

# Penerapan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) Dalam Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Hasanuddin Damrah Manna

<sup>1</sup>Bima Dwi Cahya, <sup>2</sup>Herlina Latipa Sari, <sup>3</sup>Dimas Aulia Trianggana

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu  
e-mail: [bimadwicahya28@gmail.com](mailto:bimadwicahya28@gmail.com)

<sup>2,3</sup> Dosen Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu  
e-mail: [herlinalatipasari@unived.ac.id](mailto:herlinalatipasari@unived.ac.id), [dimasauliat@gmail.com](mailto:dimasauliat@gmail.com)

Jl. Meranti Raya No. 32 Kota Bengkulu Kode Pos 38228 Telp. (0736) 22027, 26957 Fax. (0736) 341139

(Received: Mei 2024, Revised: Agustus 2024, Accepted: Oktober 2024)

**Abstract**-Hasanuddin Damrah Manna Regional General Hospital is one of the Regional General Hospitals in Bengkulu Province. So far, the Hasanuddin Damrah Manna Regional General Hospital already has a health service evaluation system based on the results of measuring the level of patient satisfaction, but the evaluation system is still manual in nature where the hospital distributes questionnaires to each patient to provide an assessment of satisfaction with the services provided by the hospital. Hasanuddin Damrah Manna Regional General Hospital. The application of the Customer Satisfaction Index (CSI) method in measuring the level of patient satisfaction with health services at the Hasanuddin Damrah Manna Regional General Hospital can help the hospital in managing the results of assessing patient satisfaction with health services at the Hasanuddin Damrah Manna Regional General Hospital and can provide information results of measuring the level of patient satisfaction with health services at the Hasanuddin Damrah Manna Regional General Hospital as evaluation material to improve service quality. The application of the Customer Satisfaction Index (CSI) method in measuring the level of patient satisfaction with health services at Hasanuddin Damrah Manna Regional General Hospital can be accessed online via the url link <https://kepuasanrsudhasanuddindamrahmanna.my.id>

Based on the results of the demo program that has been carried out, 10 The respondent succeeded in providing an assessment of the application online using the respondent code that was obtained from the Hasanuddin Damrah Manna Regional General Hospital and the operator can also see the output of the satisfaction assessment results which will be given to the Head of the Hospital for evaluation. From the results of the assessment given by the 10 respondents, the results showed that the level of patient satisfaction with health services at the Hasanuddin Damrah Manna Regional General Hospital was Very Satisfied with a CSI (Customer Satisfaction Index) value of 80.85%.

**Keywords:** Customer Satisfaction Index (CSI) Method, Patient Satisfaction Level, Health Services

**Intisari**-Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna merupakan salah satu Rumah Sakit Umum Daerah yang terdapat di Provinsi Bengkulu. Selama ini di Rumah

Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna sudah mempunyai suatu sistem evaluasi pelayanan kesehatan berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien, namun sistem evaluasi tersebut masih bersifat manual dimana pihak rumah sakit melakukan penyebaran kuisioner kepada setiap pasien untuk memberikan penilaian kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna. Penerapan Metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna dapat membantu pihak rumah sakit dalam mengelola hasil penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna serta dapat memberikan informasi hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Aplikasi penerapan Metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna dapat diakses secara online melalui link url

<https://kepuasanrsudhasanuddindamrahmanna.my.id> Berdasarkan hasil demo program yang telah dilakukan, 10 responden berhasil memberikan penilaian pada aplikasi secara online melalui kode responden yang telah diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna dan juga operator dapat melihat output dari hasil penilaian kepuasan yang akan diberikan ke Kepala Rumah Sakit untuk dievaluasi. Dari hasil penilaian yang telah diberikan oleh 10 responden tersebut, diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna yaitu Sangat Puas dengan nilai CSI (Customer Satisfaction Index) 80,85%.

