

# Metode CSI Dalam Penilaian Kepuasan Pasien Berbasis Online

<sup>1</sup>Sri Panca Rani, <sup>2</sup>Ratih Puspasari  
<sup>1,2</sup>Universitas Potensi Utama Medan  
[spancarani@gmail.com](mailto:spancarani@gmail.com), [puspasariratih21@gmail.com](mailto:puspasariratih21@gmail.com)

Submit : 11 Okt 25 | Diterima : 20 Okt 2025 | Terbit : 29 Okt 2025

## ABSTRAK

Klinik Bina Sehat bergerak dalam jasa pelayanan gigi dan destis. Klinik ini menawarkan berbagai layanan perawatan gigi, termasuk penambalan, pencabutan, terapi saluran akar, pembersihan karang gigi, pemasangan selubung gigi, gigi palsu (lepasan dan permanen), serta perawatan estetika seperti kawat gigi, pemutihan gigi, dan veneer. Dalam memanfaatkan teknologi Sistem Informasi Layanan, Klinik Bina Sehat meningkatkan efisiensi operasional, pengelolaan data pasien, dan penjadwalan dokter, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik. Kepuasan pasien menjadi prioritas utama, di mana layanan yang memenuhi atau melampaui harapan pasien berhubungan erat dengan efisiensi dan efektivitas perawatan. Masalah yang terjadi pada Klinik Bina Sehat khususnya dalam bidang pelayanan yang diberikan adalah Waktu tunggu yang lama terutama pada jam-jam sibuk, yang menyebabkan pasien merasa pelayanan tidak efisien, kurangnya informasi awal yang jelas mengenai prosedur tindakan, estimasi biaya, atau efek samping, sehingga pasien merasa kurang teredukasi sebelum menjalani perawatan kemudian responsivitas staf dan tenaga medis yang dinilai belum optimal, baik dalam hal kecepatan merespon pertanyaan pasien maupun dalam menangani keluhan, selanjutnya fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan klinik yang belum sepenuhnya memadai dibandingkan ekspektasi pasien terhadap klinik estetika yang professional serta Kurangnya sistem penilaian kepuasan secara terstruktur, sehingga feedback dari pasien belum terdokumentasi dengan baik untuk dijadikan dasar perbaikan layanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kepuasan, CSI, Website

## PENDAHULUAN

Klinik dapat didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan medis dasar dan spesialis. Klinik ini dioperasikan oleh berbagai jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik dapat dimiliki oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat (Nur Halimah et al., 2022)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh departemen kesehatan menurut permenkes tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal kepuasan pasien yaitu 100%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 100% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur klinik akan menentukan kepuasan pasien. Dalam hal ini kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah klinik telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata. (Arifki dan Nurhidayat, 2020).

Klinik Bina Sehat bergerak dalam jasa pelayanan gigi dan destis. Klinik ini menawarkan berbagai layanan perawatan gigi, termasuk penambalan, pencabutan, terapi saluran akar,

pembersihan karang gigi, pemasangan selubung gigi, gigi palsu (lepasan dan permanen), serta perawatan estetika seperti kawat gigi, pemutihan gigi, dan veneer. Dalam memanfaatkan teknologi Sistem Informasi Layanan, Klinik Bina Sehat meningkatkan efisiensi operasional, pengelolaan data pasien, dan penjadwalan dokter, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik. Kepuasan pasien menjadi prioritas utama, di mana layanan yang memenuhi atau melampaui harapan pasien berhubungan erat dengan efisiensi dan efektivitas perawatan.

Masalah yang terjadi pada Klinik Bina Sehat khususnya dalam bidang pelayanan yang diberikan adalah Waktu tunggu yang lama terutama pada jam-jam sibuk, yang menyebabkan pasien merasa pelayanan tidak efisien, kurangnya informasi awal yang jelas mengenai prosedur tindakan, estimasi biaya, atau efek samping, sehingga pasien merasa kurang teredukasi sebelum menjalani perawatan kemudian responsivitas staf dan tenaga medis yang dinilai belum optimal, baik dalam hal kecepatan merespon pertanyaan pasien maupun dalam menangani keluhan, selanjutnya fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan klinik yang belum sepenuhnya memadai dibandingkan ekspektasi pasien terhadap klinik estetika yang profesional serta Kurangnya sistem penilaian kepuasan secara terstruktur, sehingga feedback dari pasien belum terdokumentasi dengan baik untuk dijadikan dasar perbaikan layanan.

