

**EVALUASI PENGARUH KEPUASAN KINERJA SISTEM PELAYANAN
ADMINISTRASI DI RSUD DR. H. BOB BAZAR, SKM KALIANDA**

(Tugas BAB II)

Oleh:

ISNAINI

NPM 2216041156



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
KOTA BANDAR LAMPUNG
2023**

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, penulis mengangkat judul “Evaluasi Pengaruh Kepuasan Kinerja Sistem Pelayanan Administrasi di RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM Kalianda”. Dalam penulisannya, peneliti mencari informasi dari berbagai penelitian terdahulu yang selaras untuk dijadikan pedoman singkat dalam penulisan.

- a. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Indriani , et al., 2015) dengan judul “Analisis Kepuasan atas Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit RSUD Kota Semarang”. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwasannya rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kota Semarang adalah sebesar 2,72 (mencapai tingkat yang cukup memuaskan). Indikator kinerja yang mengalami tingkat kepuasan rendah meliputi kenyamanan di ruang tunggu atau ruang perawatan pasien, keadilan dalam memberikan pelayanan, dan perhatian yang diberikan oleh petugas terhadap pasien.
- b. Penelitian oleh (Irma, et al., 2017) dengan judul “ Sistem Informasi Penilaian Kinerja Unit Pelayanan (Studi Kasus Rumah Sakit umum Daerah Polewali Mandar)” Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem informasi evaluasi kinerja unit pelayanan rumah sakit umum daerah Polewali yang berbasis web untuk pengolahan data kinerja unit pelayanan dengan lebih efisien. Sistem ini telah dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis data MySQL. Sistem ini menghasilkan hasil akhir berupa diagram batang, memungkinkan administrator untuk dengan mudah membandingkan kinerja unit pelayanan satu dengan yang lainnya.
- c. Penelitian oleh (Sholehah, et al., 2021) dengan judul “Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Bpjs Dengan Metode Pieces RSUD Sidoarjo”. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo saat ini telah mencapai kinerja yang memadai dari segi

kinerja, dengan kemampuan untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan waktu respon yang stabil. Namun, terdapat beberapa menu yang masih belum lengkap, seperti kurangnya opsi untuk mencantumkan alamat bagi pasien yang berasal dari luar kota

- d. Penelitian oleh (Aswad, et al., 2022) dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sim-Rs Menggunakan Metode Eucs Di Rsud Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo”. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dari kelima variabel EUCS, terdapat 2 variabel yang berada pada kategori puas, sementara 3 variabel lainnya berada dalam kategori sangat puas. Selain itu, hasil pengukuran pengaruh menunjukkan bahwa semua kelima variabel EUCS memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun secara simultan. Selanjutnya, berdasarkan temuan dari penelitian ini, disarankan untuk melakukan evaluasi dari dua sudut pandang. Pertama, dalam hal perangkat keras, disarankan untuk melakukan pemeriksaan dan penggantian perangkat komputer yang sudah usang jika diperlukan. Kedua, dalam hal "brainware," dianjurkan untuk mengevaluasi kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem dan mempertimbangkan pelatihan penggunaan sistem yang lebih baik.

Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Tinjauan	Keterangan
1	Ela Indriani, Endang Larasati, Hesti Lestari	Judul	Analisis Kepuasan atas Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit RSUD Kota Semarang
		Bentuk	Jurnal
		Metode	Kuantitatif
		Perbedaan	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabelnya. Pada penelitian Ela Indriani dkk, membahas terkait Kepuasan dan Kualitas Pelayanan RSUD Kota Semarang secara umum, sedangkan