**Kata Kunci:** Metode Customer Satisfaction Indeks (CSI), Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

## I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi telah memberikan sumber (*resources*) informasi dan komunikasi yang amat luas dari apa yang telah dimiliki manusia. Dengan adanya

teknologi informasi dapat mempermudah dalam mendapatkan informasi atau apapun yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien. Saat ini teknologi informasi telah diterapkan di berbagai bidang yakni pemerintahan, kepolisian, militer, kesehatan, pendidikan dan lain-lain. RSUD Hasanuddin Damrah Manna merupakan salah satu Rumah Sakit Umum Daerah yang terdapat di Provinsi Bengkulu. Selama ini di RSUD Hasanuddin Damrah Manna sudah mempunyai suatu sistem evaluasi pelayanan kesehatan berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien, namun sistem evaluasi tersebut masih bersifat manual dimana pihak rumah sakit melakukan penyebaran kuisioner kepada setiap pasien untuk memberikan penilaian kepuasan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Hasanuddin Damrah Manna. Setelah kuisioner diisi oleh setiap pasien, kemudian pihak Rumah Sakit melakukan rekapitulasi penilaian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tersebut, namun hal ini membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan rekapitulasi dari kuisioner yang telah sebarakan yang direkap setiap bulannya, agar dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pengembangan terhadap sistem yang berjalan saat ini dengan membuat suatu wadah atau aplikasi yang dapat membantu mempermudah pasien dalam memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna. Untuk membantu proses penilaian tersebut, diterapkan salah satu metode yaitu Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dalam menentukan hasil akhir tingkat kepuasan pasien tersebut. Metode ini dipilih karena penilaian dibagi menjadi 2 bagian yaitu *Mean Importance Score* (nilai kepentingan) dan *Mean Satisfaction Score* (nilai kepuasan). Kedua nilai tersebut akan dijawab oleh pasien, dan kemudian direkap oleh sistem untuk mendapatkan hasil akhir pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Hasanuddin Damrah Manna.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Penerapan adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Penerapan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif (Purnamayanti, Sugiyanta dan Safitri 2022). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien

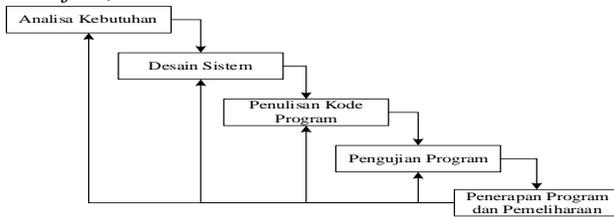
membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien adalah memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Karunia, et al., 2022). CSI adalah sebuah metode untuk mengukur berapa besar kepuasan yang di dapatkan pelanggan. MIS merupakan rata-rata dari skor yang berasal dari suatu kepentingan dari suatu atribut. Menentukan *Mean Satisfaction Score*. MSS merupakan rata-rata skor yang didapat dari skor untuk tingkat pengalaman konsumen untuk merasakan kepuasan terhadap penggunaan barang atau jasa. Menentukan *Weight Factor* (WF) yakni pembobotan yang berasal dari perhitungan nilai total MIS terhadap seluruh indikator yang ada. Menentukan *Weight Score* (WS). Untuk mendapat nilai ini, maka dapat dicari dengan cara menghitung perkalian antara WS dengan MSS sehingga dengan perhitungan tersebut dapat ditemukan CSI (Nalendra, et al., 2022)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode untuk mengukur indeks dari kepuasan pengguna jasa dengan memperhatikan dari sisi tingkat kepentingan suatu pelayanan. Analisis CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. CSI sangat berguna untuk tujuan internal dari perusahaan antara lain yaitu memantau perbaikan pelayanan, memotivasi karyawan, maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan dari pelanggan. Interpretasi nilai CSI seperti Tabel 2.1. (Firdaus, et al., 2023). *Website* adalah kumpulan dokumen berupa halaman web yang berisi teks dalam format *Hyper Text Markup Language* (HTML). *Website* disimpan di server *hosting* yang dapat diakses menggunakan browser dengan jaringan internet melalui alamat internet berupa *Uniform Resource Locator* (URL). *Website* terdiri dari dua jenis yaitu *website* statis (*static website*) dan *website* dinamis (*dynamic website*). *Website* statis merupakan *website* yang apabila ingin mengubah konten di dalamnya harus diedit secara manual artinya harus mengubah *source code*. Biasanya halaman *website* yang statis masih menggunakan tak HTML dan data masih belum tersimpan dalam *database*. Sedangkan *website* dinamis, apabila ingin mengubah konten yang terdapat dalam *website* tersebut dapat dilakukan dengan mudah tanpa harus membuka *source code* dan dapat diperbarui secara berkala. Hal ini disebabkan konten *website* di simpan di *database*. Halaman *website* yang dinamis biasanya dituli dalam bahasa