Salah satu pendekatan umum untuk mengukur kualitas layanan adalah teknik CSI. Dimensi yang digunakan dalam metode CSI adalah *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan (Siahaan & Agustini, 2021).

Saat menyelidiki Klinik Graha Estetika, pendekatan CSI memiliki banyak tujuan utama. Penampilan, daya tanggap, ketergantungan, kepastian, dan empati adalah lima kriteria utama yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan menggunakan teknik ini. Ini berguna untuk mengukur sejauh mana harapan pasien berbeda dari pengalaman mereka yang sebenarnya. Saat menggunakan pendekatan CSI, dapat mengetahui aspek layanan mana yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pasien terhadap kualitas dan seberapa besar perbedaan antara pengalaman aktual dan harapan mereka untuk keempat indikator kinerja. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan kebahagiaan pasien. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai *customer/* pasien adalah sebuah nilai lebih (Wulan Dari & Sellyana, 2022).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan

Pelayanan merupakan bentuk tindakan yang ditujukan kepada pelanggan baik berupa materi maupun non materi dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung agar dapat menyelesaikan masalah pelanggan (Beny Irawan : 2020). Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Anindya & Iva Mindhayani, 2021)

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas  
Dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang–undangan.
3. Kondisional  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama,gender,dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing–masing pihak. ( Hendra Musa, 2022 : 13).

### **Sistem Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah bentuk pelayanan yang bersifat publik, yang utamanya bertujuan untuk merawat dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, serta tetap memperhatikan upaya penyembuhan dan pemulihan Kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat juga melibatkan berbagai aspek antara lain promosi kesehatan, upaya pemberantasan penyakit, perbaikan sanitasi, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan keluarga, berencana, pelayanan program keluarga kesehatan jiwa masyarakat dan masih banyak program kesehatan masyarakat lainnya (Taopik, 2023).

### **Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. ( Sambodo Rio, 2021 : 106)

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merupakan suatu respon emosional pasien yang timbul dikarenakan akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan klinik yang dirasakan memenuhi atau melebihi dengan apa yang pasien harapkan. Tingkat perasaan pasien yang timbul berupa perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang muncul setelah membandingkan antara hasil produk yang dipikirkan atau kinerja yang dirasakan terhadap persepsi atau kesannya yang diharapkan oleh pasien. ( Utami Mizani Putri, 2021 : 151).

### **Klinik**

Berdasarkan Permenkes nomor 9 tahun 2014 tentang klinik, “ klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik, dan diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik dapat dimiliki oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat. Dibedakan menjadi 2 tipe, yaitu Klinik Pratama dan Klinik Utama Klinik Pratama adalah klinik yang menyediakan pelayanan medis dasar dan dipimpin oleh dokter umum atau dokter gigi. Sedangkan Klinik Utama adalah klinik yang menyediakan pelayanan pelayanan medis dasar dan spesialistik atau pelayanan medis spesialistik yang dipimpin oleh dokter spesialis atau dokter gigi spesialis dan dapat memperkerjakan dokter umum atau dokter gigi sebagai tenaga pelaksanaan pelayanan medis (Nur Halimah et al., 2022).

Klinik atau Jasa Pelayanan Kesehatan setempat merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia di wilayah masing-masing. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien dari suatu klinik atau pelayanan kesehatan yang memuaskan, perlu di fokuskan pada suatu pelayanan yang prima. Melalui pelayanan prima, semua klinik dan pelayanan kesehatan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien. ( Hendra Musa, 2022 : 9).

## METODE PENELITIAN

Penulis melakukan pengumpulan data-data yang berkaitan dengan penelitian penulis guna mendapatkan data-data dan informasi tentang permasalahan penilaian pelayanan pasien pada Klinik Graha Estetika. Pengumpulan data yang dilakukan diantaranya :

1. Studi Pustaka (*Library Reasearch*)

Pada studi ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan penilaian pelayanan pasien pada Klinik Graha Estetika. Pengutipan yang dilakukan dapat berupa teori ataupun beberapa pendapat dari beberapa buku bacaan atau pun buku diktat yang dipergunakan selama kuliah.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan dilakukan dengan cara melibatkan pihak-pihak yang berkompeten dalam penilaian pelayanan pasien. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data-data dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti. Studi lapangan meliputi :

