
Perencanaan Analisis Efektivitas Program Manajemen Inovasi PT Pupuk Sriwidjaja Palembang

Dewa Rizki Rahmat Julianto¹, Suyanto²

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia^{1,2}

✉ Email Korespodensi: dewajulianto465@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel:

Diterima 25-06-2026

Disetujui 29-06-2026

Diterbitkan 01-07-2026

Katakunci:

Manajemen Inovasi;

Analisis Efektivitas

Program;

IPA;

Gap Analysis;

CSI

ABSTRAK

Penelitian ini menyajikan perencanaan analisis efektivitas Program Manajemen Inovasi di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PT Pusri), sebuah perusahaan BUMN di sektor pupuk. Departemen Manajemen Inovasi menjalankan berbagai program seperti sosialisasi inovasi, seleksi, inkubasi, asesmen kinerja, pengembangan SDM, dan pemberian apresiasi. Namun, belum tersedia evaluasi sistematis berbasis data dari sisi penerima manfaat (karyawan). Populasi penelitian adalah karyawan yang menerima manfaat program Manajemen Inovasi PT Pusri, dengan penentuan responden menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini merancang instrumen evaluasi berupa kuesioner Likert 1–5 dengan 11 atribut program, prosedur pengumpulan data tujuh tahap, dan rancangan analisis menggunakan tiga metode terintegrasi: Importance Performance Analysis (IPA) untuk pemetaan kuadran prioritas, Gap Analysis untuk pengukuran kesenjangan kuantitatif, dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menghasilkan indeks kepuasan agregat. Simulasi menggunakan 22 data tiruan menghasilkan: atribut Seleksi Inovasi (A3) berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan dengan gap terbesar (-1,18), empat atribut (A1, A7, A9, A10) berada pada Kuadran II, serta nilai CSI sebesar 71% berkategori Baik. Ketiga metode menunjukkan konsistensi temuan. Pengumpulan data riil direncanakan dilaksanakan pascamasa magang, sehingga rancangan ini siap diterapkan pada data riil untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan program yang kredibel.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Julianto, D. R. R., & Suyanto, S. (2026). Perencanaan Analisis Efektivitas Program Manajemen Inovasi PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. Aksi Kita: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(4), 1826-1835. <https://doi.org/10.63822/7c99r043>

PENDAHULUAN

Persaingan industri yang semakin dinamis menuntut setiap organisasi, termasuk perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), untuk terus mengembangkan kapasitas inovasinya sebagai sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Manajemen inovasi tidak lagi dipandang sebagai aktivitas pendukung, melainkan telah menjadi bagian integral dari strategi perusahaan dalam menjawab tuntutan efisiensi, produktivitas, dan daya saing jangka panjang (Tidd & Bessant, 2024). Keberadaan unit kerja yang secara khusus menangani manajemen inovasi menjadi elemen strategis yang menjembatani arah kebijakan perusahaan dengan praktik inovasi di tingkat operasional.

PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PT Pusri) adalah salah satu BUMN di sektor industri pupuk yang memiliki Departemen Manajemen Inovasi. Departemen ini menjalankan berbagai program yang mencakup sosialisasi inovasi, penyusunan pedoman, seleksi dan kompetisi inovasi, inkubasi, pendampingan hak kekayaan intelektual (HKI), monitoring implementasi, asesmen kinerja unggul, pemberian apresiasi, serta pengembangan SDM inovasi. Meskipun program-program tersebut telah berjalan dalam kurun waktu tertentu, belum terdapat evaluasi sistematis yang mengukur sejauh mana program-program tersebut dirasakan efektif oleh karyawan sebagai penerima manfaat langsung.

Temuan pada perusahaan jasa penunjang industri pupuk di Gresik memperkuat relevansi isu ini, di mana implementasi program inovasi pada sektor yang serupa masih menghadapi kendala seperti tingkat partisipasi karyawan yang belum optimal dan tindak lanjut evaluasi yang belum konsisten (Kholidah & Rizqi, 2026). Evaluasi program menjadi penting karena efektivitas suatu layanan tidak hanya ditentukan oleh terlaksananya kegiatan sesuai rencana, tetapi juga oleh sejauh mana kinerja aktual yang dirasakan mampu memenuhi harapan penerima manfaat. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan kinerja, semakin rendah tingkat kepuasan terhadap layanan tersebut (Afandi & Arini, 2024).

