Damanik, M., Azlan, & Elfutriani. (2022). *Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pada Klinik Naomi Menggunakan Metode WASPAS*. *Jurnal Cyber Tech*, 3(5).

-
- [16] Azizah, Purwadi, & Lumban Gaol, N. Y. (2024). *Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Satisfaction Level Pasien Poliklinik Terhadap Pelayanan Menggunakan Metode WASPAS*. Jurnal Sistem Informasi Triguna Dharma (JURSI TGD), 3(4).
- [17] Pratiwi, N. I., & Prabowo, A. (2025). Analisis servicescape, hedonic lifestyle dan promotion intention terhadap keputusan pembelian konsumen pada Suara Coffee & Space. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(3), 4547–4555. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2656>
- [18] Riska, A., & Prabowo, A. (2025). Analisis social media marketing, servicescape, dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen di Romansa Kopi. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(3), 4917–4925. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2710>
- [19] Arini, D. P., & Prabowo, A. (2025). Analisis customer experience dan customer trust terhadap keputusan pasien berkunjung kembali pada Klinik Alternatif Akupuntur Serumpun Bambu. ANALISIS, 15(2), 310–328. <https://doi.org/10.37478/als.v15i02.6497>
- [20] Prabowo, A., Adam, A. A., Subhan, Z. N., Tanjung, Y., Parhusip, A. A., Deviana, A., & Irwansyah. (2025). Sustainable business practices in coffee shops: The role of marketing innovation, digital marketing, and branding innovation through market development. International Journal of Accounting and Economics Studies, 12(6), 43–50. <https://doi.org/10.14419/p0k0pc78>
- [21] Akila, F., & Prabowo, A. (2025). Pengaruh customer experience, perceived product quality dan brand trust terhadap keputusan pembelian konsumen Dunkin Donuts Gatot Subroto. ProBisnis: Jurnal Manajemen, 16(5), 1157–1165. <https://ejournal.joninstitute.org/index.php/ProBisnis/article/view/1158>
- [22] Kurniawan, D., & Prabowo, A. (2025). Analisis customer relationship marketing, marketing communications dan service quality personal trainer terhadap tingkat kepuasan member pada Vizta Gym Cemara Asri Medan. VALUE: Jurnal Ilmiah Akuntansi, Keuangan dan Bisnis, 6(2), 392–407. <https://doi.org/10.36490/value.v6i2.2160>
- [23] Prabowo, A., Tanjung, Y., Enzelia, E. L., Bangun, R., Simarmata, H. M. P., & Wahyuni, E. S. (2025). Eksplorasi promosi berbasis social media marketing dan brand image: Identifikasi impulsive buying behaviour melalui customer engagement pada konsumen brand fashion ZARA di Kota Medan. Jurnal Dunia Pendidikan, 6(3), 727–747. <https://doi.org/10.55081/juridip.v6i3.4431>
- [24] Prabowo, A., & Tarigan, T. D. (2025). Analisis servicescape, social media marketing dan customer experience terhadap minat berkunjung kembali konsumen Fore Coffee Citraland Helvetia Medan. Jurnal Dunia Pendidikan, 6(3), 996–1010. <https://doi.org/10.55081/juridip.v6i3.4581>
- [25] Prabowo, A., Siburian, P., & Bangun, R. (2025). Repurchase intention among millennial coffee shop customers: Exploring key determinants. International Journal of Accounting and Economics Studies, 12(8), 761–769. <https://doi.org/10.14419/j7ch0q39>
- [26] Tanjung, S., & Prabowo, A. (2025). Analisis social media marketing dan customer relationship marketing terhadap kepuasan konsumen Sikologi Coffee. Economic and Education Journal (Ecoducation), 7(3), 975–989. <https://doi.org/10.33503/ecoducation.v7i3.2345>
- [27] Rizki, S., Prabowo, A., & Pasaribu, E. S. (2025). Optimalisasi kinerja karyawan pada kawasan industri di Sumatera Utara: Peran work engagement dan employee experience melalui safety knowledge. Economic and Education Journal (Ecoducation), 7(3), 1022–1038. <https://doi.org/10.33503/ecoducation.v7i3.2386>
- [28] Tarigan, R. R. M. T., Wahyuni, E. S., Prabowo, A., & Mauliza, P. (2026). Pengaruh pemasaran digital terhadap keputusan pembelian dengan citra merek sebagai variabel mediasi. MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin, 4(1), 110–119. <https://doi.org/10.60126/maras.v4i1.1503>
- [29] Mahlia, M., & Prabowo, A. (2026). Analisis experiential marketing, word of mouth, dan online customer review terhadap keputusan pembelian pada PT. Alfa Scorpii. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 5(1), 14596–14606. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.8083>
- [30] Dalimunthe, S. M., & Pohan, Y. A. (2025). Pengaruh budaya digital, pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(3), 7004–7014. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3050>
- [31] Tambunan, A. M., & Pohan, Y. A. (2025). Pengaruh inovasi produk, free layanan after sales dan kualitas informasi produk di website terhadap keputusan pembelian mesin Inkjet PT. Megasatria Hiticher. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(3), 7412–7422. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3107>