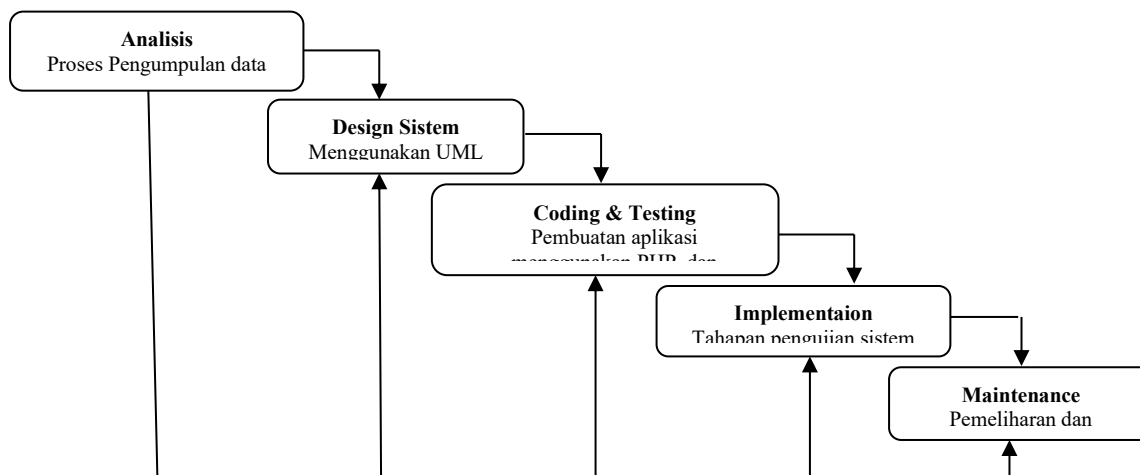
a. *Observasi* (Pengamatan Langsung)

Pada bagian ini penulis mengamati proses penyampaian informasi yang diberikan kepada pelanggan mulai dari pelayanan, penyampaian informasi, dan pelayanan lainnya.

b. *Interview* (Wawancara)

Pada bagian ini dilakukan proses wawancara langsung dengan penilaian pelayanan pasien pada Klinik BINA SEHAT untuk mendapatkan informasi – informasi seperti: sistem yang sedang berjalan, dan kelemahan dari sistem yang ada sehingga perlu dibuatkan sistem yang baru tentang penilaian pelayanan pasien pada Klinik Graha Estetika.

Pengembangan sistem dapat berupa menyusun suatu sistem yang baru dan menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Metodologi pengembangan sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode digambarkan dalam bentuk *Diagram Waterfall* seperti berikut :



Gambar 1. Kerangka Waterfall

Pemetaan penelitian menggunakan *diagram waterfall* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Analisis Kebutuhan

Berisi tentang hal-hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampu menyelesaikan masalah yang ada sesuai tujuan. Data yang dibutuhkan dalam melakukan perancangan sistem adalah data data pasien dan data pelayanan.

2. Desain Sistem Dan Metode

Secara umum perancangan sistem penilaian pelayanan pasien pada Klinik BINA SEHAT menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language* yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

3. Penulisan Sinkode Program

*Coding* merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh programmer yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Dalam artian penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Tujuan testing adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap *system* tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.

4. Pengujian Program

Dalam penelitian ini dilakukan uji coba program dengan Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan, pengujian tersebut untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang.

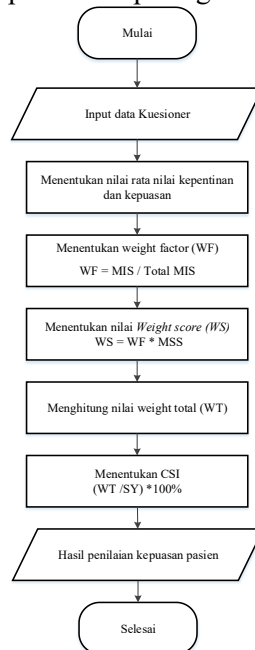
5. Pemeliharaan Sistem

Setelah proses uji coba program dilakukan, maka dilakukan pemeliharaan sistem lebih spesifik dengan Perangkat lunak yang susah disampaikan kepada *user* pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan baru, atau karena user membutuhkan perkembangan fungsional

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

Adapun flowchart dari metode CSI dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 2. flowchart Metode CSI