			peneliti membahas terkait Kepuasan Kinerja Sistem Pelayanan Administrasi Di RSUD Dr. H. Bob Bazar Kalianda
2	Ade Irma, Syarli, Muhammad Sarjan	Judul	Sistem Informasi Penilaian Kinerja Unit Pelayanan (Studi Kasus Rumah Sakit umum Daerah Polewali Mandar)
		Bentuk	Jurnal
		Metode	Kuantitatif
		Perbedaan	Pada penelitian Ade Irma, dkk membahas terkait penilaian sistem informasi yang dinilai oleh unit layanannya, sedangkan peneliti membahas terkait kepuasan pasien terhadap kualitas layanan sistem administrasi yang diberikan unit layanan
3	Firdaus Sholehah, Ervina Rachmawati, Andri Permana Wicaksono, Alia Chaerunisa	Judul	Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Bpjs Dengan Metode Pieces RSUD Sidoarjo
		Bentuk	Jurnal
		Metode	Kualitatif
		Perbedaan	Penelitian oleh Firdaus Sholehah, dkk, membahas sistem informasi yang dikhususkan oleh pengguna bpjs, sedangkan peneliti membahas terkait sistem administrasi secara keseluruhan
4	Azrul A. Aswad, Roviana H.	Judul	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sim-Rs Menggunakan Metode Eucs Di

	Daib, Budiyanto Ahalikic		Rsud Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo
		Bentuk	Jurnal
		Metode	Kuantitatif
		Perbedaan	Perbedaannya terdapat pada penggunaan SIM-RS nya,

2.2 Kajian Teoritis

Kajian teoritis adalah sebuah metode atau pendekatan dalam penelitian yang berfokus pada analisis dan interpretasi teori-teori yang ada dalam literatur yang relevan dengan topik penelitian. Tujuan dari kajian teoritis adalah untuk memahami dan mengintegrasikan konsep-konsep teoritis yang telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya atau oleh komunitas ilmiah dalam suatu bidang studi tertentu

2.2.1 Teori Kepuasan (The Expectancy Disconfirmation Model)

Teori yang menjelaskan pembentukan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah *The Expectancy Disconfirmation Model*. Model ini mengatakan bahwa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen tergantung pada perbandingan antara harapan mereka sebelum membeli dengan pengalaman aktual mereka saat menggunakan produk. Ketika konsumen membeli produk, mereka memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi. Ini disebut sebagai harapan kinerja. Ketika produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, ini disebut sebagai konfirmasi positif dan menghasilkan kepuasan. Ketika produk berfungsi sesuai dengan harapan, ini adalah konfirmasi sederhana yang membuat konsumen merasa netral. Namun, ketika produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, ini disebut sebagai diskonfirmasi negatif yang mengakibatkan ketidakpuasan. Persepsi konsumen tentang kualitas produk yang sebenarnya adalah apa yang mereka rasakan sebagai kinerja aktual produk. Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen

bergantung pada perbandingan antara harapan mereka dan pengalaman aktual mereka dengan produk tersebut (Dewi & Sudarwati, 2020)

2.2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari pengalaman akumulatif yang terjadi ketika konsumen atau pelanggan menggunakan produk atau jasa. Setiap interaksi atau pengalaman baru berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan memiliki dimensi waktu yang berkembang seiring waktu karena merupakan akumulasi dari interaksi yang berkelanjutan. Siapa pun yang terlibat dalam usaha untuk memuaskan pelanggan terlibat dalam upaya jangka panjang yang tidak memiliki batasan waktu akhir.

Secara umum, pelanggan dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu pelanggan internal yang merupakan bagian dari perusahaan atau karyawan perusahaan, dan pelanggan eksternal yang merupakan pihak yang tidak terkait dengan perusahaan tetapi dipengaruhi oleh aktivitas Perusahaan.

2.2.3 Faktor-faktor yang mengukur kepuasan

Faktor-faktor yang mengukur kepuasan dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Harapan: Kotler (2003) menjelaskan bahwa konsumen membentuk harapan terhadap nilai produk dan bertindak sesuai dengan harapan tersebut. Kepuasan konsumen dan kemungkinan untuk membeli kembali produk tergantung pada sejauh mana penawaran produk memenuhi harapan konsumen. Harapan ini berasal dari dua sumber, yaitu sumber eksternal seperti klaim promosi, informasi dari mulut ke mulut, aspek-aspek produk seperti harga, kemasan, merek, citra toko, dan iklan, serta sumber internal dari pengalaman dan kebutuhan individu. Harapan ini juga dipengaruhi oleh harga produk, di mana konsumen cenderung memiliki harapan lebih rendah terhadap produk yang lebih murah daripada yang lebih mahal.
- b. Kinerja: Kotler (2003) mendefinisikan kinerja sebagai seluruh karakteristik dan sifat produk atau layanan yang memengaruhi

kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang diungkapkan atau tersirat oleh konsumen. Kinerja produk harus dapat dirasakan oleh pelanggan, dan usaha untuk meningkatkan kinerja harus dimulai dari pemahaman akan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan. Peningkatan kualitas hanya memiliki arti jika dirasakan oleh pelanggan.