Dalam konteks tersebut, penelitian ini difokuskan pada penyusunan perencanaan analisis efektivitas program dengan menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA), Gap Analysis, dan Customer Satisfaction Index (CSI). Ketiga metode dipilih karena mampu memberikan kerangka evaluasi komprehensif: IPA mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan posisi atribut pada diagram kuadran; Gap Analysis mengukur kesenjangan kuantitatif antara harapan dan kinerja; dan CSI menghasilkan indeks kepuasan agregat sebagai indikator keseluruhan program (Ban et al., 2022; Hamzah et al., 2022; Karima et al., 2022). Dari tinjauan delapan studi terdahulu yang menggunakan ketiga metode tersebut (Kholidah & Rizqi, 2026; Afandi & Arini, 2024; Hamzah et al., 2022; Adiwijaya et al., 2024; Fauziah et al., 2022; Xu et al., 2023; Ban et al., 2022; Karima et al., 2022), dapat disimpulkan bahwa IPA, Gap Analysis, dan CSI selama ini dominan digunakan untuk mengevaluasi kepuasan eksternal, sementara belum ditemukan penelitian yang secara khusus menyusun kerangka perencanaan analisis efektivitas program internal organisasi menggunakan kombinasi ketiga metode tersebut dengan karyawan BUMN sebagai respondennya. Kekosongan inilah yang menjadi dasar penelitian ini. Penelitian ini diharapkan menghasilkan rancangan instrumen, prosedur pengumpulan data, serta mekanisme analisis yang dapat digunakan oleh Departemen Manajemen Inovasi PT Pusri dalam melaksanakan evaluasi program secara berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan merancang model evaluasi efektivitas program berbasis persepsi karyawan. Karyawan yang merasakan program Manajemen Inovasi PT Pusri ditetapkan sebagai populasi penelitian, dengan menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan responden yang relevan.

Instrumen Penelitian. Instrumen disusun dalam bentuk kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5 yang mengukur dua dimensi penilaian: tingkat kepentingan (importance) dan tingkat pelaksanaan/kinerja (performance) pada setiap atribut. Instrumen mencakup 11 atribut program, yaitu: Sosialisasi Inovasi (A1), Pedoman Inovasi (A2), Seleksi Inovasi (A3), Inkubasi Inovasi (A4), HKI (A5), Monitoring (A6), Asesmen Kinerja (A7), Awarding (A8), Pengembangan SDM (A9), Efektivitas Program (A10), dan Manfaat Inovasi (A11). Skala penilaian yang digunakan adalah: 1 = Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik; 2 = Tidak Penting/Tidak Baik; 3 = Cukup Penting/Cukup Baik; 4 = Penting/Baik; 5 = Sangat Penting/Sangat Baik.

Prosedur Pengumpulan Data. Pengumpulan data direncanakan melalui tujuh tahapan berurutan: (1) penentuan responden, (2) uji validitas awal melalui pilot test, (3) penyusunan kuesioner daring menggunakan Google Form, (4) penyebaran kuesioner melalui media komunikasi internal, (5) pengumpulan respons, (6) pembersihan data (data cleaning), dan (7) pengolahan data dengan SPSS.

Metode Analisis. Setelah instrumen dinyatakan valid (korelasi Product Moment Pearson dengan r hitung $> r$ tabel, $\alpha = 5\%$) dan reliabel (Cronbach's Alpha $> 0,70$), data diolah menggunakan tiga metode analisis terintegrasi:

- Importance Performance Analysis (IPA): membandingkan skor importance dan performance setiap atribut, menghitung Tingkat Kesesuaian ($Tk_i = X_i/Y_i \times 100\%$), dan memetakan atribut ke dalam empat kuadran diagram kartesius berdasarkan grand mean performance (\bar{X}) dan grand mean importance (\bar{Y}) sebagai garis pembagi.
- Gap Analysis: menghitung kesenjangan per atribut ($Gap_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i$) dan mengurutkan atribut berdasarkan nilai gap dari yang paling negatif (prioritas tertinggi) ke yang terkecil (Rapilau et al., 2025).
- Customer Satisfaction Index (CSI): menghitung Weighting Factor ($WF_i = MIS_i/\Sigma MIS \times 100\%$), Weighted Score ($WS_i = WF_i \times MPS_i$), Weighted Total ($WT = \Sigma WS_i$), dan $CSI = (WT/5) \times 100\%$, kemudian menginterpretasikan hasilnya berdasarkan kriteria 5 rentang nilai (Karima et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen Penelitian Final

