

ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI INVENTARIS PADA RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

USER SATISFACTION ANALYSIS OF INVENTORY APPLICATION AT RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD

Astuti¹, Putri Serianti², dan Herawati³

^{1,2,3}Sistem Infomasi, Fakultas Sains dan Teknologi

³Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Ubudiyah Indonesia, Banda Aceh

E-mail: ¹astuti084@gmail.com; ²putriserianti@uui.ac.id. ³herawati@uui.ac.id

Abstrak— Aplikasi inventaris berperan penting dalam pengelolaan pengadaan barang, pemantauan ketersediaan barang, dan pemantauan pendistribusian barang di rumah sakit RSUD dr. Zainoel Abidin telah membuat aplikasi inventaris guna menunjang operasionalnya, akan tetapi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini belum diteliti secara sistematis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi inventaris dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Metode ini dipilih karena mampu mengukur kepuasan secara kuantitatif berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 60 individu yang dipilih secara acak dari total 150 pengguna aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna, dengan nilai CSI sebesar 84,35%, yang masuk dalam kategori sangat puas. Tampilan aplikasi yang mudah digunakan adalah fitur dengan skor tertinggi, tetapi aspek pembaruan aplikasi secara rutin dan jelas harus ditingkatkan. Hasilnya adalah bahwa aplikasi inventaris di RSUD dr. Zainoel Abidin berjalan dengan baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dari segi teknis dan kejelasan pembaruan sistem.

Kata kunci: *Aplikasi, Inventaris, Rumah Sakit, Analisis, CSI*

Abstract— Inventory applications play an important role in managing the procurement of goods, monitoring the availability of goods, and monitoring the distribution of goods in hospitals. RSUD dr. Zainoel Abidin has created an inventory application to support its operations, but the level of user satisfaction with this application has not been studied systematically. The purpose of this study was to evaluate the level of user satisfaction with the inventory application using the *Customer Satisfaction Index (CSI)* method. This method was chosen because it is able to measure satisfaction quantitatively based on user perceptions and expectations. Data were collected through questionnaires given to 60 individuals randomly selected from a total of 150 active users. The results showed that the application had met most of the user's expectations, with a CSI value of 84.35%, which is included in the very satisfied category. The easy-to-use application display is the highest-scoring feature, but the aspect of routine and clear application updates must be improved. The results are that the inventory application at RSUD dr. Zainoel Abidin is running well, but there is still room for improvement, especially in terms of technical aspects and clarity of system updates of the research method.

Keywords: *Application, Inventory, Hospital, Analysis, Customer Satisfaction Index (CSI)*

I. PENDAHULUAN

Pada era teknologi saat ini, sistem informasi telah menjadi hal yang sangat penting dalam mengelola berbagai proses operasional di lembaga layanan publik, termasuk rumah sakit. Salah satu sistem yang memiliki peran krusial adalah aplikasi inventaris yang berfungsi untuk mengelola pengadaan barang, memantau ketersediaan barang, dan pemantauan pendistribusian barang. RSUD dr. Zainoel Abidin, yang merupakan rumah sakit rujukan utama di Provinsi Aceh, telah menerapkan aplikasi inventaris untuk meningkatkan efisiensi dan ketepatan dalam pengelolaan barang. Namun, keberhasilan penerapan aplikasi tersebut

sangat terkait dengan kepuasan pengguna yang menjadi indikator utama penerimaan sistem.

Permasalahan umum yang sering muncul saat menggunakan sistem informasi, termasuk aplikasi inventaris adalah ketidakcocokan antara fitur yang ada di aplikasi dan keperluan pengguna. Faktor ini dapat mengurangi tingkat kepuasan dan menurunkan efektivitas penggunaan aplikasi tersebut. Pada rumah sakit yang memiliki banyak kompleksitas, setiap keterlambatan atau kesalahan dalam pengelolaan inventaris bisa menghambat pelayanan medis. Dengan demikian, sangat penting untuk

mengevaluasi seberapa baik aplikasi ini dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna di berbagai unit kerja.