Sebelum melakukan perhitungan *Mean Importance Score* (MIS), hal pertama adalah menentukan nilai harapan dari setiap atribut. Nilai harapan ditetapkan dengan persentase penilaian minimal yang diharapkan oleh Klinik BINA SEHAT dari hasil reponden

Dari pada data tabel diatas, berikut ini adalah hasil dari perhitungan nilai harapan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 1. Perhitungan Nilai Harapan

No Pernyataan	TP*1	KP*2	CP*3	P*4	SP *5	Total
P1	24	48	75	108	0	255
P2	33	76	48	60	0	217
P3	27	32	132	52	0	243
P4	43	60	27	72	0	202
P5	26	110	39	24	0	199
P6	42	70	69	0	0	181
P7	50	54	69	0	0	173
P8	27	112	51	0	0	190
P9	31	96	12	68	0	207
P10	26	104	21	60	0	211

*Mean Importance Score* (MIS) adalah nilai rata-rata dari tingkat harapan responden tiap atribut. MIS dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$P1 = 255/100 = 2.55$$

$$P2 = 217/100 = 2.17$$

$$P3 = 243/100 = 2.43$$

$$P4 = 202/100 = 2.02$$

$$P5 = 199/100 = 1.99$$

$$P6 = 181/100 = 1.81$$

$$P7 = 173/100 = 1.73$$

$$P8 = 190/100 = 1.9$$

$$P9 = 207/100 = 2.07$$

$$P10 = 211/100 = 2.11$$

$$\text{Total MIS} = 20.78$$

1. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Berikut dapat dilihat hasil perhitungan nilai skor atribut responden pada Tabel 2. Nilai Persepi Kepuasan Responden

Tabel 2. Nilai Persepi Kepuasan Responden

No Pernyataan	TP*1	KP*2	CP*3	P*4	SP *5	Total
P1	2	30	111	184	0	327
P2	11	42	87	156	0	296
P3	0	8	168	160	0	336
P4	15	30	39	228	0	312
P5	0	82	93	112	0	287
P6	10	20	192	64	0	286
P7	12	10	177	96	0	295
P8	2	62	147	72	0	283
P9	3	34	57	244	0	338
P10	1	48	72	204	0	325

*Mean Satisfaction Score* (MSS) merupakan nilai rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan responden tiap atribut. MSS dapat dihitung dengan menggunakan persamaan. Berikut ini merupakan hasil perhitungan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$P1 = 327/100 = 3.27$$

$$P2 = 296/100 = 2.96$$

$$P3 = 336/100 = 3.36$$

$$P4 = 312/100 = 3.12$$

$$P5 = 287/100 = 2.87$$

$$P6 = 286/100 = 2.86$$

$$P7 = 295/100 = 2.95$$

$$P8 = 283/100 = 2.83$$

$$P9 = 338/100 = 3.38$$

$$P10 = 325/100 = 3.25$$

#### 1. Menghitung *Weight Factor* (WF)

Perhitungan *weight factor* (WF) dilakukan dengan mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan atau *mean importance score* (MIS) masing-masing atribut menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.

$$P1 = 2.55 / 20.78 = .0122$$

$$P2 = 2.17 / 20.78 = .0104$$

$$P3 = 2.43 / 20.78 = 0.116$$

$$P4 = 2.02 / 20.78 = 0.0972$$

$$P5 = 1.99 / 20.78 = 0.095$$

$$P6 = 1.81 / 20.78 = 0.087$$

$$P7 = 1.73 / 20.78 = 0.0832$$

$$P8 = 1.9 / 20.78 = 0.0914$$

$$P9 = 2.07 / 20.78 = 0.0996$$

$$P10 = 2.11 / 20.78 = 0.101$$

#### 3. Menghitung nilai *Weight Score* (WS)

*Weight score* merupakan perkalian antara *weight Factor* (WF) dengan *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau tingkat kepuasan.

$$\text{Rumus : } WS = WF * MSS$$

$$P1 = 3.27 * 0.122 = 0.401$$

$$P2 = 2.96 * 0.104 = 0.309$$

$$P3 = 3.36 * 0.116 = 0.3929$$

$$P4 = 3.12 * 0.0972 = 0.303$$

$$P5 = 2.87 * 0.095 = 0.274$$

$$P6 = 2.86 * 0.087 = 0.249$$

$$P7 = 2.95 * 0.0832 = 0.2455$$

$$P8 = 2.83 * 0.0914 = 0.2587$$

$$P9 = 3.38 * 0.0996 = 0.3369$$

$$P10 = 3.25 * 0.101 = 0.330$$

#### 4. Menghitung nilai *Weight Total* (WT)

Menghitung nilai *weight total* (WT) merupakan hasil penjumlahan dari keseluruhan nilai *Weight Score* (WS).