Instrumen penelitian yang dirancang mencakup 11 atribut yang merepresentasikan tahapan dan aspek utama pengelolaan inovasi pada Departemen Manajemen Inovasi PT Pusri. Setiap atribut diturunkan menjadi satu butir pernyataan yang dinilai dua kali oleh responden, yaitu untuk dimensi kepentingan dan dimensi pelaksanaan aktual. Tabel 1 menyajikan dimensi dan kode atribut penelitian.

Tabel 1. Dimensi dan Kode Atribut Penelitian

| No | Dimensi | Kode |
|----|--------------------------------|------|
| 1 | Sosialisasi Inovasi | A1 |
| 2 | Pedoman Inovasi | A2 |
| 3 | Seleksi Inovasi | A3 |
| 4 | Inkubasi Inovasi | A4 |
| 5 | HKI (Hak Kekayaan Intelektual) | A5 |
| 6 | Monitoring | A6 |
| 7 | Asesmen Kinerja | A7 |
| 8 | Awarding | A8 |
| 9 | Pengembangan SDM | A9 |
| 10 | Efektivitas Program | A10 |
| 11 | Manfaat Inovasi | A11 |

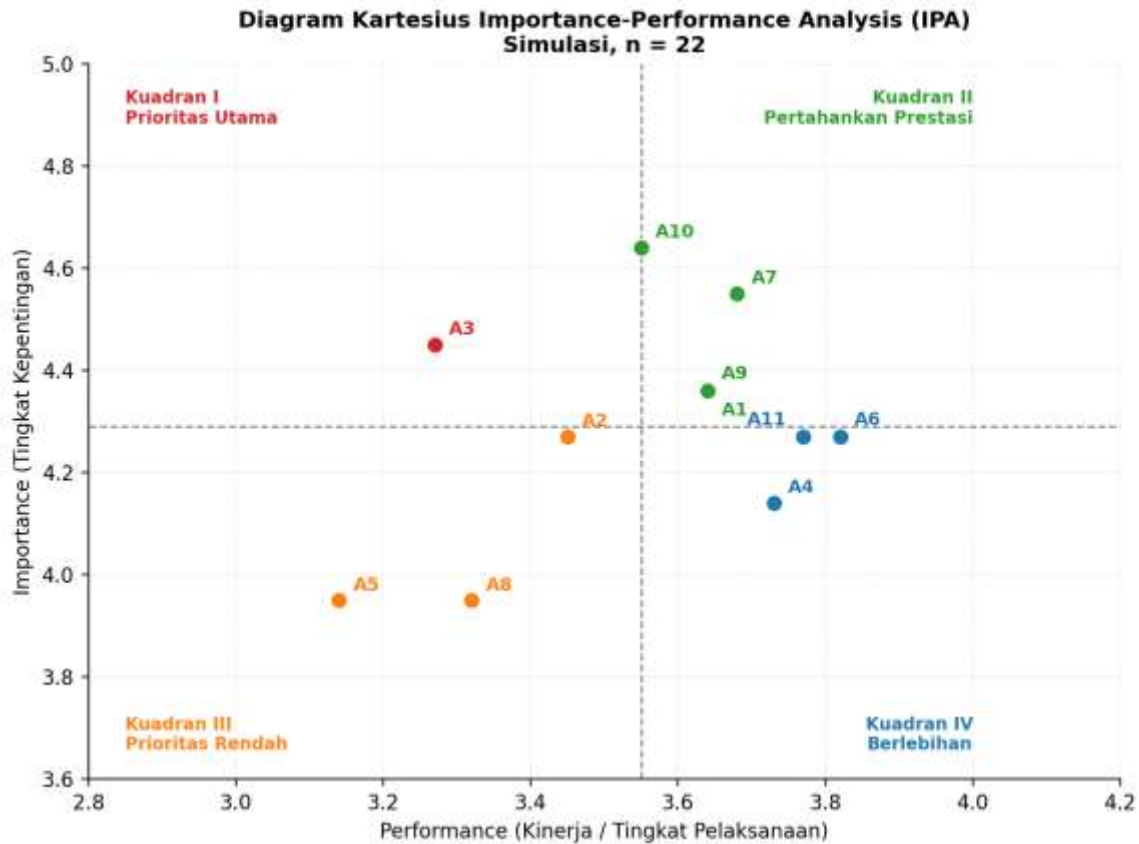
Simulasi Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Simulasi IPA dilakukan menggunakan 22 data tiruan untuk mengilustrasikan cara penerapan metode sebelum data riil tersedia. Nilai rata-rata importance dan performance untuk setiap atribut dihitung, kemudian digunakan untuk menentukan grand mean performance ($\bar{X} = 3,55$) dan grand mean importance ($\bar{Y} = 4,29$) sebagai garis pembagi kuadran. Hasil tabulasi disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rata-Rata Skor Importance dan Performance (Simulasi, n = 22)

