



3.33%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 17 JUL 2025, 11:55 AM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

 IDENTICAL	 CHANGED TEXT	 QUOTES
0.02%	3.3%	0.19%

Report #27530911

Latar Belakang Kemajuan teknologi informasi kini menjadi elemen penting dalam mendukung pelayanan di berbagai sektor, khususnya kesehatan yang memerlukan kecepatan dan ketepatan data. Adanya transformasi dari sistem manual ke digital menjadi kebutuhan bagi banyak institusi, termasuk lembaga kesehatan. Penerapan teknologi dalam layanan publik dapat meningkatkan efisiensi waktu, mempercepat pemrosesan informasi, serta meningkatkan akurasi dan keamanan data. Pemanfaatan sistem informasi memungkinkan proses administratif menjadi lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan langkah strategis menuju pelayanan yang lebih modern dan responsif. Palang Merah Indonesia (PMI) sebagai lembaga dari organisasi kemanusiaan yang berfokus kepada penyediaan darah, mempunyai tanggung jawab dalam memastikan proses pendaftaran pendonor darah berjalan secara efektif dan efisien. Proses dari kegiatan ini memerlukan kecepatan dan ketepatan dalam pengolahan informasi yang mencakup pengelolaan data pendonor, penjadwalan, hingga pelaporan akhir. PMI Jakarta Barat merupakan salah satu cabang PMI yang telah mengimplementasikan sistem informasi berbasis digital dalam pelayanan pendaftaran pendonor darah. Digitalisasi ini merupakan respons terhadap perkembangan teknologi informasi serta kebutuhan akan sistem yang lebih efektif dan terintegrasi. Sejak tahun 2002, PMI Jakarta Barat mulai



mengembangkan dan memperluas sistem pendaftaran digital, yang terus mengalami penyempurnaan hingga saat ini. Langkah ini dilatarbelakangi oleh urgensi untuk mengurangi keterikatan pada metode pencatatan tradisional yang bersifat memakan waktu dan rentan terhadap inakurasi data. Untuk menunjang pelayanan yang optimal, terutama dalam proses pendaftaran pendonor darah, diperlukan sistem yang terstruktur dan efisien. Cabang Jakarta Barat menjadi pelopor dalam penerapan sistem informasi pendaftaran donor darah berbasis digital di lingkungan Unit Transfusi Darah (UTD) PMI DKI Jakarta. Sistem ini kemudian diadopsi oleh cabang-cabang lain seperti Jakarta Timur, Jakarta Selatan, dan Yogyakarta. Terdapat dua sistem yang digunakan: SITD (Sistem Informasi Transfusi Darah) untuk perangkat PC on-site, dan Jakblood untuk perangkat mobile. SITD merupakan sistem berbasis desktop yang digunakan petugas di lokasi untuk melakukan registrasi, baik untuk pendonor lama maupun pendaftaran pendonor baru secara langsung. Sedangkan Jakblood memberikan kemudahan bagi pengguna melalui fitur pendaftaran mandiri dan pemilihan jadwal donor dari perangkat pribadi. Meskipun penerapan sistem digital dalam proses pendaftaran pendonor darah ini bertujuan memberikan kemudahan dan efisiensi, praktiknya masih menghadapi sejumlah kendala yang perlu dibenahi. Terdapat beberapa aspek dalam sistem informasi pendaftaran donor darah yang dilakukan secara on-site, belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi



pengguna, baik dari segi kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, maupun kejelasan alur proses. Oleh karena itu, evaluasi kualitas dalam layanan sistem perlu dilakukan berdasarkan pengalaman pengguna untuk mengidentifikasi potensi kesenjangan antara harapan dan persepsi mereka. Kesenjangan tersebut berdampak pada beban kerja ganda yang kerap dihadapi petugas karena harus menyelesaikan masalah teknis sambil tetap melayani pendonor, terlebih saat menghadapi pendonor baru atau mereka yang belum terbiasa dengan sistem digital. Oleh karena itu, meskipun sistem on-site telah diterapkan sebagai bagian dari modernisasi layanan, kehadiran petugas pendamping tetap diperlukan agar proses berjalan lancar, efektif, dan inklusif. Kesenjangan antara penerapan sistem digital dan kondisi lapangan menekankan bahwa digitalisasi harus didukung oleh kesiapan infrastruktur yang memadai serta strategi pendampingan yang matang. Hanya dengan pendekatan yang komprehensif ini, teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat memberikan manfaat secara optimal kepada semua pihak. Untuk itu, Evaluasi kualitas sistem digital menjadi hal yang sangat penting guna memastikan sistem yang diterapkan berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna. Tanpa evaluasi yang tepat, masalah teknis, ketidaksesuaian data, dan kesulitan pengguna dapat terabaikan, yang dapat menghambat kelancaran pelayanan. Evaluasi memungkinkan identifikasi dan perbaikan terhadap masalah tersebut, sekaligus mengukur kepuasan pengguna



dan memastikan sistem memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Penelitian ini mengadopsi pendekatan SERVQUAL (Service Quality) sebagai instrumen analitis untuk menelaah mutu pelayanan pada sistem digital yang diimplementasikan dalam proses pendonoran darah. Kerangka SERVQUAL dibangun atas lima konstruk utama, yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, yang masing-masing merepresentasikan indikator penilaian terhadap kesesuaian antara persepsi pengguna dan harapan ideal mereka. Melalui pendekatan ini, dapat diungkap berbagai determinan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna serta sejauh mana sistem mampu menjawab standar pelayanan yang diharapkan. Temuan tersebut kemudian dijadikan pijakan dalam merumuskan rekomendasi perbaikan jangka panjang terhadap mekanisme pendaftaran. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan dan evaluasi sistem digital di layanan publik, khususnya pada proses pendaftaran donor darah. Temuan yang diperoleh dapat dimanfaatkan oleh PMI Jakarta Barat maupun cabang lainnya untuk menyusun kebijakan atau strategi perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran. Sebagai bagian dari upaya tersebut, evaluasi kualitas sistem yang dilakukan berperan penting dalam mengungkap kelemahan yang masih ada, sehingga dapat menjadi dasar bagi perbaikan layanan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Penelitian ini tidak semata-mata bertujuan untuk menggali pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mutu

sistem digital dalam proses pendonoran darah, tetapi juga diarahkan untuk memberikan kontribusi nyata dalam perancangan layanan yang lebih terpadu dan berorientasi pada efisiensi operasional. Dengan evaluasi kualitas yang dilakukan secara menyeluruh, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan guna mendukung perbaikan dan pengembangan sistem di masa depan. Dengan demikian, sistem digital yang diterapkan diharapkan dapat mendukung operasional pelayanan publik secara optimal serta meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. 15 Identifikasi dan

Rumusan Masalah Dari konteks yang terjalar dalam latar belakang, berikut

adalah permasalahan dan rumusan yang teridentifikasi: 1.2 1 Identifikasi Masalah

1. Belum Adanya Evaluasi Komprehensif Terhadap Sistem Situasi ini berdampak pada kesulitan dalam mengukur sejauh mana kualitas layanan dan sistem digital pendaftaran donor mampu memenuhi ekspektasi pendonor di PMI Jakarta Barat sebagai pengguna. 2. Tantangan Penggunaan Sistem Pendaftaran Donor Secara Onsite Beberapa aspek dalam sistem informasi pendaftaran donor darah secara on-site belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna, dari hasil penelitian membuktikan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai GAP negatif dengan kesenjangan terbesar pada dimensi Reliability. 3. Keterbatasan Sistem Lama dalam Menjawab Kebutuhan Pengguna Walaupun sistem sudah berjalan sejak tahun 2002, sistem kerap menghadapi masalah yang menunjukkan kebutuhan mendesak akan pembaruan, perbaikan berkelanjutan, dan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan pengguna. 1.2.2 Rumusan Masalah Sejalan dengan latar belakang yang telah terurai diatas, penelitian ini akan fokus diarahkan kepada “Bagaimana Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pendaftaran Pendonor Darah Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) Di PMI Jakarta Barat? Ruang Lingkup dan Batasan Masalah 1.3.1 Ruang Lingkup Studi ini mengulas penilaian mutu sistem digital pendaftaran pendonor darah yang dioperasikan di PMI Jakarta Barat, khususnya melalui platform Sistem Informasi Transfusi Darah (SITD). Evaluasi dilakukan dengan mengacu pada lima konstruk utama dalam model SERVQUAL, yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan

Empathy. Fokus utama kajian ini terletak pada kualitas pelayanan dalam tahap registrasi pendonor, tanpa mencakup keseluruhan rantai proses transfusi darah. 1.3.2 Batasan Masalah Berikut adalah cakupan dari batasan masalah yang terbatas: 1. Penelitian hanya fokus kepada evaluasi sistem pendaftaran pendonor darah digital di PMI Jakarta Barat, dari perspektif pengalaman dan persepsi pengguna (calon pendonor dan staf pendamping) terhadap kualitas layanan yang diterima. 2. Evaluasi akan dilakukan menggunakan SERVQUAL dengan lima dimensi kualitas layanan: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, khususnya dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. 3. Penelitian hanya mencakup pengalaman pengguna terkait layanan proses pendaftaran pendonor darah menggunakan sistem on-site, dan tidak menganalisis aspek teknis atau operasional di luar pengalaman pengguna langsung.

Manfaat dan Tujuan Penelitian 1.4 7 27 1 Manfaat Penelitian Adapun penelitian ini diharapkan dapat menyajikan manfaat sebagai berikut: 1. Memberikan masukan kepada PMI Jakarta Barat untuk meningkatkan kualitas layanan pendaftaran pendonor darah digital sesuai dengan perubahan kebutuhan pengguna. 2. Memberikan temuan yang dapat dimanfaatkan oleh cabang lainnya untuk menyusun kebijakan atau strategi perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran. 3. Memberikan kontribusi pengembangan sistem informasi pendaftaran pendonor darah yang dapat berkelanjutan. 1.4.2 Tujuan Penelitian Berikut adalah tujuan-tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini: Untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem pendaftaran pendonor darah digital di PMI Jakarta Barat berdasarkan lima dimensi dalam model SERVQUAL. Untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi pengalaman pengguna terkait sistem pendaftaran pendonor darah digital. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas sistem pendaftaran pendonor darah berbasis digital, yang berpusat pada peningkatan pengalaman pengguna dan layanan yang dapat diakses atau dirasakan langsung oleh pendonor. Temuan yang Ditargetkan Diharapkan dari penelitian ini akan diperoleh temuan-temuan sebagai berikut: Mengidentifikasi

kesenjangan antara harapan dan persepsi pengalaman pengguna antara implementasi sistem digital dengan kondisi riil di lapangan.

Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta efektivitas sistem dalam memenuhi standar kualitas layanan yang diinginkan. Menyusun strategi peningkatan adaptasi digital dan pendampingan pengguna berdasarkan SERVQUAL. Kontribusi Penelitian Penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan serta kontribusi baru bagi pengembangan sistem informasi layanan publik dengan menyediakan pendekatan evaluasi berbasis kepada pengalaman pengguna. Serta, temuan-temuan dari penelitian ini akan dapat menjadi referensi dalam merancang kebijakan dan strategi perbaikan kualitas layanan di berbagai sektor yang mengadopsi sistem digital.

LANDASAN TEORI Sistem Informasi Menurut buku Konsep Sistem Informasi pemahaman sistem dapat diartikan sebagai sekumpulan obyek-obyek seperti orang, sumber, konsep, dan prosedur yang dikhususkan dalam memenuhi fungsi hingga tujuan tertentu. Semua seperangkat ini kemudian bersatu bersama-sama secara kolektif untuk memenuhi tujuan dengan totalitas. Dapat disimpulkan bahwa, sistem sendiri adalah struktur terorganisir dan terpadu yang memiliki elemen-elemen penting dalam keberhasilan fungsi dan pencapaian tujuan dengan hubungan kompleks yang saling melengkapi satu sama lain. Sementara informasi merupakan sebuah hasil akhir dari pengolahan informasi yang berguna bagi penerimanya sebagai salah satu pendukung dalam bentuk-bentuk suatu keputusan. Dari kedua pola penafsiran diatas dapat diartikan bahwa sistem informasi merujuk kepada suatu struktur yang telah dirancang untuk dikumpulkan, olah, simpan, dan distribukan sebagai suatu informasi. Sistem informasi dalam organisasi berperan penting sebagai alat pendukung pengambilan keputusan, koordinasi antar departemen, dan kontrol terhadap aktivitas operasional. Dengan adanya sistem informasi, otomatisasi sistem manual akan memungkinkan untuk organisasi bisa adaptasi sebagai bentuk perubahan signifikan yang ada dalam bangsa pasar dan kebutuhan pengguna. Sistem informasi terbagi dalam berbagai kategori, seperti sistem informasi manajerial, sistem informasi

eksekutif, dan sistem informasi operasional, yang masing-masing memiliki karakteristik dan orientasi fungsi yang berbeda. Sebagai contoh, sistem informasi manajerial (SIM) menitikberatkan pada penyediaan data yang relevan guna mendukung proses perencanaan strategis, pengawasan, serta pengambilan keputusan berbasis analisis. Kehadiran sistem informasi yang terstruktur dan andal memungkinkan suatu organisasi untuk memaksimalkan pemanfaatan sumber daya internal dan memperkuat daya saingnya dalam lingkungan pasar yang kompetitif. Salah satu contoh penerapan sistem informasi dalam bidang kesehatan adalah sistem informasi pendaftaran pendonor darah. Sistem ini berfungsi untuk mengelola data individu yang bersedia mendonorkan darahnya, mulai dari identitas, riwayat kesehatan, hingga status kelayakan. Tujuannya adalah memastikan proses donor berlangsung aman, cepat, dan terorganisir, sekaligus membantu pengelolaan stok darah secara efektif. Dalam praktiknya, sistem ini umumnya digunakan oleh petugas atau administrator, bukan pendonor langsung, untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data. Fitur utama sistem meliputi pengelolaan data pendonor, validasi informasi, pelaporan statistik, serta keamanan akses data. Sistem ini memberikan manfaat seperti efisiensi pengelolaan, perlindungan data pribadi, dan kemudahan akses informasi oleh pihak yang berwenang. Sebagai contoh nyata, PMI Jakarta Barat menggunakan Sistem Informasi Transfusi Darah (SITD) dalam proses pendaftaran donor secara on-site. SITD memungkinkan input data langsung oleh petugas, integrasi otomatis dengan sistem stok darah, serta verifikasi kelayakan donor berdasarkan kriteria medis. Penerapan SITD membantu meningkatkan kecepatan, akurasi, dan efektivitas layanan, serta meminimalkan kesalahan administratif dan duplikasi data. Sistem informasi komputer memainkan peran penting dalam evaluasi bisnis menuju era Digital 5.0. Lebih lanjut, sistem informasi komputer tidak hanya menjadi alat pendukung, tetapi juga elemen strategis dalam transformasi digital bisnis di era ini.

8 Komponen-komponen sistem informasi yang saling berinteraksi satu sama lain seperti Hardware, Software, Data, Prosedur, dan Pengguna hadir untuk

membentuk suatu kesatuan yang mendukung tujuan dan keberhasilan organisasi . 1.