pemrograman *server side* seperti PHP, ASP, JSP, dan lainnya (Widia & Asriningtias, 2021).

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode pengembangan sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Waterfall*. Adapun tahapan-tahapan metode *waterfall*, antara lain :



**Gambar 1. Tahapan Metode Waterfall**

Analisa kebutuhan dilakukan untuk mengetahui permasalahan saat ini di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Hasanuddin Damrah Manna. Desain sistem dilakukan untuk merancang sistem berdasarkan analisis kebutuhan yang telah dilakukan. desain sistem meliputi, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, dan Perancangan Aplikasi. Setelah Desain sistem telah sesuai, maka langkah selanjutnya yaitu menulis kode program berdasarkan perancangan aplikasi yang telah dibuat. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *PHP* dan *Database MySQL*. Pengujian program dilakukan untuk mengecek apakah fungsionalitas dari aplikasi sudah berjalan sesuai harapan. Jika belum, maka akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum diterapkan ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Hasanuddin Damrah Manna. Tahap ini merupakan tahap akhir dalam pembuatan sebuah sistem, dimana aplikasi akan diterapkan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Hasanuddin Damrah Manna dan dilakukan pemeliharaan secara berkala untuk menjaga stabilitas dari aplikasi.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil dan Pembahasan

Penerapan Metode *Customer Satisfication Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna dapat membantu pihak rumah sakit dalam mengelola hasil penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada RSUD Hasanuddin Damrah Manna serta dapat memberikan informasi hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada RSUD Hasanuddin Damrah Manna sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penerapan Metode *Customer Satisfication Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna dibangun antarmuka yang *user friendly*

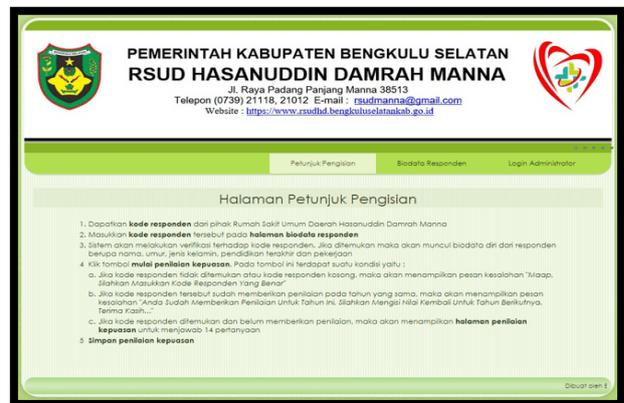
berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL*. Aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfication Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna dapat diakses secara online melalui link url <https://kepuasanrsudhasanuddindamrahmanna.my.id>. Adapun antarmuka aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfication Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, antara lain:

Merupakan halaman antarmuka web pada aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfication Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna yang akan tampil pertama kali ketika membuka web.



**Gambar 2. Halaman Homepage**

Merupakan halaman antarmuka web pada aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfication Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna yang menampilkan informasi tentang tata cara petunjuk pengisian penilaian setiap pertanyaan yang diajukan pada aplikasi.



**Gambar 3. Halaman Petunjuk Pengisian**

Merupakan halaman antarmuka web pada aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfication Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin

Damrah Manna yang digunakan oleh responden untuk memasukkan kode responden yang diperoleh dari RSUD Hasanuddin Damrah Manna.



