

ABSTRACT

Abstrak – Rumah sakit merupakan bagian dari sistem kesehatan yang memiliki misi memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh. Pelayanan meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi sesuai standar yang ada dan melayani semua lapisan masyarakat. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan akan memberikan Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah ketersediaan sumber daya dan fasilitas pelayanan selama masa asuransi. Kurangnya kontinuitas layanan mempengaruhi efisiensi dan kualitas hubungan. Kualitas pelayanan kesehatan juga sangat dipengaruhi oleh kemudahan informasi serta ketepatan waktu pelayanan Rumah Sakit Umum. Berdasarkan data dengan data dari 341 Survei Kualitas Layanan Rumah Sakit, hasil yang di peroleh dari metode algoritma *K-Means* adalah 2,701288, sedangkan dari hasil yang di peroleh pada metode *K-Methoids* Clustering adalah 2,17 dimana kuesioner pelayanan Rumah Sakit Umum kategori sangat puas. Perbandingan hasil metode *K-Means* dan *K-Methoids* bertujuan untuk memudahkan mengukur kepuasan pelanggan.