

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KINERJA (SIMANJA) PADA RSUD DR. ZAINOEL ABIDIN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Analysis of Employee Satisfaction Level Towards the Performance Management Information System (SIMANJA) at RSUD dr. Zainoel Abidin Using the Customer Satisfaction Index (CSI) Method

Putri Serianti¹, Nurul Hamdi², Desy Sukma Elfitha³

¹²³Fakultas Sain dan Teknologi, Universitas Ubudiyah Indonesia Jl. Alue Naga Desa Tibang Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh Email Corresponding author: putriserianti@uui.ac.id

Abstrak—Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) pada RSUD dr. Zainoel Abidin adalah sistem elektronik yang digunakan untuk menilai kinerja pegawai. Aplikasi SIMANJA dibuat untuk memantau nilai Sasaran Kinerja Pegawai, Nilai Perilaku dan Nilai absensi yang nantinya akan dijadikan sebagai dasar pemberian tambahan penghasilan pegawai pada RSUD dr. Zainoel Abidin. Dalam penggunaannya terdapat keluhan pegawai terhadap kualitas dari Aplikasi SIMANJA. Sehingga pada penelitian ini, peneliti mengukur tingkat kepuasan pegawai terhadap Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) pada RSUD dr. Zainoel Abidin Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas sistem pada Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) pada RSUD dr. Zainoel Abidin sehingga dapat mengetahui apakah kualitas sistem perlu untuk ditingkatkan. Hasil analisis CSI diketahui bahwa kepuasan pegawai terhadap kualitas sistem adalah sebesar 68.43 % hasil ini termasuk pada kategori cukup puas. Kriteria Tingkat Kepuasan yang menunjukkan bahwa kualitas sistem dan efektifitas sistem perlu ditingkatkan untuk menambah kepuasan pegawai terhadap Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA).

Kata kunci: Penilaian Kinerja, Sistem Informasi, Pegawai, CSI, RSUD dr. Zainoel Abidin

Abstract— The Performance Management Information System (SIMANJA) at dr. Zainoel Abidin Regional General Hospital is an electronic system used to evaluate employee performance. SIMANJA was developed to monitor the Employee Performance Targets (SKP), Behavioral Scores, and Attendance Scores, which serve as the basis for granting Additional Employee Income at the hospital. However, in its implementation, several employees have expressed dissatisfaction regarding the quality of the SIMANJA application. Therefore, this study aims to measure employee satisfaction with the Performance Management Information System (SIMANJA) at dr. Zainoel Abidin Hospital using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The objective of this study is to assess the level of employee satisfaction with the system quality of SIMANJA, in order to determine whether improvements are necessary. Based on the CSI analysis, the employee satisfaction level with the system quality is 68.43%, which falls into the "fairly satisfied" category according to the Satisfaction Level Criteria in Table 3.2. This indicates that the system quality and effectiveness need to be improved to enhance employee satisfaction with the Performance Management Information System (SIMANJA).

Keywords: Performance Evaluation, Information System, Employees, Customer Satisfaction Index (CSI), dr. Zainoel Abidin Regional General Hosital

I. PENDAHULUAN

Sistem informasi yang berkembang sangat pesat memaksa berbagai kalangan untuk terus membuat semua pekerjaan manual menjadi terkomputerisasi dan sistematis. Pada era sekarang ini, sistem informasi menjadi hal yang sangat dibutuhkan baik dalam kehidupan sehari-hari, pendidikan, bisnis atau dalam kehidupan bermasyarakat lainnya [1]. Hal ini bertujuan agar pekerjaan manusia bisa menjadi lebih mudah, efektif, tepat dan akurat.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kinerja yang disingkat menjadi (SIMANJA) untuk mengukur penilaian kinerja pegawainya. Sistem penilaian kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin ini dibuat untuk

memudahkan pegawai dalam mendapatkan penilaian kinerja dari atasannya. Adapun yang menjadi indikator penilaian kinerja pada SIMANJA ada 3 yaitu Sasaran Kinerja Pegawai, Nilai Perilaku dan Nilai absensi.

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk mengetahui keberhasilan atau ketidakberhasilan seorang Pegawai Negeri Sipil dan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan dan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya [2]. Hasil penilaian kinerja ini nantinya akan menjadi dasar untuk pembayaran tambahan penghasilan pegawai pada RSUD dr. Zainoel Abidin sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 30 tahun 2019 tentang penilaian kinerja Pegawai negeri Sipil yang menjelaskan bahwa setaip PNS

yang berprestasi berhak mendapatkan kenaikan gaji berdasarkan prestasi yang dicapainya [12].