| Kode | Atribut | Importance | Performance | Kuadran |
|------|---------------------|------------|-------------|---------|
| A1 | Sosialisasi Inovasi | 4,36 | 3,64 | II |
| A2 | Pedoman Inovasi | 4,27 | 3,45 | III |
| A3 | Seleksi Inovasi | 4,45 | 3,27 | I |
| A4 | Inkubasi Inovasi | 4,14 | 3,73 | IV |
| A5 | HKI | 3,95 | 3,14 | III |
| A6 | Monitoring | 4,27 | 3,82 | IV |
| A7 | Asesmen Kinerja | 4,55 | 3,68 | II |
| A8 | Awarding | 3,95 | 3,32 | III |
| A9 | Pengembangan SDM | 4,36 | 3,64 | II |

| | | | | |
|-------------------|---------------------|-------------|-------------|----|
| A10 | Efektivitas Program | 4,64 | 3,55 | II |
| A11 | Manfaat Inovasi | 4,27 | 3,77 | IV |
| Grand Mean | | 4,29 | 3,55 | |



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA (Simulasi, n = 22)

Berdasarkan Tabel 2 dan diagram kartesius IPA, hasil pemetaan menunjukkan: (1) Kuadran I (Prioritas Utama): Atribut A3 (Seleksi Inovasi) dengan importance 4,45 dan performance 3,27 — atribut ini dianggap sangat penting oleh responden namun pelaksanaannya belum memadai, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan; (2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi): A1, A7, A9, A10 — keempat atribut ini dianggap penting dan sudah dilaksanakan dengan baik; (3) Kuadran III (Prioritas Rendah): A2, A5, A8 — dianggap kurang penting dan pelaksanaannya belum optimal; (4) Kuadran IV (Berlebihan): A4, A6, A11 — sudah dilaksanakan baik namun dianggap kurang penting oleh responden.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hamzah et al. (2022) yang menggunakan kombinasi IPA dalam evaluasi sistem E-Campus, di mana atribut-atribut dengan importance tinggi namun performance rendah secara konsisten teridentifikasi sebagai prioritas perbaikan pada Kuadran I. Pemetaan kuadran ini memberikan informasi strategis yang memudahkan pengambil keputusan dalam mengalokasikan sumber daya perbaikan secara terarah.

Simulasi Gap Analysis

Gap Analysis melengkapi IPA dengan memberikan ukuran kuantitatif presisi untuk setiap kesenjangan. Hasil perhitungan gap ($\text{Gap}_i = \text{Performance} - \text{Importance}$) dan Tingkat Kesesuaian (TKI) disajikan pada Tabel 3, diurutkan dari gap terbesar (prioritas tertinggi) ke terkecil.