Masalah khusus yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggapan pengguna mengenai efektivitas aplikasi inventaris yang diterapkan di RSUD dr. Zainoel Abidin. Beberapa poin yang perlu dianalisis termasuk kemudahan dalam menggunakan aplikasi, kecepatan dalam mengakses informasi, ketepatan data, dan juga dukungan teknis yang tersedia. Selain itu, sangat penting untuk memahami faktor-faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna serta aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk mendukung pengelolaan inventaris yang lebih efisien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa puas pengguna terhadap aplikasi pengelolaan inventaris dengan menerapkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yang merupakan cara kuantitatif untuk secara sistematis menghitung tingkat kepuasan. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh nilai indeks kepuasan secara keseluruhan serta mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan aspek yang paling penting. Penelitian ini juga bertujuan untuk menyajikan data dan analisis yang bersifat objektif sebagai landasan dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan sistem.

Sebagai solusi untuk mengatasi masalah yang telah diidentifikasi, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu merekomendasikan saran strategis bagi manajemen rumah sakit dalam memperbaiki kualitas aplikasi pengelolaan inventaris. Saran tersebut mencakup perancangan fitur baru, peningkatan pelatihan untuk para pengguna, serta perbaikan pada dukungan teknis. Oleh karena itu, diharapkan sistem dapat beroperasi secara optimal dan mendukung kinerja rumah sakit.

Melalui penelitian ini, kontribusi nyata bisa diberikan terkait pengembangan sistem informasi rumah sakit yang berkelanjutan. Selain itu, hasil analisis dapat dijadikan acuan bagi rumah sakit lain yang sedang mengembangkan atau mengevaluasi sistem yang sama. Dengan metode yang berlandaskan data, RSUD dr. Zainoel Abidin dapat senantiasa memperbaiki pelayanan melalui pengelolaan barang yang lebih optimal, efisien, dan fokus pada kepuasan pengguna.

II. STUDI PUSTAKA

A. Inventaris

Inventaris adalah daftar yang mencakup semua barang dimiliki oleh instansi, baik itu perusahaan, sekolah, rumah sakit, pemerintahan, yang bermanfaat untuk melaksanakan kegiatan operasionalnya dengan baik [1]. Sistem informasi inventaris dapat meningkatkan efisiensi terhadap pekerjaan pada instansi yang menggunakannya [2]. Dengan penerapan sistem informasi untuk inventaris barang, petugas dapat mengawasi barang-barang yang masuk, barang yang keluar, serta barang yang dihapus akibat kerusakan yang membuatnya tidak dapat dipakai lagi. Selain itu, dengan menggunakan sistem inventaris memungkinkan pembaruan data inventaris barang dengan cara yang lebih efisien, menghemat waktu, biaya, dan

tenaga [3]. Pengelolaan aset merupakan komponen penting dalam administrasi atau ketatausahaan di setiap instansi. Tujuan dari pengelolaan inventaris adalah untuk mencegah kemungkinan penyalahgunaan, terutama untuk memastikan bahwa aset tersebut terjaga dengan baik dan dapat digunakan dalam waktu yang panjang [4].

B. Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks Kepuasan Pelanggan, yang sering disebut sebagai *Customer Satisfaction Index (CSI)*, berfungsi sebagai metrik untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara umum. Indeks ini mempertimbangkan signifikansi karakteristik produk atau layanan yang dievaluasi[5].

Dalam metode CSI, tingkat kepentingan menunjukkan seberapa besar suatu aspek dianggap penting oleh konsumen. Semakin penting suatu aspek, biasanya semakin tinggi pula harapan konsumen terhadap pelayanan di aspek tersebut. Sementara itu, tingkat kepuasan mencerminkan sejauh mana konsumen merasa puas dengan kinerja suatu lembaga. Tingkat kepuasan ini erat kaitannya dengan seberapa baik pelayanan yang diberikan, karena penilaian kepuasan bergantung pada pengalaman nyata konsumen terhadap layanan yang diterima[6].