Namun pada pelaksanaan nya pegawai pada RSUD dr. Zainoel Abidin mengalami beberapa kendala saat menggunakan SIMANJA yang menyebabkan proses penilaian kinerja pegawai terkadang menjadi terhambat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai terhadap Kualitas sistem pada Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) pada RSUDZA dengan metode *Customer satisfacion Index*.

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui apakah kualitas Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) perlu untuk ditingkatkan. Sehingga penilaian kinerja pegawai daat menjadi lebih efesien dan efektif dalam pengerjaannya.

II. STUDI PUSTAKA

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin adalah rumah sakit kelas A yang terletak di wilayah Aceh. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin juga ditetapkan sebagai Rumah Sakit pendidikan utama Fakultas Kedokteran Universitas Syiah Kuala Banda aceh sesuai dengan Keputusan Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.03.05/III/327/2011 yang ditetapkan di Jakarta pada tanggal 24 Januari 201. Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin memiliki pegawai sebanyak 3.007 peawai yang terdiri dari 1174 Pegawai Negeri Sipil, 1145 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan 688 Tenaga Kontrak. Pegawai Negeri Sipil pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin diwajibkan untuk mengisi penilaian kinerja melalui aplikasi SIMANJA. Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) adalah sistem aplikasi yang dibuat untuk membantu perencanaan, pengukuran dan penilaian kinerja pegawai yang digunakan sebagai dasar pembayaran Tambahan Penghasilan Pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan salah satu dari banyaknya metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. CSI sendiri digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribu-atribut produk atau jasa yang diukur. Skala Likert digunakan untuk pengukuran atribut dengan keterangan sebagai berikut : [3][4]

Tabel 2.1 Keterangan Nilai Pada Kuesioner

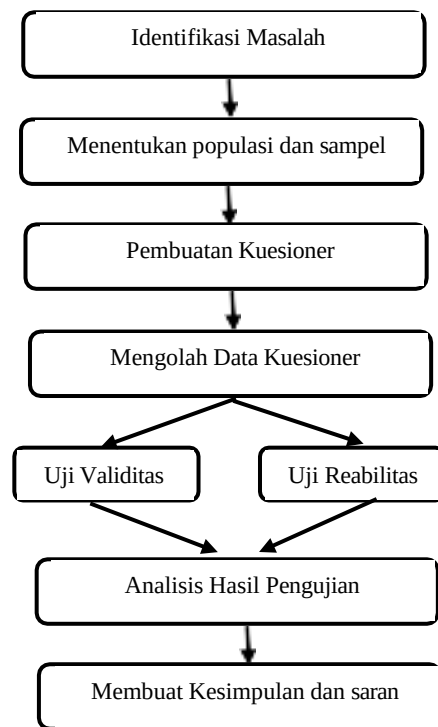
Skala	Nilai Tingkat Kepentingan	Nilai Tingkat Kepuasan
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Penting	Tidak Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

Adapun yang menjadi kelebihan dari metode *Customer satisfacion Index* ini adalah mampu mengukur dan menganalisis kepuasan dengan memperhatikan harapan dan membandingkan antara kinerja dengan harapannya [11].

III. METODE

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang digunakan untuk menggambarkan, meneliti dan menjelaskan suatu masalah dalam bentuk angka sehingga hasil yang didapatkan bisa lebih akurat dan bisa dideskrisikan dengan jelas. Adapun tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini dimulai dengan mempelajari Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) pada RSUD dr. Zainoel Abidin. Diketahui bahwa selama ini Aplikasi SIMANJA pada RSUD dr. Zainoel Abidin belum pernah melakukan penelitian kepuan pegawai terhadap SIMANJA. Makaperlu dilakukan penelitian tingkat kepuasan pegawai terhadap Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) untuk mengetahui apakah kualitas sistem informasi perlu ditingkatkan atau dipertahankan kinerjanya.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai RSUD dr. Zainoel Abidin yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA). Penentuan sampel menggunakan teknik simple random sampling yaitu pengambilan sampel dari suatu populasi dilakukan secara acak [7]. Dikarenakan jumlah populasi sudah diketahui yaitu sejumlah pegawai pada RSUD dr. Zainoel Abidin sejumlah 1170 Pegawai, maka jumlah minimum sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin[8].