Nilai *Weight Total* (WT) adalah 3.1016

#### b. Menentukan CSI

Dalam menentukan CSI dapat dilakukan pembagian dari nilai *Weight Total* (WT) dengan skala likert tertinggi.

$$CSI = \frac{3,1016}{5Y} \times 100\%$$

$$\text{CSI} = \frac{3,1016}{5} \times 100\% \\ = 62.03\%$$

Hasil perhitungan CSI dapat dilihat pada Tabel berikut ini ;

No Pernyataan	MIS	MSS	WF	WS	% Kepuasan
P1	2,55	3,27	0,122714	0,401275	62,03
P2	2,17	2,96	0,104427	0,309105	
P3	2,43	3,36	0,116939	0,392916	
P4	2,02	3,12	0,097209	0,303292	
P5	1,99	2,87	0,095765	0,274846	
P6	1,81	2,86	0,087103	0,249115	
P7	1,73	2,95	0,083253	0,245597	
P8	1,9	2,83	0,091434	0,258758	
P9	2,07	3,38	0,099615	0,336699	
P10	2,11	3,25	0,10154	0,330005	
Total	20,78	30,85	1	3,101607	

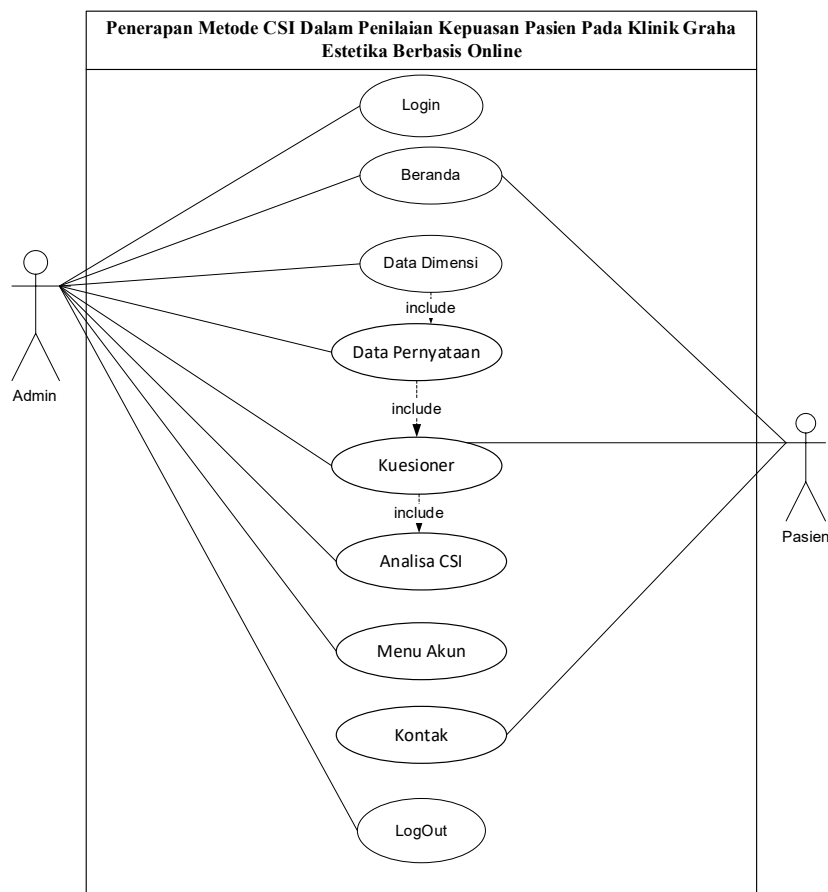
Hasil nilai perhitungan CSI yang telah dilakukan diperoleh dari nilai weight total sebesar 310.17 yang dibagi dengan nilai skala likert yang tertinggi dan dikali 100% dan kemudian diperoleh hasil perhitungan CSI secara keseluruhan adalah sebesar 62.03%. Dapat dijelaskan bahwa index kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada pada kriteria 51-65.99% yang berarti secara menyeluruh pasien merasa **PUAS** berdasarkan indikator penilaian pasien pada kinerja pelayanan Klinik Graha Estetika.

