

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Konsep Teoritis**

Variabel adalah bentuk yang dapat diukur dari konsep. Dengan kata lain, kita bisa mengatakan bahwa variabel adalah konsep yang dapat diukur menurut Kountur (2007 :84)

##### **2.1.1. Sistem Informasi Registrasi Diklat**

###### **2.1.1.1. Sistem**

Ali dan Wangdra (2010:8) mendefinisikan Sistem adalah kumpulan dari sub-sub sistem, element, prosedur-prosedur, yang saling berintergrasi untuk mencapai tujuan tertensu, seperti informasi, target atau goal. Sedangkan menurut buku Conceptual, Strukture and Development, “ Sistem dapat bersifat abstrak atau fisis. Sistem yang abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan atau konsep-konsep yang saling tergantung.”

Kadir (2013: 61-65) Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. Jika dalam sebuah sistem terdapat elemen yang tidak dapat memberikan manfaat dalam mencapai tujuan yang sama, maka elemen tersebut dapat dipastikan bukanlah bagian dari

sistem itu tersebut. Maka dari itu elemen-elemen yang membentuk sebuah sistem tersebut terbagi beberapa bagian sebagai salahsatu konsep dasar sistem yaitu :

1. Tujuan.

Setiap sistem memiliki tujuan (Goal), tujuan inilah yang menjadi pemotivasi yang mengarahkan sistem.

2. Masukan

Masukan (Input) sistem adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sebuah sistem dan selanjutnya menjadi bahan untuk diproses.

3. Proses

Proses itu sendiri merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna.

4. Keluaran

Keluaran (Output) merupakan hasil dari sebuah pemrosesan. Pada sistem informasi, keluaran bisa berupa informasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.

5. Mekanisme pengendalian dan umpan balik

Mekanisme pengendalian (control mechanism) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (feedback), yang mencuplik keluaran. Umpan balik ini digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses, tujuannya adalah untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan.

## 6. Batas

Batas (boundary) sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah di luar sistem (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem.

## 7. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem. Lingkungan dapat berpengaruh terhadap operasi sistem dalam arti dapat merugikan atau menguntungkan sistem itu sendiri.

### **2.1.1.2. Informasi**

Menurut Ali dan Wangdra (2010:10) mendefinisikan informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi sipenerima dan mempunyai nilai yang nyata atau dapat dirasakan manfaatnya dalam keputusan-keputusan yang akan datang.

Kadir (2013:45), (McFadden:1999) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. (Davis:1999) informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. Adapun menurut Pratama (2013:9) informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat.

Menurut Ali dan Wangdra (2010:12) tidak semua informasi berkualitas. Oleh karena itu, sudah seharusnya dilakukan penyaringan terhadap informasi yang beredar atau yang dapat di tangkap. Kualitas informasi ditentukan oleh beberapa faktor yaitu :

1. Keakuratan dan teruji kebenarannya.

Artinya informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak biasa dan tidak menyesatkan. Kesalahan-kesalahan itu dapat berupa kesalahan perhitungan maupun akibat gangguan yang dapat mengubah dan merusak informasi tersebut.

2. Kesempurnaan informasi

Untuk mendukung faktor pertama tersebut diatas, maka kesempurnaan informasi menjadi faktor penting, dimana informasi disajikan lengkap tanpa pengurangan, penambahan atau perubahan.

3. Tepat waktu

Informasi harus disajikan secara tepat waktu, mengingat informasi akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan keterlambatan informasi akan mengakibatkan kekeliruan dalam pengambilan keputusan.

4. Relevansi

Informasi akan memiliki nilai manfaat yang tinggi, jika informasi tersebut diterima oleh mereka yang membutuhkan dan menjadi tidak berguna jika diberikan kepada mereka yang tidak membutuhkan.