Hardware. Perangkat fisik dalam sistem contohnya komputer, server, dan perangkat jaringan. Penggunaan hardware yang tepat dapat memadai kinerja sistem secara optimal. 2. Software. Program aplikasi pemrosesan data, biasanya berupa aplikasi desktop, web, atau mobile. Penggunaan software yang memadai dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas sistem. (Fithrie Soufitri, 2023, pp. 4–10) (Abdul Sakti, 2024) 3. Data. Informasi

yang diolah dan disimpan dalam sistem. Data akurat dan terkini sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat. 4. Prosedur. Langkah-langkah terstruktur yang harus diikuti dalam mengoperasikan sistem informasi. Prosedur yang jelas dan terstandarisasi dengan baik akan meminimalisir kegagalan dalam proses kerja. 5. Pengguna. Orang-orang yang berinteraksi dengan sistem, dalam konteks penelitian ini adalah pengelola. Pelatihan dan pemahaman yang memadai tentang sistem sangat penting untuk memastikan pengguna dapat memanfaatkan sistem dengan baik. 7 18 Kualitas Layanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas diartikan sebagai level tingkat baik buruknya sesuatu dengan kadar. Istilah ini digunakan secara

umum untuk menjabarkan tingkat baik buruknya sesuatu dalam segala bidang. Sementara layanan dapat berartikan sebagai sebuah kegiatan atau proses yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pengguna. Dalam konteks bisnis, layanan mencakup berbagai bentuk interaksi dari penyedia maupun pelanggan, baik produk fisik maupun dukungan non-fisik. Contohnya konsultasi, perawatan, dan dukungan teknis. Dalam konteks sistem informasi, kualitas layanan sangat penting dalam memastikan kepuasan pengguna, semua ini dapat berdampak pada efektivitas operasional organisasi. Pada dasarnya, kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem dengan mendorong partisipasi yang lebih besar, dan meningkatkan citra organisasi di mata masyarakat. Untuk mengukur kualitas layanan, survei kepuasan, feedback langsung, atau metode analitik dapat membantu dalam pengukuran kualitas layanan pada masing-masing point yang sudah dijelaskan. Evaluasi terhadap mutu layanan



dalam sistem informasi mensyaratkan keberadaan kerangka analisis yang terstruktur dan terukur. Salah satu metode yang kerap dijadikan acuan adalah model SERVQUAL, yang mengukur lima aspek fundamental: reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek-aspek fisik. Dimensi-dimensi ini berperan sebagai indikator komprehensif dalam menelaah sejauh mana ekspektasi awal pengguna selaras dengan pengalaman aktual yang diperoleh. Dalam pengelolaan mutu layanan, lembaga atau organisasi dituntut untuk menerapkan strategi berkesinambungan yang mencakup tahap perencanaan strategis, pemantauan kinerja, evaluasi periodik, serta inisiasi perbaikan berkelanjutan. Sistem informasi yang handal tidak cukup hanya dikembangkan saat fase awal penerapan, melainkan harus mampu beradaptasi secara dinamis terhadap kebutuhan pengguna yang terus berubah serta transformasi teknologi yang berlangsung cepat. Oleh karena itu, manajemen layanan digital idealnya difokuskan pada penciptaan nilai jangka panjang, mempertahankan fleksibilitas arsitektur sistem, dan menjamin keterhubungan proses internal terhadap respons atas umpan balik maupun perubahan kondisi eksternal. Di samping itu, kualitas layanan dalam sistem informasi tidak hanya berdampak pada tingkat operasional, melainkan juga pada reputasi organisasi secara keseluruhan. Menurut , di era digital ini pengalaman pengguna mempunyai peran signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan citra organisasi. Dengan adanya persepsi pengalaman pengguna yang baik terhadap interaksi sistem hubungan emosional antara pelanggan dan organisasi umumnya menjadi lebih kuat dari waktu ke waktu dalam meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan. Dalam buku Kepuasan Konsumen didefinisikan bahwa layanan yang berkualitas dapat memperkuat loyalitas pengguna, meningkatkan adopsi sistem, dan bahkan membuka peluang baru untuk inovasi berbasis data pengguna. Sebaliknya, kegagalan dalam menjaga kualitas layanan dapat berujung pada penurunan kepercayaan, hilangnya pengguna, dan menurunnya daya saing organisasi. Oleh sebab itu, pengelolaan kualitas layanan bukan lagi sekadar fungsi teknis, melainkan menjadi bagian integral dari

strategi organisasi dalam mencapai keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin berbasis teknologi . (Sudirjo et al., 2024) (Dr. Khamdan Rifa'i, 2023) Service Quality (SERVQUAL) Metode Service Quality (Servqual) yang dikembangkan pada tahun 1988 oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry adalah alat pengukuran kualitas layanan dengan membandingkan harapan pengguna terhadap layanan yang mereka terima. Dengan metode ini, organisasi dapat mengidentifikasi harapan dan realitas, yang menjadi dasar untuk perbaikan layanan di masa mendatang. Metode ini memiliki lima dimensi, dimana setiap dimensi diukur menggunakan kuesioner yang dirancang khusus. Dalam buku SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality , terdefiniskan bahwa kualitas layanan dapat dipahami melalui dua dimensi utama: teknis (apa yang diberikan oleh layanan) dan fungsional (bagaimana layanan diberikan). Dalam hal ini, dimensi SERVQUAL seperti keandalan, daya tangGAP, jaminan, empati, dan bukti fisik berfungsi untuk menilai kedua aspek tersebut. 1. Keandalan (Realibility). Kemampuan sistem untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsistend dengan keandalan mencakup ketepatan waktu dalam proses administrasi dan penyediaan informasi yang akurat. 2. Daya Tanggap (Responsiveness). Kematangan dan kemampuan SDM dalam membantu pengguna, Daya tanggap yang informatif akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. 3. Jaminan (Assurance). Keluasan pengetahuan SDM dan sikap dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna. 4. Empati (Empathy). Perhatian kepada pengguna dan pemahaman terhadap kebutuhan mereka dalam membuat kepuasan dan rasa aman bagi pengguna atas layanan yang telah diberikan. 5. Bukti Fisik (Tangibles). Aspek fisik dari layanan umumnya menciptakan kesan pertama, mencakup desain antarmuka pengguna dan ketersediaan perangkat keras yang digunakan. Tahapan evaluasi kualitas layanan adalah proses sistematis untuk mengukur dan menilai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Dengan adanya evaluasi kualitas yang terus-menerus, organisasi dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu relevan



dengan perubahan kebutuhan pengguna, serta menjaga dan meningkatkan kepuasan mereka. Dalam proses evaluasi kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL, beberapa tahapan perlu dilakukan. Tahapan pertama dengan penentuan dimensi kualitas layanan, pengembangan kuesioner, penentuan representatif responden, pengumpulan data, dan hingga analisis data.

1. Penentuan Dimensi Kualitas Layanan. Sebelum memulai, lima dimensi yang akan menjadi fokus pengukuran yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.
2. Pengembangan Kuesioner. Tahap selanjutnya adalah menyusun kuesioner dengan mencakup pertanyaan untuk mengukur harapan dan persepsi.
3. Penentuan Responden. Tahap selanjutnya adalah mengidentifikasi kelompok responden yang representatif. Pastikan responden memiliki pengalaman yang cukup dengan layanan yang dievaluasi.
4. Pengumpulan Data. Melakukan survei dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden, umumnya dapat dilakukan secara Online atau wawancara langsung dengan bergantung kepada aksesibilitas dan kenyamanan responden.
5. Analisis Data. Setelah data terkumpul, dilakukan analisis untuk menghitung selisih antara harapan dan persepsi. ini melibatkan menghitung skor rata-rata untuk setiap dimensi, dan menghitung GAP (kesenjangan) antara harapan dan persepsi dengan rumus: $GAP = \text{Harapan} - \text{Persepsi}$. (Zeithaml & Berry, 1988)
6. Rekomendasi Perbaikan. Berdasarkan hasil analisis, dapat dijabarkan rekomendasi yang spesifik untuk meningkatkan kualitas layanan, contohnya dapat mencakup pelatihan SDM, perbaikan sistem, atau penyempurnaan proses yang ada.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merefleksikan tingkat penerimaan emosional yang dirasakan setelah berinteraksi dengan suatu produk atau layanan. Rasa puas akan muncul ketika ekspektasi pengguna terakomodasi, bahkan terlampaui, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila pengalaman yang diperoleh tidak sejalan dengan harapan yang telah dibentuk sebelumnya.