Rumus :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan (10%)

$$n = \frac{1170}{1 + 1170(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1170}{12,7}$$

$$n = 92,125$$

Hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian ini yaitu 92 responden, lalu dibulatkan oleh penulis menjadi 100 responden.

2.3. Pembuatan Kuesioner

Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan Metode CSI yang dibuat menggunakan dua penilaian yaitu penilaian tingkat kepentingan dan penilaian tingkat kepuasan dengan menggunakan atribut seperti table berikut.

Tabel.3.1 Atribut Kuesioner

Variabel	Indikator	
Tangible	TL 1	Desain Mudah Dipahami
	TL 2	Fitur Tidak Membingungkan
Reability	RL 1	Kesesuaian fitur dan Fungsi
	RL 2	Informasi tidak membingungkan
Responsiveness	RS 1	sistem bekerja dengan stabil tanpa banyak gangguan
	RS 2	waktu respon sistem cepat dan sesuai harapan
Assurance	AS 1	Sistem berjalan dengan baik
	AS 2	Keamanan Data Pribadi
Empathy	EY 1	Mudah Diakses
	EY 2	memudahkan dalam proses penilaian kinerja

Kuesioner di buat melalui google form kemudian di sebarakan keseluruh responden yaitu pegawai RSUD dr. Zainoel Abidin.

2.4. Mengolah Data Kuesioner

Hasil kuesioner dari google form adalah berupa file Microsoft excel, kemudian dilakukan pengujian validitas dan reabilitas dengan menggunakan SPSS pada data

kuesiner tersebut untuk memastikan seberapa baik instrument yang digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya di ukur [3].

Uji validitas dilakukan bertujuan mengetahui tingkat kebenaran dan ketetapan kuisioner sebagai instrumen penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r table [9].

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap item pertanyaan dalam mengukur tingkat kepuasan Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA). Suatu variable dinyatakan reliabel jika nilai cornbach's alpha tidak lebih kecil atau sama dengan 0,6 [9]-[10].

2.5. Analisis Hasil Pengujian.

Analisi hasil pengujian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*. Tahapan pengukuran CSI untuk mengetahui kriteria tingkat kepuasan pengguna adalah sebagai berikut [16][20].

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). MIS adalah rata-rata atribut tingkat kepentingan sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan. MIS dan MSS dihitung dengan menggunakan persamaan berikut

$$\text{Rumus : } MIS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \right] \quad (2)$$

Keterangan :

y_i = Nilai Kepentingan atribut Y ke i

N=Jumlah responden

2. Menentukan *Weight Factors* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentas dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.

$$\text{Rumus : } WF = \left[\frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \right] \quad (3)$$

Keterangan:

MIS_i = Rata-rata kepentingan ke-i

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

3. Menentukan *Weight Score* (WS) tiap variabel, yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan weight factor masing-masing atribut

$$\text{Rumus : } WS = WF_i \times MSS \quad (4)$$

Keterangan:

WF_i = Faktor Tertimbang

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index*, yaitu indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh

$$\text{Rumus : } CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \right] \quad (5)$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p WS_i$ = Total skor tertimbang dari i ke p

HS= Skala maksimum

5. Menentukan kriteria kepuasan pengguna melalui score yang diperoleh dengan metode *Customer Satisfaction Index* [4]-[6],[17]-[19]

Adapun kriteria tingkat kepuasan dan dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini

Tabel 3.2. Kriteria Tingkat Kepuasan

Skala	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-80.99%	Puas
3	51%-65.99%	Cukup Puas
4	35%-50.99%	Kurang Puas
5	0-34.99%	Tidak Puas

2.6. Membuat Kesimpulan dan Saran

Dalam tahapan ini dilakukan penarikan kesimpulan sesuai dengan hasil yang telah dilakukan dan pembuatan saran untuk penelitian selanjutnya

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) merupakan aplikasi berbasis web yang di gunakan oleh Seluruh Pegawai Negeri Sipil pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zaiuel Abidin dalam mengelola Penilaian Kinerja. Halaman depan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) dapat dilihat pada gambar. 2 berikut .