5. Mudah dan murah

Cara dan biaya untuk memperoleh informasi juga menjadi bahan pertimbangan tersendiri. Bilamana cara dan biaya untuk memperoleh informasi sulit dan mahal, maka orang tidak berminat untuk memperolehnya atau mencari alternatif substitusinya. Biaya mahal yang dimaksud disini, jika bobot informasi tidak sebanding dengan biaya yang harus dikeluarkan dan melalui teknologi internet, kini orang atau perusahaan dapat memperoleh informasi dengan mudah dan murah.

Nilai dari informasi ditentukan oleh 2 (dua) hal, yaitu manfaat biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaat lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa informasi yang digunakan di dalam suatu sistem informasi umumnya digunakan untuk beberapa kegunaan sehingga tidak memungkinkan dan sulit untuk menghubungkan suatu bagian informasi pada suatu masalah tertentu dengan biaya untuk memperolehnya karena sebagian besar informasi dinikmati tidak hanya oleh satu pihak di dalam perusahaan. Pengukuran nilai informasi biasanya dihubungkan dengan analisis *cost effectiveness* atau *cost benefit*. Menurut Sutabri (2012 :37-38) nilai informasi ini didasarkan atas 10 sepuluh) sifat yaitu :

a) Mudah diperoleh

Sifat ini menunjukkan informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.

b) Luas dan lengkap

Sifat ini menunjukkan lengkapnya isi informasi. Hal ini tidak berarti hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai keluaran informasinya.

c) Ketelitian

Sifat ini menunjukkan minimnya kesalahan dalam informasi. Dalam hubungannya dengan volume data yang besar biasanya terjadi dua jenis kesalahan yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.

d) Kecocokan

Sifat ini menunjukkan seberapa baik keluaran informasi dalam hubungan dengan permintaan para pemakai. Isi informasi harus ada hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi semua keluaran lainnya tidak berguna tetapi mahal mempersiapkannya. Sifat ini sulit mengukurnya.

e) Ketepatan waktu

Menunjukkan tak ada keterlambatan jika ada yang sedang ingin mendapatkan informasi, masukan, pengolahan dan pelaporan keluaran kepada pemakai biasanya tepat waktu. Dalam beberapa hal, ketepatan waktu dapat diukur.

f) Kejelasan

Sifat ini menunjukkan keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas. Membetulkan laporan dapat memakan biaya yang besar.

g) Keluwesan

Sifat ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan beberapa keputusan, tetapi juga dengan beberapa pengambil keputusan. Sifat ini sulit diukur tetapi dalam banyak hal dapat diberikan nilai yang dapat diukur.

h) Dapat dibuktikan

Sifat ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk mengukui keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama

i) Tidak ada prasangka

Sifat ini berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.

j) Dapat diukur

Sifat ini menunjukkan hakikat informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal. Meskipun kabar angin, desas-desus, dugaan-dugaan, klnik dan sebagainya sering dianggap informasi, hal-hal tersebut berada di luar lingkup pembicaraan kita.

### **2.1.1.3 Sistem Informasi**

Menurut Ali dan Wangdra (2010:13) Sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam suatu perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Sistem informasi dapat juga dikatakan sebagai suatu totalitas terpadu terdiri dari prosedur, tenaga pengolah, perangkat lunak, perangkat keras, pangkalan data perangkat telekomunikasi yang saling ketergantungan dan saling menentukan dalam rangka menyediakan informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan.

Kadir (2013:8) menyimpulkan sistem informasi adalah sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai sasaran atau tujuan. Sistem informasi dapat dilaksanakan secara manual maupun menggunakan komputer. Kedua pilihan ini memiliki keuntungan dan kerugian masing-masing. Dari sisi biaya, dalam jangka pendek sistem informasi lebih murah jika diselenggarakan secara manual, namun cara ini tentukan akan menghasilkan informasi yang lebih lambat dan kurang akurat. Sebaliknya, dengan menggunakan komputer, sistem informasi dapat menghasilkan informasi yang lebih jelas dan lebih akurat.

Kadir (2013:71-72) sebuah sistem informasi memiliki komponen-komponen seperti yaitu :

1. Perangkat Keras (hardware)

Yang mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer dan printer.