2.4.1 Harapan Konsumen

Harapan konsumen umumnya terbentuk karena adanya ide pra-konsepsi dari pengguna sebelum merasakan, melihat, dan menggunakan suatu produk atau layanan. Tidak dapat dipungkiri, harapan konsumen juga dapat tercipta



karena adanya pengalaman masa lalu, informasi media, hingga mulut ke mulut. Beberapa dimensi harapan konsumen untuk kualitas layanan antara lain: Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Ide dari pra-konsepsi ini dapat dikatakan sebagai pilar utama dalam meningkatkan kepuasan konsumen dikarenakan kepuasan akan terjadi apabila produk atau layanan sesuai atau melebihi harapan tersebut. Pemenuhan bahkan melebihi harapan konsumen dapat meningkatkan nilai yang mereka rasakan terhadap suatu produk atau layanan. Ketika konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi dan merasa diperhatikan oleh perusahaan, hal ini akan membentuk persepsi positif yang berdampak pada meningkatnya kepercayaan konsumen. Kepercayaan itu kemudian menjadi dasar bagi terciptanya loyalitas, di mana konsumen tidak hanya akan terus menggunakan produk atau layanan tersebut, tetapi juga berpotensi merekomendasikannya kepada orang lain. Pada akhirnya, hal ini menjadi faktor penting yang mendorong keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan.

2.4.2 Persepsi Konsumen

Persepsi konsumen diartikan sebagai penilaian gambaran yang terbentuk dalam benak konsumen setelah mereka menggunakan, merasakan, atau berinteraksi langsung dengan suatu produk atau layanan. Jika harapan bersifat prediksi, maka persepsi muncul berdasarkan penyalaman nyata yang telah dialami konsumen. Persepsi mempunyai keterkaitan erat terhadap bagaimana konsumen memandang kualitas, kinerja, serta pelayanan yang diberikan. Berbagai hal dapat memengaruhi pembentukan persepsi konsumen, seperti pengalaman pribadi saat menggunakan produk atau layanan, interaksi dengan staf atau sistem, hingga informasi yang diperoleh dari media maupun orang-orang di sekitar. Sama seperti dalam harapan, persepsi konsumen terhadap kualitas layanan juga dapat dilihat melalui lima indikator utama, yaitu: aspek Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), serta Empati (Empathy). Kelima aspek ini menjadi tolok ukur penting untuk menilai sejauh mana produk atau layanan memenuhi standar yang

diharapkan. Menurut Persepsi positif terhadap produk atau layanan berperan besar dalam meningkatkan kepuasan dan nilai yang dirasakan oleh konsumen. Ketika konsumen merasa puas karena pengalaman yang diperoleh selaras atau bahkan melebihi ekspektasi awal, hal ini akan memperkuat rasa percaya dan keterikatan mereka terhadap produk atau layanan tersebut.

3 17

Konsumen dengan persepsi positif cenderung menjadi pelanggan setia serta merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Oleh karena itu, persepsi konsumen menjadi salah satu elemen penting dalam menciptakan loyalitas serta mendorong keberlanjutan pertumbuhan bisnis. Evaluasi Sistem (Glory Kinanthi, 2024). (Aldila Putri, 2025) Dari buku System Analysis and Design Evaluasi sistem informasi merupakan langkah krusial untuk memastikan bahwa sistem berfungsi sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi. Melalui evaluasi yang sistematis, organisasi dapat melakukan perbaikan berkelanjutan sehingga layanan kualitas dapat ditingkatkan. Dari proses evaluasi ini juga organisasi memberikan kesempatan untuk mendapatkan umpan balik pengguna sistem yang berguna sebagai peningkatan pengalaman pengguna dan efektivitas sistem saat ini atau berkepanjangan. Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem adalah sebagai berikut: 1.

26

Beberapa

Survei Pengguna. 19 Membuat survei secara Online atau secara langsung dengan mengumpulkan umpan balik dari pengguna sistem selama melakukan proses kerja. 2. Wawancara. Melakukan wawancara mendalam dengan admin dan staf untuk memahami permasalahan yang dihadapi, ini dapat memberikan wawasan yang lebih detail dan kontekstual mengenai penggunaan sistem itu sendiri. 3. Analisis Data. Menggunakan hasil data operasional untuk menilai efisiensi dan efektivitas sistem, mencakup pengukuran waktu yang dibutuhkan selama proses administrasi, dan kemampuan jumlah data yang dikelola dalam periode tertentu. Literature Review Literature review merupakan langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk mendukung kerangka teori dalam penyusunan penelitian. Jurnal-jurnal yang dipilih sebagai referensi dalam penelitian ini memiliki relevansi konteks yang saling terkait, meskipun dengan perbedaan dalam metode atau konteks secara keseluruhan. Literatur

yang digunakan mencakup jurnal-jurnal yang membahas berbagai topik, seperti penggunaan metode SERVQUAL, kepuasan pengguna, evaluasi sistem informasi, serta kualitas layanan. Penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data di Indonesia Menggunakan Metode SERVQUAL" oleh Lana Sularto (2021), untuk mengevaluasi kualitas layanan penyedia data di Indonesia dengan menggunakan model SERVQUAL. Penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan negatif di semua dimensi SERVQUAL, dengan dimensi Empathy sebagai yang paling signifikan. Melibatkan 95 responden dari tujuh daerah di Indonesia, hasilnya mengungkapkan bahwa dimensi Empathy, Reliability, dan Tangibles merupakan faktor penting bagi pengguna. **21** Hasil penelitian ini memberikan pemahaman baru tentang pentingnya evaluasi kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL. Temuan pada dimensi Empathy, Reliability, dan Tangibles menyoroti kebutuhan untuk perbaikan guna memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka (Lana Sularto, 2021). Penelitian dengan judul "Analisa Sistem Pendaftaran dan Keamanan Member Mandjha Hijab pada Aplikasi Moka dengan Metode SERVQUAL" oleh Mahmud Safudin dkk. (2023), mengevaluasi kualitas layanan pendaftaran member Mandjha Hijab menggunakan aplikasi Moka dan menilai keamanan data pelanggan. **2** **14** Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang mengukur lima dimensi kualitas layanan: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil menunjukkan adanya kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi pengguna, terutama pada dimensi Empathy. Dimensi Tangibles juga menjadi perhatian utama, diikuti oleh Assurance dan Reliability, yang menunjukkan perlunya perbaikan dalam tampilan aplikasi dan keandalan sistem keamanan. Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi Moka harus meningkatkan dimensi Empathy, Tangibles, Assurance, dan Reliability untuk menjembatani kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna (Mahmud Safudin dkk, 2023). **20** **30** Jurnal dengan judul **1** **2** "Evaluasi Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan KANO (Studi Kasus di PT. **1** Daya) **20** oleh Dini Yulianti dan Wawan Darmawan (2021), menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas

layanan bengkel PT. Daya. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dengan lima dimensi: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles, serta metode Kano untuk mengklasifikasikan (Kenneth E. et al., 2014) kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, dengan dimensi Tangibles memiliki nilai tertinggi, sedangkan Responsiveness dan Reliability memiliki nilai rendah. Kapasitas bengkel dan ketersediaan suku cadang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan, sementara responsivitas mekanik perlu diperbaiki. Penelitian ini menekankan pentingnya perbaikan layanan, terutama dalam responsivitas mekanik dan ketersediaan fasilitas, untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya untuk menggali lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta strategi perbaikan layanan yang lebih efektif (Dini Yulianti, 2021).