Tabel 3. Hasil Gap Analysis (Simulasi, Diurutkan Berdasarkan Prioritas)

| Kode | Atribut | Importance | Performance | Gap | TKI (%) |
|------|---------------------|------------|-------------|-------|---------|
| A3 | Seleksi Inovasi | 4,45 | 3,27 | -1,18 | 73,47 |
| A10 | Efektivitas Program | 4,64 | 3,55 | -1,09 | 76,47 |
| A7 | Asesmen Kinerja | 4,55 | 3,68 | -0,86 | 81,00 |
| A2 | Pedoman Inovasi | 4,27 | 3,45 | -0,82 | 80,85 |
| A5 | HKI | 3,95 | 3,14 | -0,82 | 79,31 |
| A1 | Sosialisasi Inovasi | 4,36 | 3,64 | -0,73 | 83,33 |
| A9 | Pengembangan SDM | 4,36 | 3,64 | -0,73 | 83,33 |
| A8 | Awarding | 3,95 | 3,32 | -0,64 | 83,91 |
| A11 | Manfaat Inovasi | 4,27 | 3,77 | -0,50 | 88,30 |
| A6 | Monitoring | 4,27 | 3,82 | -0,45 | 89,36 |
| A4 | Inkubasi Inovasi | 4,14 | 3,73 | -0,41 | 90,11 |

Seluruh atribut menunjukkan nilai gap negatif, yang mengindikasikan bahwa tingkat pelaksanaan pada seluruh aspek program belum memenuhi harapan responden. Tiga atribut dengan gap terbesar — Seleksi Inovasi (A3, gap -1,18), Efektivitas Program (A10, gap -1,09), dan Asesmen Kinerja (A7, gap -0,86) — merupakan kandidat prioritas perbaikan tertinggi. Hasil ini konsisten dengan posisi A3 pada Kuadran I diagram IPA, yang memvalidasi kemampuan kedua metode dalam mengidentifikasi atribut prioritas secara saling melengkapi. Atribut Inkubasi Inovasi (A4, TKI = 90,11%) dan Monitoring (A6, TKI = 89,36%) memiliki kesenjangan paling kecil, menunjukkan bahwa kedua atribut ini tidak memerlukan perbaikan mendesak.

Temuan gap negatif pada seluruh atribut program ini sejalan dengan penelitian Rapolau et al. (2025) tentang kualitas layanan Gojek menggunakan SERVQUAL, yang juga menemukan gap negatif pada seluruh dimensi layanan. Hal ini menegaskan bahwa fenomena kesenjangan antara harapan dan kinerja merupakan kondisi umum yang perlu dikelola secara proaktif melalui evaluasi berkala.

Simulasi Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI dihitung untuk menghasilkan satu nilai indeks kepuasan agregat yang merepresentasikan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap Program Manajemen Inovasi. Tabel 4 menyajikan perhitungan Weighting Factor (WF) dan Weighted Score (WS) untuk setiap atribut.

Tabel 4. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) — Simulasi

| Kode | Atribut | MIS | WF (%) | MPS | WS |
|--------------|---------------------|--------------|---------------|------|--------------|
| A1 | Sosialisasi Inovasi | 4,36 | 9,24 | 3,64 | 0,336 |
| A2 | Pedoman Inovasi | 4,27 | 9,05 | 3,45 | 0,313 |
| A3 | Seleksi Inovasi | 4,45 | 9,43 | 3,27 | 0,309 |
| A4 | Inkubasi Inovasi | 4,14 | 8,76 | 3,73 | 0,326 |
| A5 | HKI | 3,95 | 8,37 | 3,14 | 0,263 |
| A6 | Monitoring | 4,27 | 9,05 | 3,82 | 0,345 |
| A7 | Asesmen Kinerja | 4,55 | 9,62 | 3,68 | 0,354 |
| A8 | Awarding | 3,95 | 8,37 | 3,32 | 0,278 |
| A9 | Pengembangan SDM | 4,36 | 9,24 | 3,64 | 0,336 |
| A10 | Efektivitas Program | 4,64 | 9,82 | 3,55 | 0,348 |
| A11 | Manfaat Inovasi | 4,27 | 9,05 | 3,77 | 0,341 |
| Total | | 47,21 | 100,00 | | 3,549 |

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh Weighted Total (WT) = 3,549. Nilai CSI = $(3,549 / 5) \times 100\% = 71\%$. Mengacu pada kriteria interpretasi CSI, nilai 71% berada pada rentang 61%–80,99% yang termasuk kategori Baik (Karima et al., 2022). Artinya, secara simulasi, tingkat kepuasan keseluruhan terhadap Program Manajemen Inovasi berada pada level yang baik, meskipun masih terdapat ruang perbaikan — khususnya pada atribut-atribut yang berada di Kuadran I dan memiliki gap terbesar, yaitu A3, A10, dan A7.