2. Perangkat lunak (software) atau Program

Yaitu sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras memproses data.

3. Prosedur

Yaitu sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran pemrosesan data.

4. Orang

Yakni semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi.

5. Basis Data (database)

Yaitu kumpulan tabel, hubungan, dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.

6. Jaringan komputer dan komunikasi data

Yaitu sistem penghubung yang memungkinkan sumber (resources) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Sutabri (2012:52) pengendalian sistem informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan sistem informasi, bahkan pengendalian sistem informasi melaksanakan fungsi yang sangat penting karena mengamati setiap tahapan dalam proses pengelolaan informasi. Pengelolaan sistem informasi perlu memahami dan memiliki keterampilan manajerial dalam melaksanakan kegiatan pengendalian sistem informasi yakni :

1. Kemampuan mengendalikan kegiatan perencanaan informasi
2. Kemampuan mengendalikan proses transformasi informasi
3. Kemampuan mengendalikan organisasi pelaksana sistem informasi
4. Kemampuan melaksanakan koordinasi

Dengan kemampuan-kemampuan itu, maka terjaminlah kelancaran pelaksanaan pengelolaan sistem informasi guna mendukung keberhasilan program informasi. Pengendalian sistem informasi adalah keseluruhan kegiatan dalam bentuk mengamati, membina, dan mengawasi pelaksanaan mekanisme pengelolaan sistem informasi, khususnya dalam fungsi perencanaan informasi, transformasi, organisasi dan koordinasi. Pengendalian bertujuan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan pengelolaan dan produk-produk informasi, baik segi

kualitas, kuantitas dan ketepatan waktunya. Pengendalian sistem informasi dilaksanakan melalui pengawan dan peminana. Pengawasan dilakukan secara langsung ditempat pelaksanaannya sistem informasi itu maupun secara tidak langsung melalui laporan-laporan secara tertulis dan secara lisan. Sedangkan pembinaan dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan pelatihan, pengkajian, bimbingan teknis dan kerjasama internal dan eksternal. Berikut penjelasan kegiatan-kegiatan tersebut (Sutabri, 2012:53) :

a. Pelatihan

Pelatihan bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam sistem informasi. Penyelenggaraan pelatihan sesuai dengan jenis dan katagori pelatihan yakni latihan teknis umum, latihan teknis khusus, dan latihan administrasi. Masing-masing program pelatihan itu memiliki tujuan tersendiri.

b. Pengkajian

Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka mengkaji masalah-masalah yang bertalian dengan pelaksanaan sistem informasi, misalnya melalui referat, diskusi, dan lain sebagainya.

c. Bimbingan teknis

Bimbingan diberikan kepada tenaga pelaksana dan tenaga teknis untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan informasi.

d. Kerjasama

Kerjasama dilaksanakan dalam berbagai kegiatan dalam pelaksanaan sistem informasi, baik di dalam lingkungan organisasi maupun dalam

pihak luar organisasi dalam rangka pelaksanaan mekanisme pengelolaan sistem informasi

#### **2.1.1.4. Sistem Informasi Registrasi Diklat**

Registrasi atau sebuah proses pendaftaran pada pendidikan dan pelatihan (diklat) yang mana diperuntukan untuk pengambilan data peserta latih dengan sistem komputerisasi yang di input kedalam sebuah aplikasi registrasi tersebut. berikut gambaran dari aplikasi registrasi diklat beserta penggunaannya :