Nilai diperoleh dari perhitungan CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara menyeluruh yang tercantum pada Tabel III.10

Tabel 3 Tabel Nilai Range Kepuasan Pasien

No	Nilai	Kategori SCI
1	>70%	Sangat Puas
2	50 – 70%	Puas
3	<50%	Tidak Puas

Dalam penyusunan suatu program diperlukan suatu model data yang berbentuk diagram yang dapat menjelaskan suatu alur proses sistem yang akan dibangun. Dalam penulisan skripsi ini peneliti menggunakan metode UML yang dalam metode itu peneliti menerapkan diagram *Use Case*. Maka digambarlah suatu bentuk diagram *Use Case* yang dapat dilihat pada gambar 3



Gambar 3. Usecase Diagram

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat Penerapan Metode CSI Dalam Penilaian Kepuasan Pasien Pada Klinik BINA SEHAT Berbasis Online maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pasien pada Klinik BINA SEHAT dapat lebih mudah dalam melakukan penilaian pelayanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi berbasis android.
2. Dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah Klinik BINA SEHAT dalam mengukur kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.
3. Dengan menerapkan metode *CSI* untuk mengukur kepuasan pasien dalam pelayanan.

### REFERENSI

- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Ardianti, N. P., & Waluyo, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Csi Dan PgcV Di Toko Bina Sehat. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 16(2), 96–107. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v16i2.219>
- Audrilia, M., & Budiman, A. (2020). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Bengkel Berbasis Web (Studi Kasus : Bengkel Anugrah). *Jurnal Madani : Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.33753/madani.v3i1.78>
- Hardiasyah, & Mas, N. (2019). Faktor-Faktor Motivasi Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Harmaja, O. J., Purba, W., Siregar, M. P., Manurung, H. T., & Sirait, F. A. (2022). Analisis Tingkat

- Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 5(1), 147. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v5i1.511>
- Janis, J. W., Mamahit, D. J., Sugiwarso, B. A., Rumagit, A. M., Elektro, T., Sam, U., & Manado, R. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Online Sistem Pemesanan Jasa Tukang Bangunan Berbasis Lokasi. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.35793/jti.15.1.2020.29023>
- Kaban, R., Yunita, W., & Faradillah, Y. (2019). Aplikasi Pemesanan Tiket Bus Berbasis Android ( Study Kasus : Pt . Als Terminal Pasar X Tanjung Beringin ). *Jurnal Manajemen ...*, 32(1).
- Nur Halimah et al., 2022. (2022). Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus: Klinik Medika Cikidang, Kabupaten Sukabumi). *SENTIMETER (Seminar Nasional Teknologi Informasi, Mekatronika Dan Ilmu Komputer)*, 1–13.
- Pratiwi, Y. A., Ginting, R. U., Situmoran, H., & Sitanggang, R. (2020). Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Di Smp Rahmat Islamiyah. *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 27–32.
- Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–19. <https://www.researchgate.net/publication/351066227>
- Solahudin, M. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik Sekolah (SIAS) Berbasis Website. *Journal of Computer and Information Technology*, 4(2), 107–113.
- Suhartini, Sadali, M., & Putra, K. Y. (2020). Sistem Informasi Berbasis Web Sma Al- Mukhtariyah Mamben Lauk Berbasis Php Dan Mysql. *Jurnal Informatika Dan Teknologi*, 3(1), 79–83.
- Taopik, H. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran Dan Rekam Medis Di Klinik Charina Medistra Berbasis Web. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 11(3s1), 1234–1242. <https://doi.org/10.23960/jitet.v11i3s1.3589>
- Teknologi, J., Jtsi, I., Pratama, H. E., & Sulistiani, H. (2021). *SISTEM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX PADA PENJUALAN PARFUME ( STUDY KASUS : PARFUME CORNER BDL )*. 2(4), 29–36.
- Wulan Dari, P., & Sellyana, A. (2022). Studi Kelayakan Kepuasan Pelanggan PAMSIMAS Bagan Keladi Berbasis Web Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index). *JUTEKINF (Jurnal Teknologi Komputer Dan Informasi)*, 10(2), 46–53. <https://doi.org/10.52072/jutekinf.v10i2.436>