**Gambar 4. Halaman Biodata Responden**

Mengisi kode responden yang salah atau mengosongkan kode responden, kemudian klik tombol mulai penilaian kepuasan. Pada kondisi ini, sistem akan menolak akses untuk menampilkan biodata lengkap responden.



**Gambar 5. Kode Responden Yang Salah**

Dan juga akan menampilkan pesan kesalahan jika klik tombol mulai penilaian kepuasan.



**Gambar 6. Pesan Kesalahan**

Mengisi kode responden yang benar, namun responden tersebut sudah memberikan penilaian kepuasan sebelumnya di tahun yang sama, kemudian klik tombol mulai penilaian kepuasan. Pada kondisi kode responden benar, sistem akan menampilkan biodata lengkap dari responden berupa nama, umur, jenis kelamin, pendidikan akhir, dan pekerjaan secara otomatis.



**Gambar 7. Kode Responden Yang Benar**

Namun menampilkan pesan kesalahan karena sudah memberikan penilaian kepuasan sebelumnya di tahun yang sama jika klik tombol mulai kepuasan.



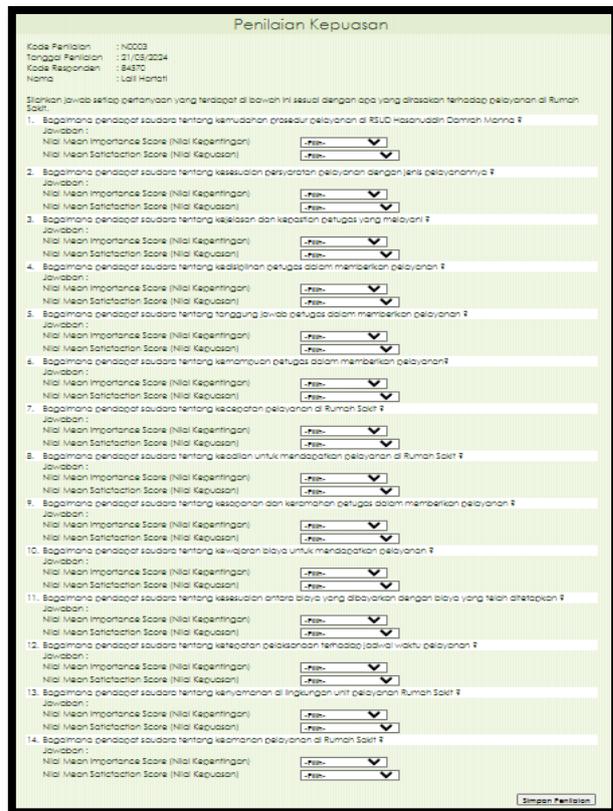
**Gambar 8. Pesan Kesalahan**

Mengisi kode responden yang benar dan responden belum pernah memberikan penilaian kepuasan, kemudian klik tombol mulai kepuasan. Pada kondisi kode responden benar, sistem akan menampilkan biodata lengkap dari responden berupa nama, umur, jenis kelamin, pendidikan akhir, dan pekerjaan secara otomatis.



**Gambar 9. Kode Responden Yang Benar**

Karena belum memberikan penilaian kepuasan sebelumnya di tahun yang sama, maka sistem akan menampilkan halaman penilaian kepuasan yang dapat digunakan oleh responden untuk memberikan penilaian pada setiap pertanyaan yang berjumlah 14 pertanyaan.

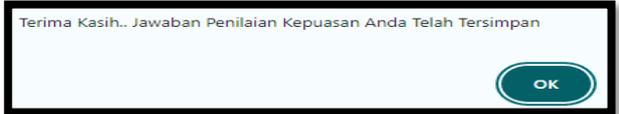


**Gambar 10. Halaman Penilaian Kepuasan**  
Dimana jika terdapat pertanyaan yang belum dijawab, maka sistem akan menampilkan pesan kesalahan.