**Sumber :** Bapelkes Batam

**Gambar.2.1.** Tampilan Shortcut

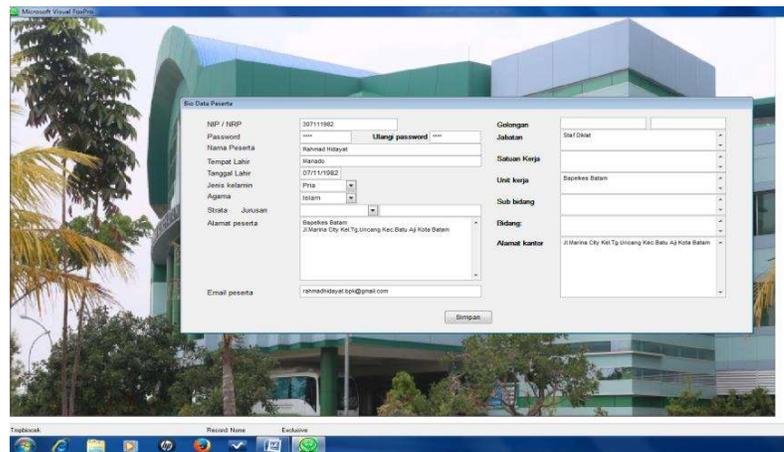
Sebelum memulai aktifitas pembelajaran peserta diwajibkan untuk mendaftarkan diri sebagai peserta latih. langkah pertama yaitu peserta mengklik Shortcut yang berlogo bakti husada.



Sumber : Bapelkes Batam

**Gambar.2.2.** Tampilan Login

Untuk langkah yang kedua, peserta mengisi name user dengan menggunakan kata "peserta" dan mengisi password, klik login.



Sumber : Bapelkes Batam

**Gambar.2.3.** Tampilan input biodata

Langkah ketiga sesudah login dimana peserta diminta untuk mengklik "biodata peserta" yang terdapat disisi kiri atas sehingga muncul tampilan form input data, sesudah mengisi form biodata tersebut, klik simpan tekan tombol Esc pada keyboard dan logout.



Sumber : Bapelkes Batam

**Gambar.2.4.**Tampilan input biodata

Langkah ke empat, untuk memilih paket pelatihan dimana peserta diminta untuk login ulang dengan menggunakan nama dan password yang sama seperti yang telah di isi sebelumnya pada form input biodata/profil peserta dengan menggunakan NIP/NPM dan klik kata “Pendaftaran paket pelatihan” yang terdapat di sisi kiri atas.



Sumber : Bapelkes Batam

**Gambar.2.5.**

Untuk langkah berikutnya, sesudah mengklik pendaftaran paket pelatihan muncul tampilan seperti gambar diatas, pada baris kedua terdapat kata nama

pelatihan dan peserta diminta untuk mengklik kolom yang berwarna “Biru” dan di situ terdapat beberapa paket pelatihan, klik salah satu nama diklat yang akan di ikuti, setelah dipilih nama pelatihnnya, klik proses, lalu tekan tombol “ESC” pada keyboard.

BALAI PELATIHAN KEBERHATAN - BATAM		Tgl. Terbit : 01 Mei 2012	
REKAPITULASI PROFILE PESERTA		No. Dok. : P-048-01	
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PHBS ANKATAN 1		No. Revizi : 00	
Angkatan : 1			
No. peserta	Nama peserta	Tanggal Lahir	Jenis Kelamin
1	Abdul Raza	2002-07-20	Pria
2	Adi Supriadi	1970-01-01	Pria
3	Amal Hassan	1970-01-01	Pria
4	Amalia Pratiwi	1987-01-01	Pria
5	Aminda Yuliana Harahap, DKK	1970-01-01	Wanita
6	Amran	1970-01-01	Pria
7	Amrullah	1970-01-01	Pria
8	Amrullah	1970-01-01	Pria
9	Amrullah	1970-01-01	Pria
10	Amrullah	1970-01-01	Pria
11	Amrullah	1970-01-01	Pria
12	Amrullah	1970-01-01	Pria
13	Amrullah	1970-01-01	Pria
14	Amrullah	1970-01-01	Pria

Sumber : Bapelkes Batam

Gambar.2.6. Tampilan Output

Tampilan diatas merupakan hasil dari Output sistem registrasi/pendaftaran yang telah dilakukan oleh para peserta diklat sesuai dengan yang diinput.