11 Penelitian berjudul 3 "Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Kota Kediri 11 oleh Reny Nugraheni dan Yoanita Indra Kumalasari (2020), bertujuan mengevaluasi efektivitas sistem pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tingkat akurasi data pasien tinggi (99,5%) dan kepuasan pasien mencapai 87,6%, implementasi SOP masih belum optimal dengan kepatuhan hanya 98,6%. Beberapa keluhan pasien terkait kenyamanan ruang tunggu juga ditemukan. Temuan dari penelitian ini menunjukkan perlunya langkah-langkah strategis yang lebih komprehensif dalam memperbaiki penerapan SOP, meningkatkan kualitas pelatihan petugas, serta mengoptimalkan ruang tunggu, sehingga kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka secara lebih signifikan (Reny Nugraheni & Yoanita Indra, 2020). Jurnal dengan judul "Evaluasi Efektivitas Sistem Akademik Menggunakan Model SERVQUAL Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan yang ditulis oleh Jerry Wahyu Hidayat dkk. (2024), bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi akademik (SIKAMU) di Universitas Muhammadiyah Bengkulu dan mengukur kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan model e-servqual,



mengukur lima dimensi: Efisiensi, Keandalan, Responsivitas, Pemenuhan, dan Kontak. Hasil penelitian menunjukkan adanya GAP negatif antara harapan dan kenyataan di semua dimensi, meskipun GAP tersebut tidak terlalu besar. Tingkat kepuasan mahasiswa mencapai 80%, namun terdapat kebutuhan untuk meningkatkan komunikasi antara mahasiswa dan admin. Hasil dari penelitian ini menekankan perlunya memperjelas kualitas layanan dengan melakukan perbaikan komprehensif pada pelatihan petugas, serta memperbaiki interaksi pengguna dengan petugas agar lebih efektif dalam memenuhi ekspektasi (Jerry Wahyu Hidayat dkk, 2024). Tabel 2. 1 Matriks

Literature Review No Peneliti & Tahun Metode Fokus Penelitian Hasil
Utama 1 Lana Sularto (2021) SERVQUAL Evaluasi kualitas layanan penyedia data di Indonesia Terdapat kesenjangan negatif di semua dimensi SERVQUAL, dengan Empathy, Reliability, dan Tangibles sebagai faktor penting yang perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan pengguna. 2 Mahmud Safudin dkk. (2023) SERVQUAL Evaluasi kualitas layanan pendaftaran member Mandjha Hijab pada aplikasi Moka dan keamanan data pelanggan. Terdapat kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi pengguna, terutama pada dimensi Empathy, Tangibles, Assurance, dan Reliability. Perlu perbaikan dalam tampilan aplikasi dan keandalan sistem keamanan. 3 Dini Yulianti & Wawan Darmawan (2021) SERVQUAL & KANO Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan bengkel PT. Terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, dengan dimensi Tangibles memiliki nilai tertinggi, dan Responsiveness serta Daya. Reliability lebih rendah. Kapasitas bengkel dan ketersediaan suku cadang menjadi faktor penting. Responsivitas mekanik perlu diperbaiki untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. 4 Reny Nugraheni & Yoanita Indra Kumalasari (2020) Survey deskriptif & Cross Directional Menganalisis efektivitas sistem pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Kediri. Sistem pendaftaran pasien memiliki tingkat akurasi data yang tinggi (99,5%) dan kepuasan pasien 87,6%. Namun, implementasi SOP masih belum optimal dengan kepatuhan hanya 98,6%. Keluhan terkait kenyamanan ruang tunggu ditemukan, menunjukkan

perlunya perbaikan SOP, pelatihan petugas, dan fasilitas ruang tunggu untuk meningkatkan kualitas layanan. 5 Jerry Wahyu Hidayat dkk. (2024) Deskriptif kuantitatif & e-servqual Mengevaluasi efektivitas sistem informasi akademik (SIKAMU) di Universitas Muhammadiyah Bengkulu dan mengukur kepuasan pengguna. Adanya GAP negatif antara harapan dan kenyataan di semua dimensi, meskipun GAP tersebut tidak terlalu besar. Kepuasan mahasiswa mencapai 80%, namun diperlukan perbaikan pada komunikasi antara mahasiswa dan admin. Penelitian ini menekankan pentingnya perbaikan pelatihan petugas dan interaksi yang lebih efektif untuk memenuhi ekspektasi pengguna. METODE PENELITIAN Metode Penelitian Studi ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif, yang diarahkan untuk memetakan secara terstruktur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap mutu layanan sistem informasi pendaftaran donor darah di PMI Jakarta Barat. Pendekatan ini memungkinkan diperolehnya data yang bersifat numerik serta analisis statistik yang bersandar pada objektivitas, guna menghasilkan temuan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Tahapan Penelitian Dalam pelaksanaan penelitian ini, tahap awal dimulai dengan perancangan instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi utama dalam model SERVQUAL, yakni Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap dimensi dikembangkan menjadi sejumlah butir pernyataan yang dirancang untuk mengukur baik ekspektasi (harapan) maupun persepsi responden terhadap layanan yang diberikan. Instrumen ini menggunakan skala Likert guna memperoleh data kuantitatif yang dapat diolah secara terukur. Proses selanjutnya mencakup penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu calon pendonor darah di PMI Jakarta Barat. Distribusi dilakukan melalui dua metode, yaitu secara daring menggunakan platform Google Forms, serta secara luring melalui lembar kertas cetak. Skala pengukuran tetap merujuk pada pendekatan Likert untuk menggambarkan persepsi dan harapan pada setiap item.

1 16 Setelah data terkumpul, analisis dilakukan menggunakan pendekatan statistik kuantitatif melalui perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25. 22 Tujuan



analisis ini adalah untuk menghitung nilai GAP (selisih) antara skor harapan dan persepsi pada masing-masing dimensi SERVQUAL. Melalui perhitungan ini, peneliti diharapkan mampu mengidentifikasi dimensi yang memiliki kesenjangan negatif tertinggi dan merumuskan rekomendasi strategis guna peningkatan mutu layanan. Rekomendasi tersebut akan ditautkan kembali dengan kelima dimensi SERVQUAL sebagai landasan untuk perbaikan yang efektif dan selaras dengan harapan pengguna. Lokasi dan Waktu Penelitian Penelitian ini akan berlangsung di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Jakarta Barat selama periode Februari hingga Juni 2025. Selama pelaksanaannya, peneliti akan melakukan pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan, serta distribusi kuesioner, dengan tujuan memperoleh informasi mendalam mengenai implementasi sistem informasi pendaftaran pendonor darah di lokasi tersebut.