Gambar 2. Halaman Depan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA)

Secara garis besar, layanan yang dapat diakses melalui Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) adalah sebagai berikut.

- Dashboard : fitur ini untuk memperlihatkan penilaian bulanan, grafik penilaian sampai dengan bulan berjalan.
- Profile : fitur ini untuk menampilkan data pribadi masing-masing data pegawai
- Perjanjian Kinerja : fitur ini untuk membuat target awal kinerja dalam setahun

- Pengukuran Kinerja : fitur ini untuk membuat realisasi dari penyelesaian target setiap bulannya dan di nilai oleh atasan langsung
- Update Mandiri : fitur ini untuk mengedit data diri jika ada yang ingin di edit.
- Arsip Digital : fitur ini untuk menyimpan dokumen-dokumen penting dalam bentuk *softcopy*.

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji validitas untuk kuesioner penelitian dinyatakan valid jika memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut mampu mengukur pengetahuan responden dengan baik [13] yaitu dapat dilihat dari konsistennya jawaban yang diberikan oleh responden dalam menjawab pertanyaan didalam kuesioner. Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid karena memenuhi syarat nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dimana r_{tabel} untuk 100 responden bernilai 0,1966 dan dapat dilihat nilai signifikan bernilai lebih kecil dari 0,05.

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas

Objek	Indikator	rHitung	rTabel	Signifikan	Keterangan
Konsistensi	TL 1	0,772	0,1966	0,000	Valid
	TL 2	0,818	0,1966	0,000	Valid
	RL 1	0,793	0,1966	0,000	Valid
	RL 2	0,853	0,1966	0,000	Valid
	RS 1	0,806	0,1966	0,000	Valid
	RS 2	0,848	0,1966	0,000	Valid
	AS 1	0,835	0,1966	0,000	Valid
	AS 2	0,783	0,1966	0,000	Valid
	EY 1	0,796	0,1966	0,000	Valid
	EY 2	0,805	0,1966	0,000	Valid
Kepercayaan	TL 1	0,615	0,1966	0,000	Valid
	TL 2	0,581	0,1966	0,000	Valid
	RL 1	0,624	0,1966	0,000	Valid
	RL 2	0,678	0,1966	0,000	Valid
	RS 1	0,277	0,1966	0,005	Valid
	RS 2	0,331	0,1966	0,001	Valid
	AS 1	0,334	0,1966	0,001	Valid
	AS 2	0,504	0,1966	0,000	Valid
	EY 1	0,653	0,1966	0,000	Valid
	EY 2	0,67	0,1966	0,000	Valid

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas, hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur dapat digunakan atau tidak [14]. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS Static 23 yang dapat memproses data statistik dengan cepat dan akurat. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* bernilai lebih besar dari 0,06. Hasil pengukuran reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel 4.2 berikut ini

Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Pertanyaan	Cornbach's Alpha	Syarat	Keterangan
20	0,938	0,6	Reliabel

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa kuesioner pada penelitian ini reliabel karena nilai cornbach's alpha nya adalah 0,938 yang mana lebih besar di 0,06

4.3. Karakteristik Demografi Responden

Data demografi responden diperoleh dari jawaban yang telah diisi oleh responden pada kuesioner dalam bentuk google form. Data demografi ini terkait karakteristik responden sebanyak 100 orang Pegawai Negri Sipil terhadap pengguna sistem pada Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) pada RSUD dr. Zainoel Abidin data demografi responden meliputi jenis kelamin dan Jenis tenaga kerja.

a. Jenis Kelamin

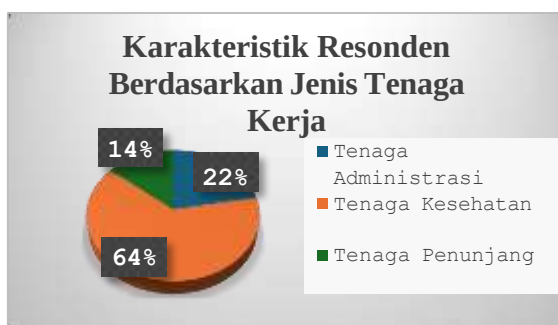
Berdasarkan gambar 3. responden dengan jenis kelamin Perempuan lebih banyak dengan jumlah 72 orang atau 72%. Sedangkan Reponden dengan jenis kelamin laki-laki hanya berjumlah 28 orang atau 28% dari total jumlah reponden.