No	id_peserta	nama_peserta	tanggal_lahir	jenis_kelamin	alamat_peserta	alamat_kantor	email				
1	19800220015	Bandung	1980-02-20	Kedokteran	Sajena (S1)	Wanita	Isam	Ilia	Dokter Pertama	Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M Djamil Padang	Jl. Perti
2	19800220015	Medan	1980-02-22	Statistika	Sajena (S1)	Wanita	Krisnan	Ilia	Analisa Data	Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Medea	Jl. KH. V
3	19810204015	Pontianak	1981-02-04	D4 Kebidanan		Wanita	Isam	Ilia	Instruktur Pertama	Poltekkes Kementerian Pangkalpinang	Komplek
4	19810101015	Pangkalpinang	1980-10-01	Komputer	Sajena (S1)	Pria	Krisnan	Ilia	Praktisi Komputer	KOP Kotas B Pangkalpinang	Jalan YC
5	19850606015	Sungai	1985-06-06	keperawatan	Sajena (S1)	Wanita	Isam	Ilia	Perawat Pertama	RSUP Dr. M. Djamil Padang	Jl. Perti
6	19851218015	Ujung Pandang	1985-12-18	Magister (S2)		Wanita	Isam	Ilia	Dosen Jur. Farmasi	Poltekkes Kementerian Pangkalpinang	Komplek
7	19860724015	Padang	1986-07-24	Ilmu Keperawatan	Sajena (S1)	Wanita	Isam	Ilia	Perawat Pertama	Rumah Sakit Stroke Nasional Bukitduggi	Jalan JH
8	19910801015	Padang	1991-08-01	D-IV Kebidanan	Sajena (S1)	Wanita	Isam	Ilia	Instruktur Pertama	Poltekkes Kementerian Pangkalpinang	Komplek
9	19700312014	Kabang	1970-03-12	Kedokteran	Sajena (S1)	Wanita	Krisnan	Ilia	Dokter Pertama	KOP Kotas I Medan	Jalan IV
10	19870526015	Pauh Kambor	1987-05-26	Kedokteran	Sajena (S1)	Wanita	Isam	Ilia	Dokter Pertama	RSUP Dr. M. Djamil Padang	Jl. Perti
11	19801012015	Solo	1980-10-12	Keperawatan	Sajena (S1)	Wanita	Isam	Ilia	Perawat Pertama	RSUP dr. M. Djamil Padang	Jalan Ph
12	19800607015	Lungagung	1980-06-07	Ekonomi	Sajena (S1)	Wanita	Isam	Ilia	Perencana (PLU)	KOP Kotas B Pangkalpinang	Jln. Yos
13	19800607015	Lungagung	1980-06-07	Ekonomi	Sajena (S1)	Wanita	Isam	Ilia	Perencana (PLU)	KOP Kotas B Pangkalpinang	Jln. Yos
14	19800607015	Padang Praja	1980-06-07	Spesialis THT	Magister (S2)	Wanita	Isam	Ilia	Dokter Spesialis	Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang	Jalan DV
15	19841018015	Jakarta	1984-10-18	Sistem Informasi	Sajena (S1)	Wanita	Isam	Ilia	Praktisi Komputer	RSUP Dr. M. Djamil Padang	Jalan DV
16	19870612015	Lhokseumawe	1987-06-12	Sajena Prendik	Sajena (S1)	Wanita	Isam	Ilia	Praktisi Labkes Pertama	KOP Kotas B Lhokseumawe	Jl. Perti
17	19800320014	Krajan	1980-03-20	Dokter Umum	Sajena (S1)	Pria	Isam	Ilia	Dokter Umum	KOP Kotas I Medan	Jalan IV
18	19840610014	Bukitraggi	1984-06-10	Spesialis Janti, Magister (S2)		Pria	Isam	Ilia	Dokter Spesialis Jantung	RSUP Dr. M. Djamil Padang	Jalan Ph
19	19750310014	Medan	1975-03-10	Dokter Umum	Sajena (S1)	Pria	Isam	Ilia	Dokter Umum	KOP Kotas I Medan	Jl. Vener
20	19800706015	Prabumulih	1980-07-06	Keperawatan	Sajena (S1)	Wanita	Isam	Ilia	Instruktur Pertama	Poltekkes Kementerian Pangkalpinang	Komplek
21	19801206015	Jakarta	1980-12-06	Kesehatan Ma	Magister (S2)	Wanita	Isam	Ilia	Dosen Asisten Ahli	Poltekkes Kementerian Pangkalpinang	Komplek
22	19870721002	Siggamank	1987-07-21	Kedokteran	Sajena (S1)	Wanita	Krisnan	Ilia	Analisa Data	SEPKI Jakarta	Jl. Widy
23	19851983	Jakarta	1985-05-18	Keperawatan	Magister (S2)	Wanita	Isam	Ilia	Dosen	STKes Fort De Kock Bukitduggi	Jalan St
24	01121981	Bandung	1981-12-01	Keperawatan	Sajena (S1)	Pria	Isam	Ilia	Instruktur Salgaps	Poltekkes Kementerian Bandung	Jalan DV
25	02121983	Padang	1983-12-02	Sajena (S1)		Pria	Isam	Ilia	sekretaris prodi D3 keperawat	Sikes nan tongga labuh alung	Jl. Raya J
26	02121983	Padang	1983-12-02	Sajena (S1)		Pria	Isam	Ilia	sekretaris prodi D3 keperawat	Sikes nan tongga labuh alung	Jl. Raya J