Singkatnya, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harapan mereka terhadap produk atau layanan dan sejauh mana kinerja produk atau layanan tersebut memenuhi harapan tersebut.

Dalam mengevaluasi kualitas jasa atau pelayanan, pelanggan menggunakan lima dimensi yang dijelaskan oleh (Zeithaml, et al., 1990) yaitu:

- Reliability (Keandalan): Ini mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa sesuai dengan janji-janji yang diberikan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Hal ini melibatkan konsistensi kinerja dan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan untuk memenuhi janjinya.
- Responsiveness (Responsivitas): Ini berkaitan dengan seberapa cepat dan tanggap karyawan dalam membantu pelanggan, memberikan pelayanan, dan menangani keluhan dengan cepat.
- Assurance (Jaminan): Dimensi ini melibatkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Ini termasuk keterampilan karyawan, sikap mereka, dan juga reputasi perusahaan.
- Empathy (Empati): Ini mencakup kesediaan karyawan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi, memfasilitasi hubungan yang baik, berkomunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. Ini mencerminkan kemampuan perusahaan untuk memahami dan merespons kebutuhan pelanggan.
- Tangibles (Penampilan Fisik): Dimensi ini berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi yang terlihat oleh pelanggan. Ini adalah dimensi pertama yang dapat dikenali

oleh pelanggan dan menjadi hal yang paling terlihat, sehingga sangat penting untuk perusahaan.

Dalam pemasaran jasa, ada perbedaan dengan produk dalam hal sifat intangible dan imaterialnya. Produksi jasa terjadi saat interaksi langsung antara konsumen dan karyawan, sehingga pengawasan kualitas dilakukan secara langsung. Produk jasa dibentuk selama interaksi antara konsumen dan karyawan.

2.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode yang dapat digunakan, sesuai dengan pandangan (Rangkuti, 2002). adalah metode survei. Cara pengukuran ini melibatkan langkah-langkah berikut:

- ❖ **Pertanyaan Langsung:** Pengukuran dapat dilakukan langsung dengan bertanya kepada pelanggan menggunakan skala dari "sangat tidak puas" hingga "sangat puas" untuk menggambarkan tingkat kepuasan mereka.
- ❖ **Perbandingan Harapan:** Responden diminta untuk menyatakan seberapa besar harapan mereka terhadap atribut tertentu dan seberapa besar tingkat kepuasan yang mereka rasakan setelah pengalaman menggunakan produk atau layanan.
- ❖ **Penyampaian Masalah:** Responden diminta untuk mencatat masalah-masalah yang mereka hadapi yang terkait dengan penawaran perusahaan dan memberikan saran-saran perbaikan.
- ❖ **Pemberian Peringkat:** Responden diminta untuk merangking elemen atau atribut penawaran berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam aspek-aspek tersebut.

Dengan demikian, metode survei digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui pertanyaan, perbandingan harapan, pencatatan masalah, dan pemberian peringkat pada elemen-elemen kunci dalam penawaran perusahaan.

2.2.5 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan

Menurut (Irawan, 2002) terdapat lima faktor yang memicu kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

- a. **Kualitas Produk:** Kualitas produk mencakup enam elemen, yakni performa, daya tahan, fitur, keandalan, konsistensi, dan desain,
- b. **Harga:** Harga memiliki peran penting dalam industri ritel, karena harga yang terjangkau dapat memberikan kepuasan tinggi kepada pelanggan yang sensitif terhadap biaya, karena mereka akan merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang sepadan dengan uang yang dikeluarkan.
- c. **Kualitas Pelayanan:** Konsep kualitas pelayanan melibatkan tiga faktor utama: sistem, teknologi, dan interaksi manusia. Dalam kerangka servqual, faktor ini memiliki dimensi-dimensi seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik.
- d. **Faktor Emosional:** Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor emosional, seperti rasa bangga, rasa percaya diri, serta merasa sebagai bagian penting dari kelompok yang dihormati dan lain sebagainya.
- e. **Kemudahan:** Faktor ini berkaitan dengan biaya dan keterjangkauan untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan cenderung lebih puas jika mereka merasa memperoleh produk atau jasa dengan cara yang mudah dan tanpa kesulitan berarti.