Gambar 3. Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Jenis Tenaga Kerja

Berdasarkan Jenis tenaga kerja yang yang ditunjukkan pada gambar 4, dapat diketahui bahwa responden sebagai tenaga kesehatan sebanyak 64 orang (64%), kemudian responden sebagai tenaga administrasi sebanyak 22 orang (22%) dan responden sebagai tenaga penunjang sebanyak 14 orang (14%) dari total jumlah reponden.



Gambar 3. Pie Chart karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.4. Customer Satisfaction Index (CSI)

Tahapan selanjutnya dari pengolahan data tingkat kepuasan pegawai terhadap Kualitas sistem pada Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) pada RSUD dr. Zainoel Abidin adalah mengukur tingkat kepuasan dengan Metode CSI. Hasil pengukuran CSI untuk tingkat kepuasan pegawai terhadap Kualitas sistem pada Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) pada RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini

Tabel 4.3. Hasil Pengukuran CSI

Indikator	MIS	MSS	WF	WS
TL 1	4,5	4	9,89	39,56
TL 2	4	4	8,79	35,16
RL 1	4	4	8,79	35,16
RL 2	4	3,5	8,79	30,77
RS 1	5	2	10,99	21,98
RS 2	5	2	10,99	21,98
AS 1	5	2	10,99	21,98
AS 2	5	3,5	10,99	38,46
EY 1	4,5	4	9,89	39,56
EY 2	4,5	3,5	9,89	34,62
WT				319,23
CSI				63,85

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil pengukuran CSI diperoleh nilai diangka 63,85%. Berdasarkan tabel 3.2 hasil pengukuran CSI menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin cukup Puas terhadap Kualitas sistem pada Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA).

Berikut adalah urutan indikator berdasarkan selisih antara rata-rata tingkat kepentingan tiap indikator dan rata-rata tingkat kepuasan tiap indikator.

Tabel 4.4. Selisih Nilai MIS dan Nilai MSS

Indikator	NILAI MIS	Nilai MSS	Selisih
sistem bekerja dengan stabil tanpa banyak gangguan	5	2	3
waktu respon sistem cepat dan sesuai harapan	5	2	3
Sistem berjalan dengan baik	5	2	3
Keamanan Data Pribadi	5	3,5	1,5
memudahkan dalam proses penilaian kinerja	4,5	3,5	1
Desain Mudah Dipahami	4,5	4	0,5
Informasi tidak membingungkan	4	3,5	0,5
Mudah Diakses	4,5	4	0,5
Fitur Tidak Membingungkan	4	4	0
Kesesuaian fitur dan Fungsi	4	4	0

Dari tabel 4.4, dapat dilihat bahwa indikator dengan selisih terbesar antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terdapat pada tiga indikator yaitu sistem bekerja dengan stabil tanpa banyak gangguan, waktu respon sistem cepat dan sesuai harapan, dan Sistem berjalan dengan baik dengan selisih nilai 2, yang menunjukkan bahwa harapan dan realita yang dirasakan oleh pegawai terhadap Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) masih sangat jauh. sehingga Hal ini perlu menjadi perhatian dan mendapat perbaikan serta peningkatan kualitas sistem dari ketiga indikator tersebut.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan tingkat kepuasan pelanggan terhadap Kualitas sistem pada Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) pada RSUD dr. Zainoel Abidin cukup memuaskan. Hal ini diketahui berdasarkan nilai Cutomer Index Service (CSI) yang telah diperoleh yaitu sebesar 63,85% yang mana sesuai tabel kriteria Tingkat kepuasan bernilai cukup puas.

Indikator yang harus menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan berdasarkan selisih tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terdapat pada tiga indikator yaitu sistem bekerja dengan stabil tanpa banyak gangguan, waktu respon sistem cepat dan sesuai harapan, dan Sistem berjalan dengan baik dengan selisih nilai 2. Yang mana berdasarkan hasil penelitian ini agar ketiga indikator tersebut mendapat perhatian penting untuk dilakukan perbaikan agar kualitas sistem dapat menjadi lebih baik sehingga tidak terjadinya hambatan dalam melakukan penilaian kinerja pada pegawai RSUD dr. Zainoel Abidin

Penelitian berikutnya diharapkan dapat mengukur kembali Tingkat kepuasan pelanggan terhadap Kualitas sistem pada Sistem Informasi Manajemen Kinerja (SIMANJA) pada RSUD dr. Zainoel Abidin dengan menggunakan metode yang berbeda seperti Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) atau dengan menggunakan metode *Importance Performace Analysis* (IPA).