Metode CSI dapat memberikan data yang jelas tentang seberapa puas pelanggan terhadap layanan. Oleh karena itu, evaluasi bisa dilakukan secara rutin dalam kurun waktu tertentu untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan aspek layanan yang dianggap penting oleh pelanggan. Hal ini menjadi nilai tambah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan[7].

III. METODE

A. Jenis Penelitian

Untuk mengetahui seperti apa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi inventaris di RSUD dr. Zainoel Abidin berdasarkan indikator *Customer Satisfaction Index (CSI)*, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada para pengguna aktif aplikasi, yang nantinya diisi langsung oleh responden sesuai dengan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi inventaris.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD dr. Zainoel Abidin yang beralamat di Jl. Tgk. Moh. Daud Beureueh No.108, Bandar Baru, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh. Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah selama bulan Maret hingga Mei 2025, dimulai dari penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, hingga analisis dan pelaporan hasil.

C. Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi inventaris di RSUD dr. Zainoel Abidin yang berjumlah 150 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini

adalah *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel secara acak, di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi responden[8]. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin[9]:

$$n = \frac{N}{1 + NE^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

E = Margin of Error (10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + NE^2} \\ n &= \frac{150}{1 + (150)(0,1)^2} \\ n &= \frac{150}{1 + 1,5} \\ n &= \frac{150}{2,5} \\ n &= 60 \end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden yang dipilih secara acak dari total 150 user aplikasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner tertutup yang dirancang secara sistematis untuk mengukur kepuasan pengguna dengan aplikasi inventaris RSUD DR. Zainoel Abidin. Kuesioner tertutup adalah metode yang pertanyaan atau jumlah pertanyaan tidak memberi responden kebebasan untuk menjawab sesuai dengan pendapat atau keinginan mereka[10]. Teknik ini dipilih karena dianggap paling efektif dalam menghimpun data secara kuantitatif oleh banyak responden dalam waktu yang relatif singkat.

E. Desain Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator yang relevan dengan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang berdasarkan variable *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) yang akan diukur masing-masing tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat kepentingannya dengan indikator[11], dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Pertanyaan

No	Atribut	Pertanyaan
1	<i>Reliability</i> (keandalan)	Pencatatan barang lancar
		Desain mudah dipahami
2	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Aplikasi merespon dengan cepat
		Menerima pembaruan secara rutin

3	<i>Assurance</i> (jaminan)	Data aman dalam aplikasi
		Aplikasi melindungi data inventaris dengan baik
4	<i>Empathy</i> (empati)	Tim IT membantu ketika ada masalah pada aplikasi
		Aplikasi sesuai dengan kebutuhan pekerjaan
5	<i>Tangible</i> (bukti langsung)	Menu dan fitur aplikasi mudah digunakan
		Tampilan aplikasi memudahkan dalam bekerja

Setiap indikator diukur menggunakan Skala Likert. Skala likert merupakan sebuah instrumen yang meliputi beberapa pernyataan yang berhubungan dengan kondisi nyata yang sedang diteliti. Para responden diminta untuk menunjukkan tingkat puas atau tidak puas mereka terhadap pernyataan tersebut, dengan memakai skala dari sangat puas hingga sangat tidak puas[12] yang dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Skala Likert

Skala Tingkat Kepuasan	Bobot	Skala Tingkat Kepentingan
Sangat tidak puas	1	Sangat Penting
Tidak Puas	2	Tidak Penting
Cukup Puas	3	Cukup Penting
Puas	4	Penting
Sangat Puas	5	Sangat Penting

Kuesioner dirancang dan disebarakan secara daring melalui *Google Forms* kepada para pegawai yang merupakan pengguna aplikasi inventaris.