Sumber : Bapelkes Batam

Gambar.2.7. Tampilan Database

Semua proses yang telah dilakukan akan tersimpan secara otomatis kedalam bentuk paket data, dan apa bila terdapat kesalahan dalam penginputan, maka dari sinilah (database) akan di olah kembali/diperbaiki.

### **2.1.1.5. Indikator Sistem Informasi Registrasi Diklat**

Sebagai penunjang efektifitas dalam memberikan pelayanan pada peserta diklat, maka sistem informasi registrasi sangat berpotensi dan berdaya guna dalam pengambilan keputusan, Maka dalam hal ini disimpulkan beberapa indikator yang dapat diambil dari sistem informasi registrasi diklat. menurut Ali dan Wangdra (2010 :12) yaitu :

1. Keakuratan dan teruji kebenarannya,
2. kesempurnaan Informasi,
3. Tepat Waktu,
4. Relevansi,
5. Mudah dan Murah.

Secara lengkap indikator tersebut dapat juga dijelaskan sebagai berikut :

1. Bebas dari kesalahan-kesalahan
2. Informasi disajikan lengkap
3. Informasi harus disajikan tepat waktu
4. Memiliki nilai manfaat yang tinggi
5. Mudah dan murah untuk memperoleh informasi

## **2.1.2. Kepuasan Peserta**

### **2.1.2.1. Definisi Kepuasan Peserta**

Kepuasan Peserta mendorong terciptanya *retention* dan *productivity* peserta yang loyal dan produktif tentu tidak otomatis terjadi tanpa terbangunnya terlebih dahulu rasa kepuasan dari dalam diri peserta, terhadap pekerjaannya, atasannya, peralatan dan fasilitas, serta aspek-aspek lainnya. Banyak terjadi peserta ditekan untuk bekerja demi mencapai target-target tertentu, namun tidak didukung dengan peralatan/saran, otoritas, bimbingan atasan sehingga hasilnya berdampak kepada buruknya proses dan tentunya hasil akhir (produk) yang diberikan kepada klien. Dengan kata lain, banyak perusahaan yang menekankan kepada kepuasan klien, tanpa banyak melihat bahwa salah satu kunci sukses dalam mencapainya adalah kepuasan peserta. Pelayanan internal mendorong tercapainya kepuasan peserta, ternyata semuanya berpangkal dari apa yang sering disebut-sebut sebagai internal *chain of service* (rantai pelayanan internal). Ketepatan dan kenyamanan desain pekerjaan, jenis pekerjaan, proses seleksi dan pengembangan, pengakuan dan penghargaan, serta peralatan/fasilitas untuk melakukan pelayanan kepada "*the next process*" (*because the next process is your customer*), akan mendorong terjadi suatu proses pelayanan internal secara dua arah, dalam artian peserta melayani dengan baik, klien juga dilayani dengan baik.