REFERENSI

- [1] I. Romadhon and A. D. Indriyanti, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode KPI pada PT Infomedia Nusantara," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 01, no. 1, pp. 24–34, 2020.
- [2] C. Habibi, "Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pegawai," *In Search*, vol. 18, no. 1, pp. 151–160, 2019, doi: 10.37278/insearch.v18i1.146.
- [3] 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.
- [4] P. H. Sadika, J. S. C. Neyland, and A. Sutrisno, "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi)," *J. Tekno Mesin*, vol. 9, no. 2, pp. 52–61, 2023, doi: 10.35793/jtmu.v9i2.48746.
- [5] B. W. Budiarto, S. Priyanto, and I. Muthohar, "Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu," *J. Perkeretaapi. Indones.* (Indonesian Railw. Journal), vol. 5, no. 1, pp. 48–57, 2021, doi: 10.37367/jpi.v5i1.155.
- [6] S. D. N. Siahaan and F. Agustini, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED)," *J. Bus. Econ. Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 13–19, 2021, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/351066227>
- [7] 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.
- [8] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [9] R. D. Putra and D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfac (EUCS)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 4, p. 4, 2021.
- [10] 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.
- [11] H. Reza Amri, Ridho Taufiq Subagio, and Kusnadi, "Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen," *J. Sist. Cerdas*, vol. 3, no. 3, pp. 241–252, 2020, doi: 10.37396/jsc.v3i3.86.
- [12] R. Haryani, D. Singasatia, and I. Kaniawulan, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) dengan Metode EUCS (Studi Kasus ASN di PemKab Purwakarta)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 277–292, 2022.
- [13] R. N. Amalia, R. S. Dianingati, and E. Annisaa', "Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi," *Generics J. Res. Pharm.*, vol. 2, no. 1, pp. 9–15, 2022, doi: 10.14710/genres.v2i1.12271.
- [14] Y. Utami, "Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen," *J. Sains dan Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 21–24, 2023, doi: 10.55338/saintek.v4i2.730.
- [15] A. Prabowo, H. Sitorus, and R. H. A., "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfacation Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) di BW Eatry Customer Satisfacation Analysis Using The Customer Satisfacation Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods at BW Eatry Ketidaksabaran atau kurang ramah pegawai kepada customer dalam berkomunikasi dengan pelanggan . Lambatnya tanggapan respon pegawai tidak segera merespons permintaan atau pertanyaan pelanggan dengan cepat . Staf restoran tidak mengambil langkah-langkah yang cukup untuk melindungi informasi transaksi pelanggan saat di proses . Pihak restoran tidak ada tanggung jawab atas kerugian pelanggan dalam terjadi kerusakan atau kehilangan . Pegawai memberikan informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap tentang produk kepada pelanggan . Pelanggan kurang dihargai karena tidak diberikan opsi atau rekomendasi produk tambahan .." vol. 1, no. 1, pp. 1–14, 2024.
- [16] N. P. Ardianti and M. Waluyo, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Csi Dan Pgc Di Toko Xyz," *Tekmapro J. Ind. Eng. Manag.*, vol. 16, no. 2, pp. 96–107, 2021, doi: 10.33005/tekmapro.v16i2.219.
- [17] S. F. Andini and M. Waluyo, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode CSI dan Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran," *Juminten*, vol. 3, no. 1, pp. 73–84, 2022, doi: 10.33005/juminten.v3i1.373.
- [18] H. Q. Karima, D. Rachmawaty, and E. F. Sidik, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya," *J. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 2, p. 94, 2022, doi: 10.30659/jurti.1.2.94-102.

- [19] A. D. Setiawan, A. Z. Yamani, and F. D. Winati, "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 286–295, 2022, doi: 10.55826/tmit.v1i4.62.
- [20] E. P. Yudha, A. I. Br Ginting, and N. Istiqomah, "Analisis kepuasan konsumen terhadap produk chatime dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Equilib. J. Ilm. Ekon. dan Pembelajarannya*, vol. 12, no. 1, p. 43, 2024, doi: 10.25273/equilibrium.v12i1.17633.