**Gambar 11. Pesan Kesalahan**

Namun jika semua pertanyaan telah dijawab, maka sistem akan menampilkan pesan berhasil



**Gambar 12. Pesan Berhasil**

Merupakan halaman antarmuka web pada aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna yang digunakan oleh administrator untuk melakukan login pada aplikasi dengan memasukkan username dan password yang benar.



**Gambar 13. Halaman Login Administrator**

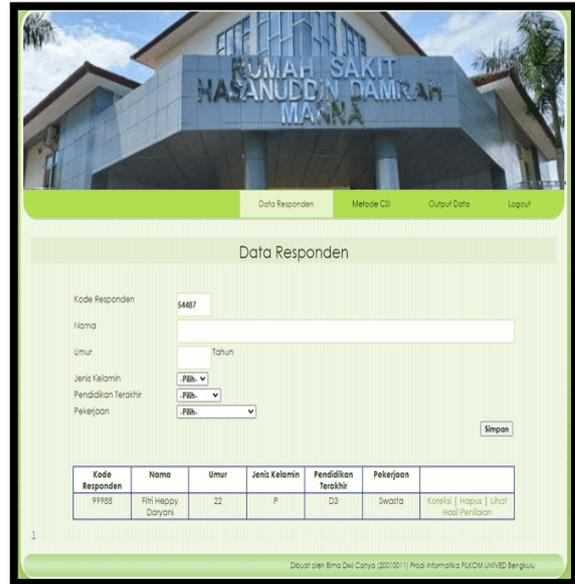
Merupakan halaman antarmuka web pada aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna yang digunakan oleh administrator untuk membantu proses pengolahan data pada aplikasi, dimana terdapat data responden, metode CSI, output data dan logout.



**Gambar 14. Halaman Menu Utama Administrator**

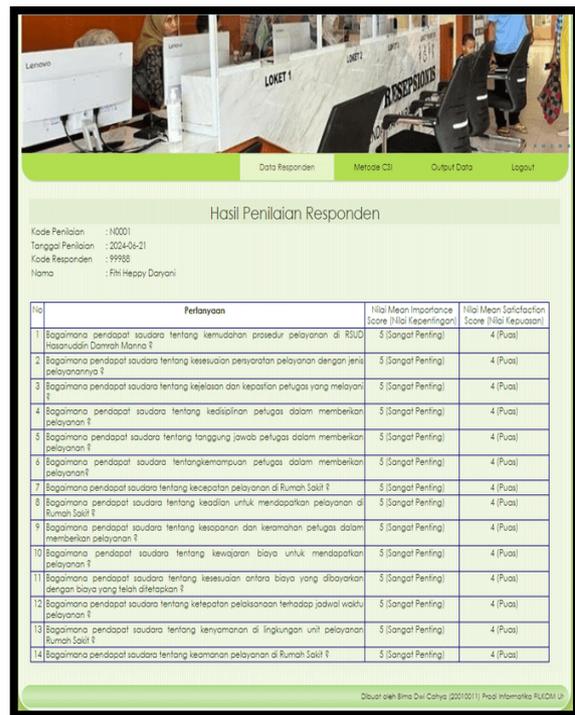
Merupakan halaman antarmuka web pada aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna yang digunakan oleh administrator untuk menambahkan data responden yang akan

mengisi penilaian kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.



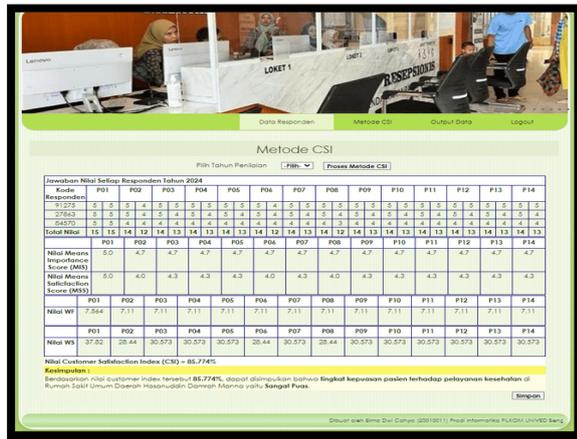
**Gambar 15. Halaman Data Responden**

Link Lihat Hasil Penilaian, yang digunakan untuk menampilkan informasi penilaian yang telah dilakukan oleh setiap responden