2.3 Definisi Evaluasi

Di dalam Kamus Bahasa Indonesia (KBBI, 2022) Evaluasi merupakan suatu proses penilaian atau hasil dari suatu kebijakan; Hal ini sependapat dengan (Djaali & Muljono, 2008) yang mengartikan evaluasi kini merujuk pada suatu proses dimana sesuatu dinilai berdasarkan kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan, yang kemudian diikuti oleh pengambilan keputusan terhadap objek yang sedang dievaluasi. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Evaluasi adalah inti dari proses penilaian yang sangat penting dalam mengukur efektivitas kebijakan atau program. Seperti yang disampaikan oleh Djaali dan

Muljono (2008), evaluasi bukan hanya sekadar penilaian semata, tetapi juga merupakan suatu rangkaian proses yang berlandaskan pada kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks ini, evaluasi bukan hanya tentang mengevaluasi hasil, tetapi juga tentang mengevaluasi seluruh perjalanan dan proses yang mengarah ke hasil tersebut. Evaluasi membantu kita untuk memahami sejauh mana sebuah kebijakan atau program telah mencapai tujuannya dan dengan demikian memberikan landasan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik di masa depan. Dengan kata lain, evaluasi adalah alat penting dalam memastikan bahwa sumber daya digunakan dengan efisien, tujuan tercapai, dan kebijakan atau program dapat terus ditingkatkan demi kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan yang lebih baik.

Kemudian, Gardner dalam (Nugraha, et al., 2019) menyoroti perlunya pemahaman yang lebih mendalam tentang berbagai pendekatan alternatif evaluasi dalam konteks pendidikan tinggi. Oleh karena itu, ia mengidentifikasi lima definisi dasar evaluasi yang telah dikenal, yaitu:

1. Evaluasi sebagai tindakan pengukuran.
2. Evaluasi sebagai penilaian profesional.
3. Evaluasi sebagai analisis kesesuaian antara kinerja dengan tujuan atau standar yang telah ditetapkan.
4. Evaluasi yang berfokus pada pengambilan keputusan.
5. Evaluasi responsif atau bebas dari tujuan tertentu.

Ini menunjukkan betapa pentingnya pemahaman yang lebih luas tentang berbagai pendekatan evaluasi yang tersedia dalam konteks pendidikan tinggi.

Menurut Sondang Siagian, (Sondang, 2005) evaluasi memiliki empat fungsi yang terdiri dari:

- a. Ekspansi: Melalui evaluasi, kita dapat mengidentifikasi tujuan dan sasaran dari program yang sedang dianalisis, potensi pencapaiannya, serta masalah yang mungkin ada.
- b. Kepatuhan: Evaluasi membantu kita menentukan apakah tindakan yang dilakukan oleh pelaku atau pihak lain sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan oleh kebijakan.

- c. Auditing: Evaluasi digunakan untuk memastikan bahwa output program benar-benar mencapai kelompok sasaran yang ditentukan oleh pembuat kebijakan.
- d. Akunting: Evaluasi membantu kita memahami akibat atau dampak dari kebijakan yang sedang dievaluasi.

Sukardi dalam (Nugraha, et al., 2019) juga berpendapat bahwa konsep evaluasi program mencakup beragam aspek, mulai dari evaluasi kurikulum hingga program dalam berbagai bidang studi, dengan objek evaluasi yang dapat bervariasi, termasuk kebijakan program, implementasi program, dan efektivitas program. Semua ini menggambarkan pentingnya evaluasi dalam memahami dan meningkatkan proses kebijakan di masa depan.