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan tahapan berikut[13][14][15]:

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)*. *Mean Importance Score (MIS)* adalah rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dari setiap indikator. Sedangkan *Mean Satisfaction Score (MSS)* rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap setiap indikator.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \quad (2)$$

Keterangan :

y_i = Nilai kepentingan atribut y ke- i

n = jumlah responden

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \quad (3)$$

Keterangan :

y_i = Nilai kepuasan atribut y ke- i

n = jumlah responden

2. Menghitung *Weight Factor (WF)*. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan :

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata kepentingan dari ke-i ke -p

3. Menghitung *Weight Score (WS)* atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (5)$$

Keterangan :

WFi = Faktor tertimbang ke-i

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Customer Satisfaction Index* atau Indeks kepuasan pelanggan adalah hasil perhitungan total rata-rata tertimbang (WSI) dibagi persentase maksimum ataupun persentase maksimum dikalikan 100%.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\% \quad (6)$$

Keterangan:

CSI = *Customer Satisfaction Index*

WSI = Total hasil kali (I) dengan (P)

HS = Skala Maksimum yang digunakan (*Highest Scale*)

Kategori nilai CSI terdapat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kategori Nilai CSI

No	Nilai CSI	Kategori CSI
1	0%-20%	Tidak Puas
2	21%-40%	Kurang Puas
3	41%-60%	Cukup Puas
4	61%-80%	Puas
5	81%-100%	Sangat Puas

G. Alur Pelaksanaan Penelitian

Tahapan pelaksanaan penelitian yang dilakukan terdiri dari :

1. Identifikasi Masalah & Tujuan Penelitian
Penelitian ini diawali dengan identifikasi permasalahan mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.. Tujuannya adalah untuk mengukur dan mengevaluasi kepuasan pengguna.
2. Penyusunan Instrumen
Menyiapkan kuesioner skala Likert dengan indikator kepuasan pengguna seperti kemudahan, kecepatan, dan tampilan aplikasi.
3. Pengumpulan Data
Menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi untuk memperoleh data langsung dari responden.

4. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data yang diperoleh.

5. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Inventaris menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan menghitung skor rata-rata, menentukan bobot, dan mengonversi hasil menjadi persentase tingkat kepuasan.

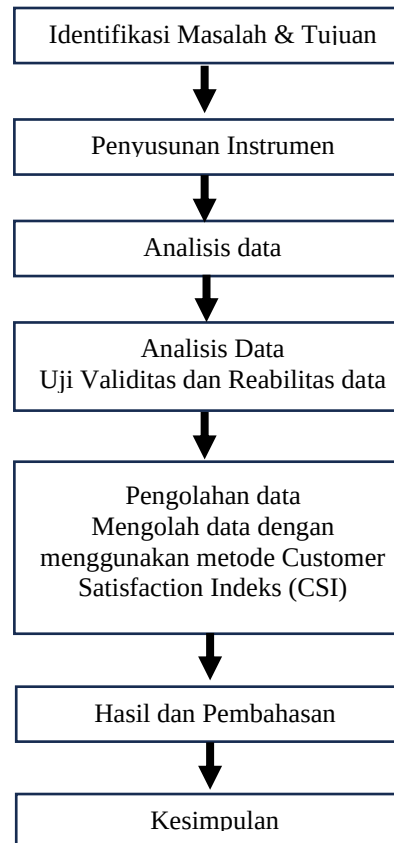
6. Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis CSI menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi, serta aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan pendapat pengguna.

7. Kesimpulan

Tahapan terakhir dari penelitian ini adalah penarikan kesimpulan, yang menyimpulkan tingkat kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi berdasarkan temuan yang diperoleh..

Tahapan-tahapan dalam penelitian ini divisualisasikan dalam Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Data dikumpulkan dari kuesioner yang disebarakan melalui *Google Form* dan diisi oleh pegawai yang menggunakan aplikasi inventaris di RSUD dr. Zainoel Abidin . Data pengguna berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Karakteristik Koresponden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	19	32%
Perempuan	41	68%
Total	60	100%

Berdasarkan table diatas, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 41 atau laki-laki dengan jumlah 19 atau 32% dari total 60 responden.

B. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur atau kuesioner yang digunakan sah atau tidak[16]. Uji validitas dilakukan menggunakan program bantu SPSS v30. Item dalam kuesioner dikatakan valid apabila hasil rhitungan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi sebesar 5%[17]. Pada tabel 3 di bawah ini dapat dilihat hasil perhitungan uji vadilitas didapatkan hasil yang valid dimana rhitung> dari rtabel.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	rHitung	rTabel	P(Signifikan)	Keterangan
P1	0,704	0,254	0,000	Valid
P2	0,436	0,254	0,000	Valid
P3	0,720	0,254	0,000	Valid
P4	0,670	0,254	0,000	Valid
P5	0,591	0,254	0,000	Valid
P6	0,646	0,254	0,000	Valid
P7	0,526	0,254	0,000	Valid
P8	0,680	0,254	0,000	Valid
P9	0,697	0,254	0,000	Valid
P10	0,663	0,254	0,000	Valid
P11	0,538	0,254	0,000	Valid
P12	0,676	0,254	0,000	Valid
P13	0,652	0,254	0,000	Valid
P14	0,530	0,254	0,000	Valid
P15	0,644	0,254	0,000	Valid
P16	0,671	0,254	0,000	Valid
P17	0,543	0,254	0,000	Valid
P18	0,596	0,254	0,000	Valid
P19	0,570	0,254	0,000	Valid
P20	0,673	0,254	0,000	Valid

C. Uji Realibilitas

Jika kuesioner sudah valid, maka pada tahap selanjutnya akan diuji reliabilitasnya. Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan seberapa konsisten jawaban responden terhadap item pertanyaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki responden tentang pertanyaan[18]. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach alpha*, dengan batas minimum sebesar 0,60 yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut telah mencapai tingkat keakuratan yang dapat diterima[19].

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas

Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
20	0,912	0,6	Reliabel

Hasil uji reliabilitas dianggap berhasil apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6. Berdasarkan Tabel 4, hasil uji reabilitas penguji sudah memenuhi syarat dan tingkat kepercayaan terhadap kuesioner peneliti termasuk dalam kategori sangat tinggi.

D. Hasil Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* ditampilkan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner. Langkah-langkah untuk menghitung *Customer Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah sebagai berikut : menentukan *Mean Importance Score (MIS)*, *Mean Satisfaction Scores (MSS)*, *Weigh Factors (WF)*, *Weight Score (WS)* dan yang terakhir menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*[20].

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Scores (MSS)*

Tabel 5. Hasil rata-rata nilai MIS

No	MIS
P1	4,72
P2	4,77
P3	4,72
P4	4,62
P5	4,82
P6	4,72
P7	4,72
P8	4,62
P9	4,72
P10	4,65
Total	47,05

Berdasarkan analisis dengan metode CSI, ditemukan bahwa variabel dengan tingkat kepentingan terendah adalah pertanyaan mengenai update aplikasi yang harus dilakukan secara berkala (P4), yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,62. Sebaliknya, variabel dengan tingkat kepentingan tertinggi adalah pertanyaan terkait keamanan data pribadi (P5), dengan nilai rata-rata 4,82. Temuan ini menunjukkan bahwa keamanan privasi merupakan salah satu prioritas utama bagi pengguna aplikasi inventaris, di mana aspek ini dianggap sangat penting dalam pengalaman mereka menggunakan aplikasi.

Tabel 6. Hasil rata- rata nilai MSS

No	MSS
P1	4,27
P2	4,27
P3	4,15
P4	4,02
P5	4,28
P6	4,17
P7	4,18
P8	4,22
P9	4,30
P10	4,32
Total	42,17

Dalam hal kepuasan pelanggan, pertanyaan mengenai menerima pembaruan aplikasi secara rutin dan jelas(P3) memperoleh skor kepuasan terendah dengan nilai rata-rata sebesar 4,02. Sebaliknya, pertanyaan terkait tampilan aplikasi yang mudah digunakan (P10) mendapatkan skor kepuasan tertinggi dengan rata-rata 4,32.