-

- Vol. 4 No. 2 Mei 2026 Hal. 62-91. (2025). Pengaruh komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif terhadap kinerja karyawan PT Navya Retail Indonesia. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(3), 7540–7550. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3134>
- [33] Zai, S., & Pohan, Y. A. (2025). Pengaruh sanksi keterlambatan, biaya administrasi dan tarif jasa simpan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(3). <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3284>
- [34] Devini, S. Z., & Pohan, Y. A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Lazatto Chicken & Burger cabang UMSU. Jurnal Daya Saing, 11(3), 899–905. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v11i3.2504>
- [35] Zulnawati, S. E., & Pohan, Y. A. (2026). Pengaruh perceived ease of use, brand trust dan customer experience terhadap minat pengguna Maxim di Kota Medan. Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK), 6(1), 112–120. <https://doi.org/10.47065/jamek.v6i1.2285>
- [36] Rezzaini, H., Kadariah, S., & Riski, B. (2025). Pengaruh pembiayaan murabahah dan literasi keuangan terhadap kesejahteraan nasabah UMKM. Jurnal Riset Perbankan Syariah, 4(2), 143–152. <https://doi.org/10.29313/jrps.v4i2.8726>
- [37] Nazli, P., Kadariah, S., & Sari, S. P. (2026). Model peningkatan minat menabung generasi Z di bank syariah melalui media sosial dan edukasi digital untuk penguatan ekosistem keuangan. Journal of Science and Social Research, 9(3), 4999–5005. <https://doi.org/10.54314/jssr.v9i3.6723>
- [38] Sipahutar, E., Asshidiq, H., Kadariah, S., Murtani, A., Nazli, P., & Trihapsari, M. (2026). Integrasi pengetahuan, religiusitas, promosi dan minat dalam keputusan menabung berbasis perilaku individu: Pendekatan multidisiplin (MSDM, psikologi, perbankan syariah, dan akuntansi). Jurnal Ilmiah Edunomika, 10(2). <https://doi.org/10.29040/jie.v10i2.19873>
- [39] Reza, F., & Nazli, P. (2025). SWOT analysis in the marketing strategy of IB Mudarabah Deposit products at PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya Medan. Digital Business: Tren Bisnis Masa Depan, 16(4), 171–178. <https://ejournal.cria.or.id/index.php/db/article/view/357>
- [40] Andira, M. F., & Ridwan, M. (2025). The influence of service quality, transparency, and religiosity on PT Bank Mandiri employees' interest in donation to Ziswaf at The Mandiri Amal Insani Zakat (LAZ) Institution Medan Representative. BISEI: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam, 10(2), 117–130. <https://doi.org/10.33752/bisei.v10i2.10758>
- [41] Ainayah, D., Hutagalung, M. K., Riski, B., & Arafah, S. (2025). Pengaruh perceived value dan perceived quality terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR IB Griya pada PT Bank Sumut Syariah KCPSY Hamparan Perak. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(4), 2015–2021. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3561>
- [42] Daulay, Z., Riski, B., & Hutagalung, M. K. (2025). Analisis implementasi metode pemasaran direct selling pada produk talangan umroh di PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Hamparan Perak. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(4), 2133–2143. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3551>
- [43] Rahman, R. J., Miko, J., & Rizki, B. (2025). The impact of mobile banking services on customer satisfaction in the digital era at PT. Bank Sumut Syariah KCP Hamparan Perak. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(4), 5940–5946. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4135>
- [44] Rezzaini, H., Kadariah, S., & Riski, B. (2025). Pengaruh pembiayaan murabahah dan literasi keuangan terhadap kesejahteraan nasabah UMKM. Jurnal Riset Perbankan Syariah, 4(2), 143–152. <https://doi.org/10.29313/jrps.v4i2.8726>
- [45] Daulay, Z., Riski, B., & Hutagalung, M. K. (2025). Analisis implementasi metode pemasaran direct selling pada produk talangan umroh di PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Hamparan Perak. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(4), 2133–2143. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3551>
- [46] Alfinsyah, R., & Murtani, A. (2025). Analysis of the use of QRIS as financial technology among millennials: A case study at Warkop Kita 2 and Warkop Agam. Digital Business: Tren Bisnis Masa Depan, 16(4), 164–170. <https://doi.org/10.59651/digital.v16i4.355>
- [47] Eka Putra, S., Nurmala Sari, T., Simatupang, J., Murtani, A., & Tanjung, Y. (2025). Analysis of the benefits of the 7P marketing mix strategy on the brand image of Butong Tea at PT Perkebunan Nusantara IV Bah Butong. Jurnal Ilmiah Sosio-Ekonomika Bisnis, 28(2), 30–37. <https://doi.org/10.22437/jiseb.v28i02.41506>