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Kevin, 2009:138). Menurut

Lovelock dan Wright (2007:102)kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Sedangkan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) kepuasan merupakan tingkat persaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 1997).

Persepsi peserta terhadap perusahaan akan tumbuh dengan baik apabila cara pembinaan yang di perhatikan dengan pimpinan perusahaan. Peserta adalah stakeholder perusahaan. Mereka yang mempunyai peranan penting dalam membantu pimpinan perusahaan membangun citra baik perusahaan dimasyarakat. Perusahaan akan tumbuh baik apabila pimpinan perusahaan memperhatikan hal-hal yang yaitu mengusahakan para peserta mempunyai cukup pengetahuan tentang perusahaan, melakukan usaha pembinaan persepsi secara langsung dan memperhatikan kebutuhan peserta.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa atau perusahaan tertentu, pada umumnya mengacu pada berbagai faktor.

Menurut Robbins dan Judge (2007 :119) mengatakan empat faktor yang menyebabkan tinggi tingkat kepuasan kerja peserta :

1. Kerja yang menantang secara mental (*Performance*). Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang seberapa baik kerja mereka. Karakter-karakter ini lebih menantang secara mental.

2. Penghargaan yang sesuai (*Appreciation*). Peserta menginginkan sistem bayaran yang mereka rasa adil, tidak ambigu, dan jelas dengan harapan mereka. Ketika bayaran dianggap adil, sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, fasilitas yang mendukung, kemungkinan akan tercipta kepuasan.
3. Kondisi kerja yang mendukung (*Supporting*). Peserta berhubungan dengan lingkungan kerja mereka untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik. Sebagai penelitian menunjukkan bahwa peserta lebih menyukai lingkungan fisik yang nyaman atau tidak berbahaya. Selain itu, sebagian besar peserta lebih menyukai pekerjaan relative dekat dengan rumah, dengan fasilitas yang relative modern dan bersih, serta dengan peralatan yang memadai yang dapat mendukung keahlian pekerjaan.
4. Kolega yang seportif dan kesesuaian (*conformance*). Individu mendapatkan suatu yang lebih dari pada sekedar uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan. Untuk sebagian besar peserta, kerja juga memenuhi kebutuhan berinteraksi terhadap atasan dalam menyesuaikan fasilitas untuk melakukan pekerjaan juga merupakan faktor penentu kepuasan yang utama.

*End User Computer Satisfaction (EUCS)* dari sebuah sistem adalah evaluasi secara keseluruhan dari pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Doll dan Torkzadeh

1988) yang dikutip ulang oleh Andi Maslan (2012). Komponen – komponen kepuasan pengguna adalah sebagai berikut :

1. *Content*

Content mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. *Accuracy*

Accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem penerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. *Format*

Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

#### 4. *Ease of Use*

Ease of use mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

#### 5. *Timeliness*

Timeliness mengukur kepuasa pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

### **2.1.3.2 Indikator Kepuasan peserta**

Indikator yang dibahas mengenai kepuasan peserta ialah hal-hal yang dikembangkan dari dimensi kepuasan peserta yang dapat dijadikan tolak ukur atas kepuasan peserta dalam bekerja. Berikut penulis memaparkan indikator kepuasan peserta :

#### 1. *Content*

Content mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem.

#### 2. *Accuracy*

Accurary mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem penerima input kemudia mengolahnya menjadi informasi.

### 3. *Format*

Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

### 4. *Ease of Use*

Ease of use mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

### 5. *Timeliness*

Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Pada tinjauan penelitian sebelumnya akan dibahas jurnal dan artikel yang mendukung sebagai dasar pembahasan intepresi penelitian pada bahan sebelumnya. Pembahasan dan uraian penelitian sebelumnya dapat dibagi dalam beberapa bagian yang terdiri dari variabel yaitu (a) Sistem informasi registrasi diklat (b) Kepuasan Peserta.