Nilai CSI ini konsisten dengan penelitian Hamzah et al. (2022) yang mengintegrasikan IPA dan CSI dalam evaluasi E-Campus, di mana nilai CSI yang berada di bawah kategori Sangat Puas mengindikasikan perlunya perbaikan pada atribut-atribut spesifik yang teridentifikasi melalui IPA. Kombinasi ketiga metode ini memberikan informasi yang saling melengkapi: IPA dan Gap Analysis menunjukkan atribut spesifik yang perlu diperbaiki beserta tingkat urgensinya, sementara CSI memberikan gambaran agregat yang berguna untuk pelaporan manajemen dan pemantauan tren dari waktu ke waktu.

Keterkaitan Ketiga Metode Analisis

Ketiga metode analisis yang dirancang bersifat saling melengkapi (komplementer). IPA memberikan gambaran visual posisi strategis setiap atribut; Gap Analysis memberikan ukuran kuantitatif kesenjangan yang memungkinkan pengurutan prioritas perbaikan secara presisi; dan CSI menghasilkan satu

angka ringkas yang merepresentasikan kepuasan keseluruhan program dan berguna sebagai indikator kinerja jangka panjang apabila survei dilakukan secara berkala.

Pada simulasi yang disajikan, ketiga metode menunjukkan konsistensi temuan: atribut A3 (Seleksi Inovasi) secara bersamaan teridentifikasi sebagai prioritas perbaikan tertinggi pada diagram kuadran IPA (Kuadran I) dan Gap Analysis (gap $-1,18$ terbesar), sementara CSI sebesar 71% menunjukkan kepuasan keseluruhan pada kategori Baik namun belum mencapai Sangat Baik. Konsistensi antar-metode ini memperkuat kredibilitas rancangan evaluasi dan memberikan keyakinan bahwa ketika diterapkan pada data riil, hasilnya akan saling memvalidasi dan menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih andal.

Penting untuk ditegaskan bahwa seluruh nilai numerik yang disajikan merupakan hasil olahan data tiruan (dummy) yang dibangkitkan untuk keperluan ilustrasi metode, bukan hasil pengukuran kondisi nyata. Setelah kuesioner disebarkan kepada responden sesungguhnya dan data riil terkumpul serta dinyatakan valid dan reliabel, langkah-langkah perhitungan yang identik akan diterapkan kembali untuk menghasilkan temuan final yang merepresentasikan efektivitas aktual Program Manajemen Inovasi PT Pusri.

KESIMPULAN

Penelitian ini telah berhasil merancang model evaluasi efektivitas Program Manajemen Inovasi PT Pupuk Sriwidjaja Palembang secara lengkap. Pertama, instrumen evaluasi berupa kuesioner Likert 1–5 dengan 11 atribut yang mengukur dua dimensi (importance dan performance) telah dirancang dan siap digunakan sebagai dasar pengukuran kepuasan dan efektivitas program secara komprehensif. Kedua, prosedur pengumpulan data tujuh tahap yang sistematis telah disusun untuk memastikan validitas, kelengkapan, dan akuntabilitas data. Ketiga, rancangan pengolahan data dengan struktur 23 variabel SPSS beserta tahapan uji validitas dan reliabilitas instrumen telah diperinci.

Keempat, tiga metode analisis terintegrasi — IPA, Gap Analysis, dan CSI — telah dirancang lengkap dengan rumus dan langkah perhitungannya. Simulasi menggunakan 22 data tiruan menunjukkan: (a) atribut Seleksi Inovasi (A3) teridentifikasi sebagai prioritas utama perbaikan pada Kuadran I IPA dengan gap terbesar ($-1,18$); (b) empat atribut (A1, A7, A9, A10) berada pada Kuadran II dan perlu dipertahankan; (c) nilai CSI sebesar 71% berkategori Baik namun masih terdapat ruang peningkatan; dan (d) ketiga metode menunjukkan konsistensi temuan yang saling memvalidasi.