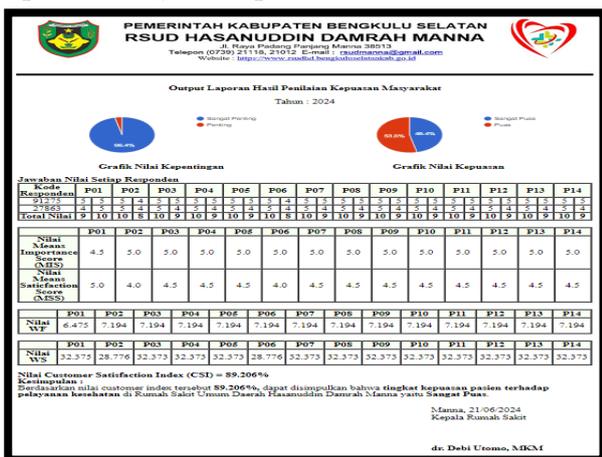
**Gambar 16. Hasil Penilaian Responden**

Merupakan halaman antarmuka web pada aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna yang digunakan oleh administrator untuk menjalankan proses dari Metode CSI terhadap data penilaian kepuasan responden, dimana proses ini diakumulasikan per tahun penilaian.



Gambar 17. Halaman Metode CSI

Halaman Output Laporan Hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat Per Tahun Merupakan halaman antarmuka web pada aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna yang digunakan untuk memberikan informasi kepada pihak rumah sakit berupa hasil penilaian kepuasan masyarakat per tahun.



Gambar 18. Output Laporan Hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat Per Tahun

**B. Hasil Pengujian**

Pengujian *blackbox (blackbox testing)* adalah salah satu metode pengujian perangkat lunak yang berfokus pada sisi fungsionalitas, khususnya pada *input* data aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna. Adapun hasil pengujian black box yang telah dilakukan, tampak pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian

| No. | Halaman Web Yang Diuji    | Skenario Pengujian                   | Hasil Pengujian   |
|-----|---------------------------|--------------------------------------|---|
| 1   | Halaman Biodata Responden | Memasukkan kode responden yang benar | Sistem berhasil memverifikasi kode responden tersebut dan menampilkan |

|   |                             |   |   |
|---|-----------------------------|---|---|
|   |                             |   | informasi dari kode responden berupa nama, umur dan lainnya.  |
|   |                             | Memasukkan kode responden yang salah  | Sistem gagal memverifikasi kode responden tersebut dan menampilkan pesan kesalahan  |
| 2 | Halaman Penilaian Kepuasan  | Menjawab setiap pertanyaan yang diajukan kemudian klik simpan                         | Sistem berhasil menyimpan data penilaian kepuasan responden tersebut dan menampilkan pesan berhasil   |
|   |                             | Tidak menjawab semua pertanyaan yang diajukan kemudian klik simpan                    | Sistem menolak menyimpan data penilaian kepuasan responden tersebut dan menampilkan pesan kesalahan   |
| 3 | Halaman Login Administrator | Memasukkan username dan password yang benar   | Sistem berhasil menerima akses login tersebut dan menampilkan pesan berhasil serta menampilkan halaman menu utama administrator                                 |
|   |                             | Memasukkan username atau password yang salah  | Sistem menolak akses login tersebut dan menampilkan pesan kesalahan   |
| 4 | Halaman Data Responden      | Menambahkan data responden yang baru yang belum ada di database                       | Sistem berhasil menyimpan data responden tersebut dan menampilkan pesan berhasil  |
|   |                             | Menambahkan data responden yang baru dengan kode responden yang sudah ada di database | Sistem menolak menyimpan data responden tersebut dan menampilkan pesan kesalahan  |
| 5 | Halaman Metode CSI          | Memilih tahun penilaian dan proses Metode CSI   | Sistem berhasil memproses data penilaian kepuasan responden sesuai dengan tahun yang dipilih dan menampilkan hasil nilai CSI serta kesimpulan tingkat kepuasan. |