3.6 Populasi dan Sampel

Penelitian Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode purposive sampling, di mana pemilihan responden didasarkan pada kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan studi. Jumlah sampel ditentukan dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu, sumber daya, serta aksesibilitas terhadap responden yang memenuhi syarat. Instrumen kuesioner akan disebarluaskan kepada 70 calon pendonor darah secara langsung melalui dua metode: distribusi fisik (lembar cetak) dan platform Google Forms. Strategi ini diharapkan mampu menghasilkan representasi yang memadai mengenai persepsi dan ekspektasi pengguna terhadap mutu layanan sistem informasi yang diteliti. Oleh karena itu, jumlah sampel akan dihitung menggunakan rumus Slovin, yang dirumuskan sebagai berikut: Keterangan: n = jumlah sampel yang diambil N = jumlah populasi e = tingkat kesalahan yang ditoleransi (margin of error) Dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan cakupan populasi yang tidak terlalu besar, tingkat kesalahan (Margin Of Error) sebesar 5% (0.5) digunakan. Dari hasil perhitungan menggunakan Rumus Slovin tersebut didapat Populasi 70 orang calon pendaftar baru pendonor per bulan Mei – Juni, sehingga didapat responden sebanyak 60 orang. Teknik Pengumpulan Data Data akan dikumpulkan

melalui penyebaran kuesioner secara langsung di Kantor PMI Jakarta Barat dengan dua metode, yaitu online dan offline. Kuesioner online akan disediakan dalam bentuk Google Forms yang dapat diakses melalui tautan atau pemindaian QR code, sedangkan kuesioner offline akan diberikan dalam bentuk cetak (kertas) bagi responden yang lebih nyaman mengisi secara manual. Pendekatan ini dilakukan untuk mempermudah calon pendonor darah dalam mengakses dan mengisi kuesioner sesuai preferensi masing-masing. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, masing-masing terdiri dari tiga pertanyaan, sehingga total terdapat 15 butir. Setiap pertanyaan diukur dari dua aspek, yaitu harapan dan persepsi responden terhadap layanan.

Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert 1–5, dari "Sangat Setuju" hingga "Sangat Tidak Setuju". Tabel

3. 1 Skala Likert Skor Keterangan 1 Sangat Setuju 2 Setuju 3

Netral 4 Tidak Setuju 5 Sangat Tidak Setuju Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan memanfaatkan analisis statistik untuk menilai mutu layanan pada sistem informasi pendaftaran pendonor darah di PMI Jakarta Barat. Data yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner akan diolah dan dianalisis

menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25. Prosedur analisis

dilakukan secara bertahap melalui beberapa langkah berikut: 3.6.1 Uji

Validitas Instrumen Dalam penelitian ini Uji validitas bertujuan untuk

mengetahui seluruh pertanyaan terkait kekuatan dan arah hubungan linear

dalam kuesioner. Teknik yang digunakan adalah uji korelasi Pearson's

Product Moment, metode statistik ini mengukur kekuatan dan arah hubungan

linear antara dua variabel Koefisien korelasi: r , berkisar antara -1

hingga 1. $r = 1$ menunjukkan hubungan positif sempurna. $r = -1$ menunjukk

an hubungan negatif sempurna. $r = 0$ berarti tidak ada hubungan linear.

di mana setiap butir pertanyaan akan dikorelasikan dengan skor total. Instrumen

dinyatakan valid apabila nilai signifikansi (p-value) kurang dari 0,05. 3.6

2 Uji Reliabilitas Uji reliabilitas dalam penelitian ini mengukur

konsistensi internal butir-butir kuesioner menggunakan Cronbach's Alpha,

yang berkisar antara hingga 1. Semakin mendekati 1, semakin tinggi konsistensi tersebut, dengan kriteria: $\alpha \geq 0,9$ (Sangat baik), $0,8 \leq \alpha < 0,9$ (Baik), $0,7 \leq \alpha < 0,8$ (Cukup), $0,6 \leq \alpha < 0,7$ (Rendah), dan $\alpha < 0,6$ (Tidak dapat diterima). Analisis dilakukan dengan IBM SPSS Statistics 25, dan instrumen dinyatakan reliabel jika $\alpha \geq 0,7$, memberikan gambaran tentang kemampuan instrumen dalam mengukur kualitas layanan sistem informasi pendaftaran pendonor darah di PMI Jakarta Barat.

3.6.3 SERVQUAL Index Indeks SERVQUAL merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai kualitas layanan dengan cara membandingkan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi aktual terhadap layanan yang diterima. Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pengumpulan data dilakukan dengan meminta responden untuk memberikan penilaian terhadap tingkat harapan dan persepsi mereka pada setiap pernyataan yang merepresentasikan kelima dimensi tersebut, menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 hingga 5. Selanjutnya, nilai GAP ($P - H$) dihitung untuk setiap item, kemudian dirata-rata per dimensi dan secara keseluruhan. Nilai SERVQUAL Index diperoleh dari rata-rata seluruh GAP, yang mencerminkan tingkat kesenjangan kualitas layanan. $\boxtimes$ Nilai positif menunjukkan layanan melebihi harapan, $\boxtimes$ Nilai nol menunjukkan layanan sesuai harapan, $\boxtimes$ Nilai negatif menunjukkan layanan belum memenuhi harapan pengguna. Model SERVQUAL ini membantu mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan, berdasarkan dimensi dengan GAP tertinggi (paling negatif).

Tabel 3. 2 SERVQUAL Index No Dimensi Rata - Rata Persepsi Rata - Rata Harapan

SERVQUAL Index ($P - H$)	1 Tangible	4.41	4.53	-0.12
2 Reliability	4.15	4.46	-0.31	
3 Responsiveness	4.35	4.46	-0.11	
4 Assurance	4.43	4.57	-0.14	
5 Empathy	4.44	4.58	-0.14	

HASIL DAN PEMBAHASAN Deskripsi Responden Sub Bab ini menjelaskan gambaran umum responden yang berpartisipasi dalam penelitian.

25 Tujuannya adalah untuk mengetahui latar belakang dasar responden berdasarkan jumlah, jenis kelamin, dan usia. Jumlah dan Karakteristik Responden 4.1.1.2 Jenis Kelamin Tabel 4.

4	5	1 Jenis Kelamin Jenis
---	---	-----------------------

REPORT #27530911

Kelamin Frekuensi Presentasi Pria 26 43% Wanita 34 57% Total 60

100% Sumber: Data Penelitian, 2025 Karakteristik responden berdasarkan

jenis kelamin dari penelitian ini terdiri dari 26 orang pria (43%)

dan 34 orang wanita (57%). Dengan total keseluruhan responden sebanyak 60

orang sebagai calon pendaftar donor darah baru. Meskipun terdapat selisih

perbedaan yang tidak terlalu besar, ini dapat membuktikan bahwa baik

pria maupun wanita memiliki minat yang relatif seimbang untuk menjadi

pendonor darah baru. 4.1.2.2 Usia Tabel 4. 2 Karakteristik Responden

Berdasarkan Umur Rentang Usia Jumlah Presentasi 17 - 24 Tahun 30 50%

25 - 34 Tahun 17 28,33% 35-49 Tahun 13 21,67% Total 60 100%

Sumber: Data Penelitian, 2025 Karakteristik responden berdasarkan umur

dari penelitian ini terdiri dari rentang usia 17 - 24 Tahun sebanyak

30 orang, 25 - 34 Tahun sebanyak 17 Orang, dan 35 - 49 Tahun

sebanyak 13 orang. Dengan total keseluruhan responden sebanyak 60 orang

sebagai calon pendaftar donor darah baru. Rentang usia yang cukup

variatif ini diharapkan mencerminkan beragam pengalaman dan sudut pandang,

sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dalam penelitian.