Saran penelitian ini ditujukan kepada: (1) PT Pusri, untuk memfasilitasi penyebaran kuesioner kepada responden riil dan meninjau transparansi proses Seleksi Inovasi apabila pola hasil serupa dengan simulasi; (2) peneliti, untuk segera melaksanakan pengumpulan data riil dengan jumlah responden yang representatif; dan (3) penelitian selanjutnya, untuk memperluas jumlah responden, menambahkan metode analisis lain (regresi atau SEM), serta melaksanakan survei kepuasan secara berkala untuk memantau tren nilai CSI dari waktu ke waktu.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Bina Darma Palembang, khususnya Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan kegiatan Magang/Praktik Kerja Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) ini. Apresiasi yang tinggi juga disampaikan kepada Bapak Suyanto, M.M., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama penyusunan laporan dan penelitian ini.

Ucapan terima kasih yang tulus juga disampaikan kepada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PT Pusri) selaku institusi mitra pengabdian yang telah menerima dan memfasilitasi pelaksanaan kegiatan magang ini. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dwi Rachmah (Badge No. 11.2334) selaku Pembimbing Mitra dari Departemen Sistem Manajemen Terpadu dan Manajemen Inovasi PT Pusri, yang telah meluangkan waktu, membimbing, serta memberikan akses data dan informasi yang diperlukan selama penelitian berlangsung. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh karyawan Departemen Sistem Manajemen Terpadu dan Manajemen Inovasi PT Pusri atas keramahan, dukungan, dan kerja samanya selama masa magang berlangsung.

Penelitian ini merupakan bagian dari Program Magang/Praktik Kerja MBKM yang didukung oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia melalui program Diktisaintek Berdampak. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat nyata bagi pengembangan program evaluasi inovasi di PT Pusri maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen inovasi dan sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, T. J., Meigawati, D., & Mulyadi, A. (2024). Efektivitas Program Sistem Pelayanan Kepuasan (SIKAP) di Kecamatan Baros Kota Sukabumi. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(1), 271–276. <https://doi.org/10.37676/professional.v11i1.5716>
- Afandi, D., & Arini, M. (2024). Importance-Performance Analysis of Clinical Forensic Services Quality at Bhayangkara Hospital Pekanbaru, Indonesia. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 31(1), 103–113. <https://doi.org/10.21315/mjms2024.31.1.9>
- Ban, O. I., Droj, L., Tuş, D. A., & Botezat, E. (2022). Operationalization of Importance-Performance Analysis with Nine Categories. *Technological and Economic Development of Economy*, 28(6), 1711–1738. <https://doi.org/10.3846/tede.2022.17653>
- Fauziah, W. R., Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). Efektivitas Program Wirausaha Pemuda dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka di Kabupaten Tegal. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 367–375.
- Hamzah, M. L., Rahmadhani, R. F., & Purwati, A. A. (2022). An Integration of Webqual 4.0, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus. *Journal of System and Management Sciences*, 12(3), 25–50. <https://doi.org/10.33168/JSMS.2022.0302>
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X. *Jurnal Teknik Industri (JURTI)*, 1(2), 94–102.

-
- Kholidah, A. N., & Rizqi, M. A. (2026). Implementasi Budaya K3 dan Program Inovasi pada Perusahaan Jasa Penunjang Industri Pupuk di Gresik. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 9(3), 129–141. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v9i3.2459>
- Rapilau, Yusran, H. L., Bilkis, A., Hamid, & Dianti, N. (2025). Analisis Kualitas Layanan dan Peran Inovasi Layanan Transportasi Gojek Menggunakan Metode SERVQUAL. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 6(2), 279–287. <https://doi.org/10.47065/jtear.v6i2.2416>
- Tidd, J., & Bessant, J. R. (2024). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change* (8th ed.). Wiley.
- Xu, S. Q., Zhou, L., Kim, S. H., Chung, D.-H., & Li, Z. (2023). Internal Marketing Analysis for Improving the Internal Consumer Satisfaction and Customer Orientation of Employees in Private-Owned Sports Center. *PLOS ONE*, 18(8), e0286021. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286021>