

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : **SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK
EVALUASI KUALITAS LAYANAN DI RUMAH
SAKIT TMC PARIAMAN MENGGUNAKAN
KOMBINASI METODE AHP DAN TOPSIS**

NAMA : **REYHAN ALFIZ AKBAR**

NOBP : **20101152630187**

FAKULTAS : **ILMU KOMPUTER**

JURUSAN : **TEKNIK INFORMATIKA**

PEMBIMBING I : **Prof. Dr. Yuhandri, S.Kom, M.Kom**

PEMBIMBING II : **Dhio Saputra, S.Kom, M.Kom**

Penelitian ini membahas pengembangan sistem pendukung keputusan untuk evaluasi kualitas layanan di Rumah Sakit TMC Pariaman, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi operasional melalui penilaian yang objektif. Sistem ini dikembangkan menggunakan kombinasi metode Analytic Hierarchy Process (AHP) dan Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS), di mana metode AHP digunakan untuk menentukan bobot kriteria evaluasi dan TOPSIS untuk menentukan nilai preferensi bagi setiap alternatif layanan. Data yang digunakan mencakup berbagai aspek layanan rumah sakit yang dievaluasi berdasarkan sepuluh alternatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini memiliki tingkat akurasi yang tinggi, dengan nilai preferensi tertinggi sebesar 0,78 untuk salah satu dari sepuluh alternatif, menunjukkan efektivitas metode dalam membantu pengambilan keputusan. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa sistem pendukung keputusan berbasis AHP dan TOPSIS dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit, memberikan rekomendasi yang lebih terstruktur dan akurat. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah menyediakan solusi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam mengoptimalkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan keseluruhan kualitas layanan kesehatan di Rumah Sakit TMC Pariaman.

Kata Kunci : *AHP, TOPSIS, PHP, MySQL*

ABSTRACT

SCRIPT TITLE : **DECISION SUPPORT SYSTEM FOR EVALUATION OF SERVICE QUALITY AT TMC PARIAMAN HOSPITAL USING A COMBINATION OF AHP AND TOPSIS METHODS**

NAME : **REYHAN ALFIZ AKBAR**

BP NUMBER : **20101152630187**

FACULTY : **COMPUTER SCIENCE**

FIELD OF STUDY : **INFORMATICS ENGINEERING**

ADVISOR I : **Prof. Dr. Yuhandri, S.Kom, M.Kom**

ADVISOR II : **Dhio Saputra, S.Kom, M.Kom**

This research discusses the development of a decision support system for evaluating service quality at TMC Pariaman Hospital, which aims to increase patient satisfaction and operational efficiency through objective assessments. This system was developed using a combination of the Analytic Hierarchy Process (AHP) method and the Technique for Order of Preference by Similarity to an Ideal Solution (TOPSIS), where the AHP method is used to determine the weight of evaluation criteria and TOPSIS to determine the preference value for each service alternative. The data used covers various aspects of hospital services which are evaluated based on ten alternatives. The research results show that this system has a high level of accuracy, with the highest preference value of 0.78 for one of the ten alternatives, indicating the effectiveness of the method in assisting decision-making. This research concludes that AHP and TOPSIS-based decision support systems can be effective tools in improving the quality of services in hospitals, providing more structured and accurate recommendations. The main contribution of this research is to provide practical solutions for hospital management in optimizing service quality and increasing patient satisfaction, which can ultimately contribute to improving the overall quality of health services at TMC Pariaman Hospital.

Keywords : **AHP, TOPSIS, PHP, MySQL.**