2.4 Definisi Kinerja

Menurut (Sulaksono, 2015) dalam bukunya yang berjudul “Budaya Organisasi dan Kinerja”, Kinerja adalah prestasi yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Kinerja seorang pegawai tidak hanya mencakup aspek kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas, tetapi juga mencerminkan sejauh mana pegawai tersebut berkontribusi terhadap mencapai tujuan dan visi organisasi. Dalam sebuah budaya organisasi yang sehat, kinerja yang baik oleh setiap individu menjadi salah satu unsur kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

Selain itu, pemahaman terhadap kinerja juga memberikan dasar untuk pengembangan individu dan pengambilan keputusan terkait promosi, penghargaan, serta pengembangan karir di dalam organisasi. Oleh karena itu, pemantauan dan peningkatan kinerja menjadi salah satu fokus utama manajemen sumber daya manusia dan kepemimpinan dalam menjaga kelangsungan dan perkembangan organisasi. Dengan demikian, konsep kinerja

tidak hanya berdampak pada tingkat individu, tetapi juga memiliki dampak yang lebih luas pada budaya dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Keberhasilan suatu kinerja dapat diukur dengan indikator dalam sebuah kinerja. Menurut (Kritiyanti, 2019) Indikator kinerja adalah ukuran, baik dalam bentuk kuantitatif maupun kualitatif, yang mencerminkan sejauh mana suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai. Oleh karena itu, indikator kinerja harus dapat diukur dan dihitung, serta digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi tingkat kinerja, baik pada tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Dengan adanya indikator kinerja, kita memiliki alat yang jelas untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program organisasi telah berhasil atau gagal di masa yang akan datang.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kinerja pegawai dapat dijalankan dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Hal ini tidak hanya mencakup aspek kualitas dan kuantitas, tetapi juga kontribusi terhadap tujuan organisasi. Dalam budaya organisasi yang sehat, kinerja individu adalah kunci untuk menciptakan lingkungan kerja produktif dan harmonis serta berdampak pada pengembangan individu dan keputusan manajemen sumber daya manusia. Untuk mengukur kinerja, indikator kinerja diperlukan sebagai alat untuk menilai sejauh mana tujuan telah tercapai dalam berbagai tahap kebijakan atau program organisasi. Dengan indikator kinerja, organisasi memiliki cara yang jelas untuk mengevaluasi keberhasilannya di masa depan

2.5 Sistem Pelayanan Administrasi

Sistem Pelayanan Administrasi adalah pendekatan yang penting dalam pengelolaan organisasi atau entitas yang bertujuan memberikan layanan administratif kepada klien, pengguna, atau masyarakat. Sistem ini melibatkan sejumlah aspek yang saling terkait, dimulai dari pengorganisasian struktur internal organisasi hingga penggunaan teknologi informasi yang canggih. Pengelolaan data, proses pengolahan transaksi, komunikasi, serta pemantauan

kinerja menjadi bagian integral dari konsep ini. Kualitas layanan menjadi fokus utama, dengan upaya untuk memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Evaluasi kinerja, pengukuran kepuasan pengguna, dan perbaikan berkelanjutan menjadi bagian dari siklus sistem pelayanan administrasi. Dengan pendekatan yang tepat, konsep ini dapat membantu organisasi mencapai efisiensi, meningkatkan produktivitas, dan memberikan layanan yang berkualitas kepada publik. Oleh karena itu, konsep sistem pelayanan administrasi memiliki peran yang krusial dalam mengelola dan menjalankan berbagai jenis entitas, termasuk pemerintah, perusahaan, lembaga pendidikan, dan organisasi non-profit.

2.6 Kerangka Berfikir

Evaluasi pengaruh kepuasan kinerja adalah suatu proses yang bertujuan untuk memahami bagaimana kepuasan pengguna layanan administrasi dapat memengaruhi dan meningkatkan kinerja sistem pelayanan administrasi di sebuah organisasi atau lembaga, seperti RSUD Dr. H. Bob Bazar, Skm Kalianda. Tujuan utama dari evaluasi ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan yang mungkin ada dalam sistem administrasi tersebut. Dengan mengumpulkan data dan umpan balik dari pengguna layanan, kita dapat menemukan area-area di mana pengguna merasa tidak puas atau mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan sistem administrasi. Selain itu, evaluasi ini juga memiliki tujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna itu sendiri. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, organisasi dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan tersebut. Hal ini dapat mencakup perbaikan proses, peningkatan pelatihan staf, atau penggunaan teknologi yang lebih efisien. Dengan demikian, evaluasi ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi, kualitas layanan, produktivitas, dan pengambilan keputusan yang lebih baik dalam organisasi. Selain itu, evaluasi pengaruh kepuasan kinerja juga dapat membantu dalam mengoptimalkan alokasi sumber daya, sehingga organisasi dapat mengalokasikan anggaran, personel, dan teknologi informasi dengan lebih efektif demi meningkatkan kinerja sistem administrasi secara