## V. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna dapat membantu pihak rumah sakit dalam mengelola hasil penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada RSUD Hasanuddin Damrah Manna serta dapat memberikan informasi hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada RSUD Hasanuddin Damrah Manna sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna dapat diakses secara online melalui link url <https://kepuasanrsudhasanuddindamrahmanna.my.id>
3. Berdasarkan 10 sampling data responden yang sudah memberikan penilaian terhadap 14 pertanyaan, diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna yaitu Sangat Puas dengan nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) 80,85%.
4. Berdasarkan pengujian terhadap yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa aplikasi penerapan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna telah berjalan sesuai dengan harapan, dan dapat menampilkan hasil nilai CSI serta kesimpulan tingkat kepuasan
5. Berdasarkan hasil demo program yang telah dilakukan, 10 responden berhasil memberikan penilaian pada aplikasi secara online melalui kode responden yang telah diperoleh dari RSUD Hasanuddin Damrah Manna dan juga operator dapat melihat output dari hasil penilaian kepuasan yang akan diberikan ke Kepala Rumah Sakit untuk dievaluasi.

### B. Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka penulis menyarankan untuk penelitian

selanjutnya agar dapat menerapkan metode yang lain untuk memprediksi harga beras di Kota Bengkulu sebagai bahan perbandingan hasil prediksi menggunakan metode *Exponential Smoothing*, *Least Square*, *Weight Moving Average*, *ARIMA*, dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amri, H. R., Subagio, R. T. & Kusnadi, 2020. Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manaje. *Jurnal Sistem Cerdas*, Volume Vol.3 No.2 e-ISSN:2622-8254.
- [2] Elgamar, 2020. *Buku Ajar Konsep Dasar Pemrograman Website Dengan PHP*. Malang: CV. Multimedia Edukasi.
- [3] Enterprise, J., 2019. *PHP Untuk Programmer Pemula*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [4] Haerani, R. & Nugraha, D., 2019. Rancangan Aplikasi Pemesanan Makanan Dengan Macromedia Dreamweaver dan MySQL. *Seminar Nasional Sains Teknologi dan Inovasi Indonesia (Senastindo AAU)*, Volume Vol.1 No.1 ISSN:2685-8991.
- [5] Hardiansyah, A. D. & Dewi, C. N. P., 2020. *Perancangan Basis Data Sistem Informasi Perwira Tugas Belajar (SIPATUBEL) Pada Kementerian Pertahanan*. Jakarta, Senamika ISBN.978-623-93343-1-4.
- [6] Harisjati, R. A., 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *JDPL (Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal)*, Volume Vol.4 No.1 e-ISSN:2721-3730.
- [7] Indrajani, 2018. *Database Design Theory, Practice, and Case Study*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [8] Pane, S. F., Zamzam, M. & Fadillah, M. D., 2020. *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan Aplikasi Oracle Apex Online*. Bandung: Penerbit Kreatif Industri Nusantara.
- [9] Suprpto, U., 2021. *Pemodelan Perangkat Lunak (C3) Kompetensi Keahlian : Rekayasa Perangkat Lunak Untuk SMK/MAK Kelas XI*. Jakarta: Grasindo.
- [10] Widia, I. D. M. & Asriningtias, S. R., 2021. *Cara Cepat dan Praktis Membangun Web Dengan PHP dan MySQL*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- [11] Widodo, S. M. & Sutopo, J., 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika UPGRIS*, Volume Vol.4 No.1 e-ISSN:2447-6645.
- [12] Yendrianof, D. et al., 2022. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.