Uji Kualitas Instrumen Penelitian Uji Validitas 4.2.1.1 Uji Validitas

Instrumen Persepsi Tabel 4. 3 Tabel Uji Validitas Instrumen Persepsi

Item Variabel r Hitung r Tabel ($n=60$, $\alpha=0.05$) Keterangan P1_

P Tangible 0.576 0.254 Valid P2_ P Tangible 0.627 0.254 Valid P3_ P

Tangible 0.676 0.254 Valid P4_ P Reliability 0.652 0.254 Valid P5_ P

Reliability 0.662 0.254 Valid P6_ P Reliability 0.724 0.254 Valid P7_ P

Responsiveness 0.756 0.254 Valid P8_ P Responsiveness 0.571 0.254

Valid P9_ P Responsiveness 0.599 0.254 Valid P10_ Assurance 0.426

0.254 Valid P11_ P Assurance 0.643 0.254 Valid P12_ P Assuran

ce 0.611 0.254 Valid P13_ P Empathy 0.501 0.254 Valid P14_ P Empath

y 0.426 0.254 Valid P15_ P Empathy 0.646 0.254 Valid Sumber: Olah

Data, 2025 Tabel 4.3 menyajikan hasil dari uji validitas untuk

beberapa item dan variabel instrumen Persepsi, Item P1_ P - P3_ P

untuk Variabel Tangible, Item P4_ P - P6_ P untuk Variabel

Reliability, Item P7_P - P9_P untuk Variabel Responsiveness, Item P10_P - P12_P untuk Variabel Assurance, dan Item P13_P - P15_P untuk Variabel Empathy. Hasil perhitungan menunjukkan nilai r hitung untuk setiap item dibandingkan dengan r tabel pada taraf signifikansi 0,05 dan jumlah responden 60 orang, sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,254. 23 Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka item dianggap valid. Dari hasil analisis,

semua item memiliki r hitung > 0,254, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrumen kuesioner Persepsi adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian. 4.2.1.2 Uji Validitas Instrumen Harapan Tabel

4. 4 Tabel Uji Validitas Instrumen Harapan Item Variabel r Hitun g

r Tabel (n=60, $\alpha=0.05$) Keterangan P1_H Tangible 0.817 0.254

Valid P2_H Tangible 0.764 0.254 Valid P3_H Tangible 0.651 0.254

Valid P4_H Reliability 0.537 0.254 Valid P5_H Reliability 0.528 0.254

Valid P6_H Reliability 0.523 0.254 Valid P7_H Responsivene ss 0.589

0.254 Valid P8_H Responsivene ss 0.492 0.254 Valid P9_H Responsivene

ss 0.477 0.254 Valid P10_ H Assurance 0.676 0.254 Valid P11_

H Assurance 0.705 0.254 Valid P12_ H Assurance 0.716 0.254 Valid P13

_ H Empathy 0.549 0.254 Valid P14_ H Empathy 0.633 0.254 Valid P15

_ H Empathy 0.706 0.254 Valid Sumber: Olah Data, 2025 Tabel 4.

4 menyajikan hasil dari uji validitas untuk beberapa item dan variable instrumen Persepsi, Item P1_H - P3_H untuk Variabel Tangible ,

Item P4_H - P6_H untuk Variabel Reliability, Item P7_H - P9_H

untuk Variabel Responsiveness, Item P10_H - P12_H untuk Variabel

Assurance, dan Item P13_H - P15_H untuk Variabel Empathy. Hasil

perhitungan menunjukkan nilai r hitung untuk setiap item dibandingkan

dengan r tabel pada taraf signifikansi 0,05 dan jumlah responden 60

orang, sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,254. 23 Jika r hitung lebih besar

dari r tabel, maka item dianggap valid. Dari hasil analisis, semua item

memiliki r hitung > 0,254, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh

item instrumen kuesioner Harapan adalah valid dan dapat digunakan dalam

penelitian. 4.2.2 Uji Reliabilitas Uji reliabilitas dalam penelitian ini

dilakukan untuk mengukur konsistensi internal butir-butir kuesioner menggunakan Croanbach's Alpha, dengan dua instrumen yang diuji yaitu Persepsi dan Harapan. Nilai berkisar antara 0 hingga 1. Pada Tabel 4.5 adalah Kriteria Croanbach's Alpha. Semakin mendekati 1, semakin tinggi konsistensi tersebut, dengan kriteria: $\alpha \geq 0,9$ (Sangat baik), $0,8 \leq \alpha < 0,9$ (Baik), $0,7 \leq \alpha < 0,8$ (Cukup), $0,6 \leq \alpha < 0,7$ (Rendah), dan $\alpha < 0,6$ (Tidak dapat diterima). Tabel 4. 5 Kriteria Croanbach's Alpha

Nilai Cronbach's Alpha (α)	Kriteria Interpretasi
$\geq 0,9$	0 Sangat Baik (Excellent)
$0,80 \leq \alpha < 0,90$	Baik (Good)
$0,70 \leq \alpha < 0,80$	Cukup (Acceptable)
$0,60 \leq \alpha < 0,70$	Rendah (Questionable)
$< 0,60$	Tidak Dapat Diterima (Poor)

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Croanbach's Alpha Instrumen Persepsi

Reliability Statistics	Croanbach's Alpha	N of Items
0.878	15	Sumber: Olah Data, 2025

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Croanbach's Alpha Instrumen Harapan

Reliability Statistics	Croanbach's Alpha	N of Items
0.919	15	Sumber: Olah Data, 2025

Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas menggunakan Croanbach's Alpha pada Tabel 4.6 untuk Instrumen Persepsi dan Tabel 4.7 untuk Instrumen Harapan, diperoleh nilai 0,878 untuk Instrumen Persepsi dan 0,919 untuk Instrumen Harapan. Merujuk pada Tabel 4.5 Kriteria Croanbach's Alpha , nilai dari kedua Hasil Uji Validitas termasuk dalam kategori Baik dan hingga Sangat Baik. 1 Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua Instrumen Persepsi dan Harapan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan layak digunakan dalam penelitian ini dengan menunjukkan konsistensi internal yang baik dalam mengukur masing-masing variabel. 4 Hasil Pengolahan Data 4.3 1 Deskripsi Data

Persepsi Responden Sub Bab ini akan memaparkan hasil tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel Item Persepsi. Adapun variable Persepsi dalam penelitian ini diukur menggunakan 15 item pertanyaan yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu, Tangibles untuk variabel P1_P - P3_P, Reliability untuk variabel P4_P - P6_P, Responsiveness untuk variabel P7_P - P9_P, Assurance untuk variabel P10_P - P12_P, dan Empathy untuk variabel P13_P -

P15_P. Setiap item pertanyaan diukur menggunakan Skala Likert 1 sampai 5, dengan keterangan 1 untuk Sangat Setuju, 2 untuk Setuju, 3 untuk Netral, 4 untuk Tidak Setuju, dan 5 untuk Sangat Tidak Setuju. Data hasil tanggapan responden akan diuraikan secara rinci untuk masing-masing item pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden terhadap setiap aspek layanan secara spesifik. Selain itu, data juga akan diuraikan secara per dimensi untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap masing-masing dimensi layanan. 4.3.1.1 Persepsi per Item Tabel

4. 8 Tabel Rata-Rata Per Item Persepsi No Kode Pertanyaan

Pernyataan Rata - Rata Skor Persepsi (P) 1 P1_P Fasilitas ruang tunggu nyaman, bersih, dan aman. 4.42 2 P2_P Tampilan petugas rapi dan profesional. 4.42 3 P3_P Sistem memiliki tampilan antarmuka yang menarik dan mudah digunakan. 4.40 4 P4_P Pendaftaran berjalan lancar tanpa kendala. 4.15 5 P5_P Sistem mudah diakses kapan saja. 4.08 6 P6_P Informasi dalam sistem akurat dan bisa dipercaya. 4.22 7 P7_P Petugas cepat merespons kendala. 4.35 8 P8_P Waktu pelayanan sistem cepat. 4.27 9 P9_P Pengaduan pengguna ditanggapi cepat dan tepat. 4.43 10 P10_P Petugas menguasai sistem dan menjelaskannya dengan jelas. 4.60 11 P11_P Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah 4.40 12 P12_P Pengguna merasa aman dan percaya pada sistem. 4.30 13 P13_P Sistem mudah digunakan oleh semua kalangan. 4.48 14 P14_P Informasi sistem sesuai kebutuhan pengguna. 4.30 15 P15_P Petugas ramah dan peduli pada pendonor. 4.53