keseluruhan. Dengan demikian, evaluasi ini berperan penting dalam memastikan bahwa sistem administrasi di RSUD Dr. H. Bob Bazar, Skm Kalianda berjalan dengan baik, efisien, dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan administrasi.

Teori Kepuasan Pelanggan dapat mengukur suatu kinerja pelayanan administrasi pada rumah sakit tersebut. Seperti yang telah dijelaskan pada bab 2 Tinjauan Pustaka dibagian sub bab Kajian Teori, telah disebutkan sistematika penyusunan pengukuran kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, hal ini sangat sejalan dengan penelitian ini untuk menentukan suatu hasil yang menunjukkan pengaruh kepuasan kinerja sistem pelayanan administrasi di RSUD. Dr. H. Bob Bazar, Skm Kalianda

2.7 Hipotesis

 Hipotesis Utama:

Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pengguna layanan administrasi dan kinerja sistem pelayanan administrasi di RSUD Dr. H. Bob Bazar, Skm Kalianda

 Hipotesis Pendukung:

Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna layanan administrasi, semakin baik kinerja sistem pelayanan administrasi di RSUD Dr. H. Bob Bazar, Skm Kalianda

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan administrasi, seperti waktu respons, akurasi data, dan keramahan petugas administrasi, akan berkontribusi positif terhadap kinerja sistem pelayanan administrasi di RSUD Dr. H. Bob Bazar, Skm Kalianda

Variabel-variabel seperti efisiensi proses administrasi, penggunaan teknologi informasi, dan kualitas pelatihan staf administrasi akan memengaruhi positif

terhadap kinerja sistem pelayanan administrasi di RSUD Dr. H. Bob Bazar, Skm
Kalianda

DAFTAR PUSTAKA

- Aswad, A. A., Dai, R. H. & Ahaliki, B., 2022. EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SIM-RS MENGGUNAKAN METODE EUCS DI RSUD PROF. DR. H. ALOEI SABOE KOTA GORONTALO. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 2(2).
- Dewi, A. P. & Sudarwati, W., 2020. STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA. *JISI: JURNAL INTEGRASI SISTEM INDUSTRI*, 7(1).
- Djaali, H. & Muljono, P., 2008. *Pengukuran dalam bidang pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Indriani , E., Larasati, E. & Lestari, H., 2015. ANALISIS KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA SEMARANG. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 4(3).
- Irawan, H., 2002. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. s.l.:PT Elex Media Komputindo.
- Irma, A., Syarli & Syarjan, M., 2017. Sistem Informasi Penilaian Kinerja Unit Pelayanan (Studi Kasus Rumah Sakit umum Daerah Polewali Mandar). *Jurnal Fakultas Ilmu Komputer*, 3(2).
- KBBI, 2022. Arti Kata "evaluasi" Menurut KBBI.
- Kritiyanti, M., 2019. Peran Indikator Kinerja Dalam Mengukur Kinerja Manajemen. *Majalah Ilmiah Informatika*, 3(3).
- Nugraha, U., Mardian, R. & Hadinata, R., 2019. Evaluasi Program Manajemen Klub Sepakbola Kota Jambi. *Cerdas Sifa*, 8(2).
- Rangkuti, F., 2002. *Measuring customer satisfaction : gaining customer relationship strategy = Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & analisis kasus PLN - JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,.
- Sholehah, F., Rachmawati, E., Wicaksono, A. P. & Chaerunisa, A., 2021. Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan BPJS dengan Metode Pieces RSUD Sidoarjo. *Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 2(2).

Sondang, S., 2005. *Fungsi-fungsi manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sulaksono, H., 2015. *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. 1 ed. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.

Zeithaml, e. a. et al., 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. s.l.:s.n.