2. Menghitung Weight Factors (WF)

Selanjutnya, *Weight Factors (WF)* dihitung dengan membagi nilai MIS responden ke-i dengan nilai MIS total, lalu dikalikan dengan 100.

Tabel 7 . Rekapitulasi Nilai MIS dan WF

No	MIS	Nilai WF (%)
P1	4,72	10,02
P2	4,77	10,13
P3	4,72	10,02
P4	4,62	9,81
P5	4,82	10,24
P6	4,72	10,02
P7	4,72	10,02
P8	4,62	9,81
P9	4,72	10,02
P10	4,65	9,88
Total	47,05	100

3. Menghitung Weight Score (WS)

Selanjutnya, nilai *Weight Score (WS)* dihitung dengan mengalikan nilai WF ke-i dengan nilai MSS ke-i. Hasil perhitungan WS ditampilkan pada tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8. Rekapitulasi Nilai WS

No	MSS	WF	Nilai WS
P1	4,27	10,02	42,77
P2	4,27	10,13	43,23
P3	4,15	10,02	41,60
P4	4,02	9,81	39,41
P5	4,28	10,24	43,85
P6	4,17	10,02	41,80
P7	4,18	10,02	41,94
P8	4,22	9,81	41,38
P9	4,30	10,02	43,11
P10	4,32	9,88	42,66
Total			421,74

4. Menentukan Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Langkah terakhir dari penelitian ini adalah menghitung nilai CSI dengan membagi nilai total WS dengan nilai skala tertinggi pada kuesioner sebelumnya dan dikali dengan 100%.

$$CSI = \frac{421,74}{5} \times 100 = 84,35\%$$

Menurut hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, aplikasi inventaris di RSUD dr. Zainoel Abidin memperoleh nilai sebesar 84,35%, yang termasuk dalam kategori sangat puas, menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa bahwa aplikasi tersebut memenuhi harapan mereka.

V. KESIMPULAN

Pada perhitungan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* didapatkan nilai persentase kepuasan pengguna sebesar 84,35% dimana hasil tersebut didapatkan menggunakan perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* dengan melalui empat tahapan yaitu menentukan *Mean Importance Score (MIS)*, menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)*, menghitung *Weight Factor (WF)*, menghitung *Weight Score (WS)* dan terakhir menghitung nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* maka didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi inventaris secara keseluruhan merasa “Sangat Puas” terhadap kinerja dan fungsionalitas aplikasi tersebut. Oleh karena itu, aplikasi ini dianggap membantu operasional rumah sakit dengan baik dan dapat dikembangkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Meskipun kepuasan pengguna sangat tinggi, masih ada beberapa pengembangan aplikasi inventaris yang perlu dilakukan untuk meningkatkan dan menjamin kualitas layanan. Saran yang dapat diberikan adalah menerapkan

fitur tambahan seperti pemberitahuan stok habis atau prediksi kebutuhan logistik dan menyediakan media umpan balik langsung sehingga pengguna dapat meninggalkan komentar atau keluhan dengan cepat dan mudah.

