

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pendaftaran Pendonor Darah di PMI Jakarta Barat menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL), dapat disimpulkan hal sebagai berikut:

1. Kualitas layanan sistem informasi pendaftaran pendonor darah di PMI Jakarta Barat menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pengguna, yang ditunjukkan oleh nilai negatif pada seluruh dimensi SERVQUAL. Hal ini menandakan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu memberikan pengalaman layanan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna dan masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek utama layanan.
2. Dimensi dengan kesenjangan terbesar adalah *Reliability*, dengan nilai GAP -0,31, yang menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu sesuai harapan pengguna.
3. Dimensi *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* juga menunjukkan GAP negatif meskipun lebih kecil dibanding *Reliability*, yang menandakan perlunya peningkatan pada aspek fisik layanan, respons petugas, jaminan keamanan, serta empati terhadap pengguna.

Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, yaitu untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi pendaftaran, serta menjadi dasar untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan ke depan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PMI Jakarta Barat, antara lain:

1. **Peningkatan Keandalan Sistem (*Reliability*).**

Untuk meningkatkan keandalan sistem informasi pendaftaran, PMI Jakarta Barat perlu mengoptimalkan infrastruktur teknologi yang digunakan, menjadwalkan pemeliharaan sistem secara berkala, meningkatkan stabilitas jaringan agar layanan tetap tersedia tanpa gangguan, serta memperkuat sistem cadangan (*backup*) guna mengantisipasi kendala teknis yang berpotensi menghambat kelancaran proses pendaftaran pendonor darah.

2. **Peningkatan Kompetensi dan Pelatihan Sumber Daya Manusia.**

Diperlukan pelatihan rutin bagi petugas pendaftaran untuk meningkatkan penguasaan sistem dan kemampuan pelayanan agar dapat melayani dengan cepat, tepat, ramah, dan profesional.

3. **Perbaikan Sarana dan Prasarana Pendukung (*Tangibles*).**

Perlu dilakukan perbaikan fasilitas fisik, seperti peningkatan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan perangkat pendukung, dan penataan lokasi yang lebih ramah pengguna.

4. **Sosialisasi dan Edukasi kepada Pengguna.**

Perlu ditingkatkan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya calon pendonor, terkait prosedur pendaftaran dan penggunaan sistem digital agar

mereka lebih memahami alur layanan dan percaya diri dalam mengakses sistem.

5. **Evaluasi Berkala dan Pengembangan Sistem Berkelanjutan.** Disarankan untuk rutin mengevaluasi kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL atau metode lain, agar perkembangan layanan dapat dipantau dan area yang perlu ditingkatkan segera diidentifikasi.

Dengan diterapkannya rekomendasi-rekomendasi yang telah diuraikan, diharapkan kualitas layanan sistem informasi pendaftaran pendonor darah di UTD PMI Jakarta Barat dapat mengalami peningkatan yang berkelanjutan. Peningkatan ini diharapkan mampu menghadirkan kemudahan akses, kenyamanan dalam penggunaan, serta kepuasan yang lebih optimal bagi para pengguna. Selain itu, perbaikan tersebut juga berkontribusi secara signifikan dalam mendukung kelancaran proses pendaftaran dan pelaksanaan kegiatan donor darah secara lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.