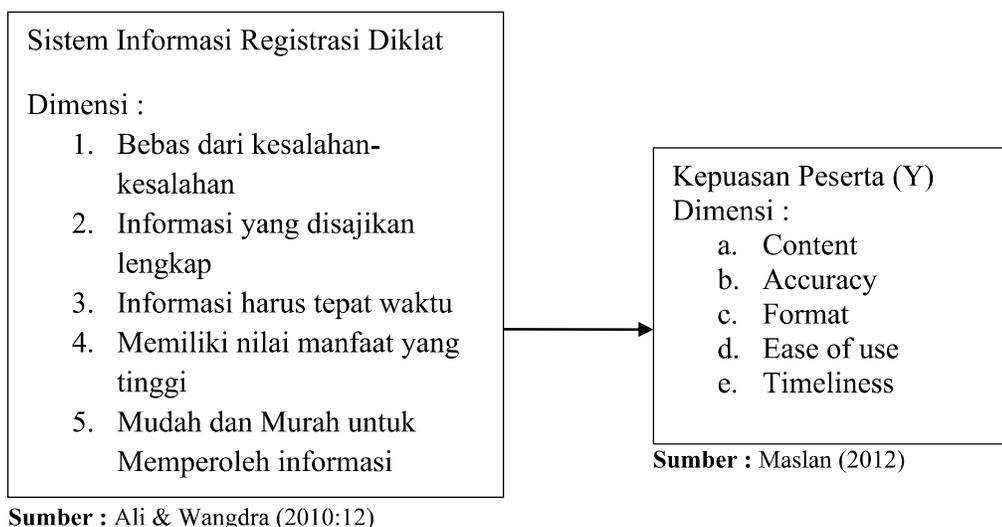
No	Judul	Nama	Jenis Penelitian	Kesimpulan
1.	PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STT INDONESIA TANJUNG PINANG	Muhammad Taufik Syastra (Volume 1, Nomor 1, ISSN 2337-8794, Maret 2013)	Survei	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat pengaruh kualitas sistem dari sistem informasi akademik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa (pengguna) STT Indonesia</li> <li>- Terdapat pengaruh antara kualitas informasi dari sistem informasi akademik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa (pengguna) STT Indonesia.</li> <li>- Terdapat pengaruh antara kualitas sistem informasi akademik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa (pengguna) STT indonesia.</li> </ul>
2.	ANALISA KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM DI STMIK PUTERA BATAM	Nur Elfi Husda (Volume 1, Nomor 1, ISSN 2337-8794, Maret 2013)	Survei	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem di STMIK Putera Batam dan secara parsial ada dua variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem yaitu responsiveness dan empathy</li> <li>- Variabel Empathy adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem di STMIK Putera Batam</li> <li>- Hubungan antara 5 variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna sistem termasuk dalam</li> </ul>

				katogori sangat kuat yaitu koefisien korelasi yang ditemuka sebesar 73.4%, jadi terdapat hubungan yang positif dan kuat antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sistem.
--	--	--	--	---

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan refrensi pada penelitian terdahulu dan kerangka teoritis serta masalah yang di angkat sebagai dasar untuk merumuskan kerangka pemikiran.

Proses kerangka berpikir untuk penulisan skripsi ini dapat dilihat dibawah ini.



**Gambar 2.8.** Kerangka Berpikir

## **2.4. Hipotesis**

Menurut Wibowo (2012 : 123) menyatakan bahwa hipotesis adalah mengenai suatu hal yang harus diuji kebenarannya. Hipotesis ini dapat dimunculkan untuk menduga suatu kejadian tertentu dalam suatu bentuk persoalan yang di analisis dengan menggunakan analisis regresi.

Berdasarkan penjelasan dan teori – teori yang telah dipaparkan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh penggunaan sistem informasi registrasi diklat bermanfaat bagi peserta latih di Bapelkes Batam.
2. Tingkat kepuasan peserta latih berpengaruh baik di Bapelkes Batam.
3. Sistem informasi registrasi diklat berpengaruh terhadap kepuasan peserta latih di Bapelkes Batam.