REFERENSI

- [1] L. Sitorus, J. L. Saragih, and T. A. E. M. Sihombing, "Sistem Informasi Inventaris Barang Berbasis Website Menggunakan Metode Garis Lurus (Studi Kasus : Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. M. Ildrem)," *JUKI J. Komput. dan Inform.*, vol. 4, no. 2, pp. 194–201, 2022.
- [2] I. Iqbal, "Sistem Pengelolaan Data Inventaris Universitas Almuslim Berbasis Web," *J. Tika*, vol. 6, no. 03, pp. 238–246, 2021, doi: 10.51179/tika.v6i03.798.
- [3] Y. Yanti and M. Hidayat, "Sistem Informasi Inventaris Barang Di Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer," *Device*, vol. 11, no. 1, pp. 13–18, 2021, doi: 10.32699/device.v11i1.1780.
- [4] S. Sartono and N. Satia, "Pengelolaan Barang Inventaris Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupten Buton," *J. Publicuho*, vol. 4, no. 4, pp. 1344–1352, 2022, doi: 10.35817/jpu.v4i4.23354.
- [5] N. K. P. Agustira, A. A. N. Antarini, and N. M. Dewantari, "Customer Satisfaction Index (Csi) Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan Di Rumah Sakit Khusus Bedah Bimc Kuta Kabupaten Badung," *J. Ilmu Gizi J. Nutr. Sci.*, vol. 12, no. 2, pp. 97–105, 2023, doi: 10.33992/jig.v12i2.1627.
- [6] D. Andini and J. N. Utamajaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI," *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 3, no. 4, pp. 330–337, 2023, [Online]. Available: <https://djournal.com/klik>
- [7] E. V. Tandilino, Dharma Widada, and Farida Djumiaty Sitania, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI)," *J. Ind. Manuf. Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 266–275, 2023, doi: 10.31289/jime.v7i2.10205.
- [8] C. P. Trisya, T. K. Ahsyar, S. Syaifullah, and M. Fronita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jenius Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Importance Performance Analysis," *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 3, pp. 951–962, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i3.40802.
- [9] A. F. Hadining, "Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi)," *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.14710/jati.15.1.1-10.
- [10] A. A. Nasution, "Pengaruh Persepsi Harga, Desain Produk, Dan Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Xpander (Studi Kasus Pt. Nusantara Berlian Motor Medan)," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952, vol. 4, no. 3, pp. 5–24, 2020.
- [11] F. P. Sihotang and R. Oktarina, "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2439.
- [12] Wahidmurni, "Awareness Metode Pembelajaran Pasca Pandemi Covid-19 Di Smkn 12 Jakarta," vol. 4, no. 1, pp. 2588–2593, 2017.
- [13] M. Ermila Sari and A. Hermawansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) Di PPU," *J. Impresi Indones.*, vol. 1, no. 4, pp. 436–449, 2022, doi: 10.36418/jii.v1i4.61.
- [14] I. N. Arista *et al.*, "Analisis Keinginan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Inovasi Mochi Crackers dengan Menggunakan Pendekatan CSI dan IPA," no. 1, 2025.
- [15] A. A. S. Muhammad Rizki Hamdalah, Katon Muhammad, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Potential Gain in Customer Value Pada Toko XYZ," *Talent. Conf. Ser.*, vol. 5, no. 2, pp. 590–596, 2022, doi: 10.32734/ee.v5i2.1624.
- [16] F. Idham, J. D. Giu, and L. D. Syamsudin, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Website Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index(Csi) Pada Program Vokasi Ung," *J. Softw. Eng. Commun.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–5, 2024, doi: 10.56190/jsec.v2i1.20.
- [17] S. A. Utami and Z. Cholisoh, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang," *Pharmakon J. Farm. Indones.*, vol. 14, no. 2, pp. 54–61, 2019, doi: 10.23917/pharmakon.v14i2.5990.
- [18] O. J. Harmaja, W. Purba, M. P. Siregar, H. T. Manurung, and F. A. Sirait, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi)," *J. Tek. Inf. dan Komput.*, vol. 5, no. 1, p. 147, 2022, doi: 10.37600/tekinkom.v5i1.511.
- [19] Z. Fahmi and D. S. Canta, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Non PNS dengan Customer Satisfaction Index Framework," *J. Sos. Teknol.*, vol. 2, no. 4, pp. 352–360, 2022, doi: 10.59188/jurnalsostech.v2i4.325.
- [20] R. R. Damanik, R. Belferik, W. Chandra, M. D. Rosyadi, A. R. Muhammad, and H. N. Asegaff, "Evaluasi Kepuasan Pelanggan Aplikasi Spotify Berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI): Studi Kasus Pengguna di Indonesia," vol. 4, no. 2, pp. 133–138, 2024, doi: 10.54259/satesi.v4i2.3214.