Tabel 4.8 Rata-rata per item Persepsi menunjukkan hasil dari kuesioner yang telah disebarakan kepada responden. Diperoleh gambaran umum bahwa persepsi pengguna terhadap pelayanan dan sistem informasi berada dalam kategori Baik hingga Sangat Baik. Namun untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan objektif, peneliti juga melakukan observasi secara langsung ke lapangan serta berdiskusi secara formal dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat. Hal ini dilakukan untuk melakukan validasi terhadap data kuantitatif yang diperoleh, sehingga hasil dari skor rata-rata dapat

dianalisis tidak hanya berdasarkan angka namun dikaitkan dengan kondisi nyata di lapangan. Berikut adalah hasil dari analisis setiap item pertanyaan untuk rata-rata persepsi: 1. P1_P - Fasilitas Ruang Tunggu Nyaman, Bersih, dan Aman (Skor Rata-Rata: 4.42). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P1_P menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap item bukti fisik untuk dimensi Tangible terhadap kondisi ruang tunggu. Dari hasil observasi peneliti dan wawancara dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat secara langsung dapat dikonfirmasi bahwa fasilitas ruang tunggu dibuat dengan mempertimbangkan kenyamanan dan keamanan pengguna (Calon Pendorong Darah). Hal ini mencakup, fasilitas ruang tunggu terlihat tertata rapi, tersedia kursi dengan jumlah yang memadai, pencahayaan cukup, serta kebersihan yang terjaga. Dari skor hasil rata rata persepsi pengguna terhadap item P1_P, dapat dinilai valid karena sejalan dengan kondisi nyata di lokasi. 2. P2_P – Tampilan Petugas Rapi dan Profesional (Skor Rata-Rata: 4.42). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P2_P menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap item bukti fisik untuk dimensi Tangible terhadap presentasi penampilan SDM. Dari hasil observasi peneliti dan wawancara dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat secara langsung dapat dikonfirmasi bahwa seluruh petugas mempunyai standar penampilan yang dijaga ketat untuk memberikan kesan profesionalisme. Ini mencakup, mengenakan seragam sesuai ketentuan, dan memperlihatkan bahasa tubuh yang sopan dan terbuka untuk membantu pengguna. Dari skor hasil rata rata persepsi pengguna terhadap item P2_P, dapat dinilai valid karena sejalan dengan kondisi nyata di lokasi. 3. P3_P – Sistem Memiliki Tampilan Antarmuka Yang Menarik dan Mudah Digunakan (Skor Rata-Rata: 4.40). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P3_P menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup memenuhi terhadap item bukti fisik dimensi Tangible terhadap tampilan antar muka sistem yang ramah dan menarik untuk digunakan. Dari hasil observasi peneliti dan wawancara dengan Koordinator Utama UTD Jakarta

Barat secara langsung dapat dikonfirmasi bahwa sistem memang dirancang dengan prinsip kemudahan penggunaan untuk berbagai kalangan. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa sejauh ini tidak banyak keluhan terkait dengan kesulitan penggunaan sistem. Beliau menyampaikan bahwa, petugas siap stand by untuk membantu calon pendonor jika terjadi kendala secara on-time dalam pengoperasian sistem. Dari skor hasil rata rata persepsi pengguna terhadap item P3_P, dapat dinilai valid karena sejalan dengan kondisi nyata di lokasi.

4. P4_P – Pendaftaran berjalan lancar tanpa kendala (Skor Rata-Rata: 4.15). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P4_P menunjukkan tingkat kepuasan yang bervariasi dengan sebagian pendonor yang setuju dengan proses pendaftaran berjalan cukup lancar dan sebagian kendala minor yang dilaporkan, item ini adalah keandalan untuk dimensi Reliability terhadap ketersediaan dalam proses pendaftaran. Dari hasil observasi peneliti dan wawancara dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat secara langsung dapat dikonfirmasi bahwa pada Hari atau Jam-jam tertentu, terdapat peningkatan volume pendaftaran yang terkadang menyebabkan antrean lebih panjang dan berpotensi untuk keterlambatan proses. Hal ini menjadi faktor yang dapat menjelaskan skor yang sedikit lebih rendah dibandingkan pernyataan lainnya. Dari penjelasan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, hasil dari rata-rata persepsi pengguna terhadap Item P4_P dapat dijadikan pendukung validitas nilai tersebut.

5. P5_P – Sistem Mudah Diakses Kapan Saja (Skor Rata-Rata: 4.08). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P5_P menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah namun tetap dalam kategori baik, item ini adalah keandalan untuk dimensi Reliability terhadap ketersediaan sistem dalam proses pendaftaran. Dari wawancara dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat secara langsung dapat dikonfirmasi bahwa sistem terkadang mengalami pemeliharaan rutin pada jam tertentu, sehingga akses tidak selalu tersedia 24 jam penuh yang dapat menimbulkan persepsi keterbatasan akses dari sebagian pengguna. Hal ini menjadi faktor yang

dapat menjelaskan skor yang lebih rendah dibandingkan pernyataan lainnya. Dari penjelasan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, hasil dari rata-rata persepsi pengguna terhadap Item P5_P dapat dijadikan pendukung validitas nilai tersebut. 6. P6_P – Informasi Dalam Sistem Akurat Dan Bisa Dipercaya (Skor Rata-Rata: 4.22). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P6_P menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap akurasi keandalan informasi dalam sistem. Item ini termasuk dalam dimensi Reliability, yang menilai konsistensi dan ketepatan informasi layanan. Berdasarkan wawancara dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, dijelaskan bahwa informasi pada sistem diperbarui secara berkala dan telah melalui proses verifikasi internal sebelum ditampilkan kepada pengguna. Dengan demikian, skor yang diperoleh dianggap valid karena sesuai dengan praktik pengelolaan informasi di lapangan. 7. P7_P – Petugas Cepat Merespons Kendala (Skor Rata-Rata: 4.35). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P7_P mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kecepatan petugas dalam merespons kendala. Item ini berada pada dimensi Responsiveness, yang mengukur kemampuan layanan dalam merespons kebutuhan atau masalah pengguna secara cepat. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa petugas telah dibekali pelatihan khusus untuk menangani kendala teknis maupun administratif yang sering dihadapi oleh pengguna. Hal ini menjelaskan persepsi positif yang muncul dari responden, dan dapat dijadikan dasar validitas skor. 8. P8_P – Waktu Pelayanan Sistem Cepat (Skor Rata-Rata : 4.27). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P8_P menunjukkan bahwa waktu pelayanan sistem dinilai efisien dan tidak memakan waktu lama. Item ini termasuk dalam dimensi Responsiveness, yang menilai kecepatan penyedia layanan dalam memberikan akses atau menyelesaikan proses. Berdasarkan wawancara dengan Koordinator Utama, sistem telah dioptimalkan dalam beberapa aspek teknis agar mampu menangani volume pengguna yang tinggi secara cepat. Maka, skor yang diperoleh dapat dikonfirmasi sebagai wujud dari proses perbaikan yang telah

dilakukan. 9. P9_P – Pengaduan Pengguna Ditanggapi Cepat Dan Tepat (Skor Rata-Rata: 4.43). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P9_P menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap proses penanganan pengaduan. Termasuk dalam dimensi Responsiveness, item ini menilai sejauh mana sistem dan petugas menanggapi keluhan pengguna secara sigap dan akurat. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menjelaskan bahwa prosedur pengaduan telah diatur secara sistematis dan pengelola layanan berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap laporan dalam waktu singkat. Oleh karena itu, nilai persepsi yang tinggi pada item ini dapat dijustifikasi dengan kebijakan dan praktik pengaduan yang ada. 10. P10_P – Petugas menguasai sistem dan menjelaskannya dengan jelas (Skor Rata-Rata: 4.22). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P10_P menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap penguasaan sistem oleh petugas. Item ini merupakan bagian dari dimensi Assurance, yang mencakup kompetensi dan kemampuan komunikasi petugas. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa petugas menerima pelatihan rutin agar mampu mengoperasikan sistem dan memberikan penjelasan kepada pengguna dengan jelas. Validasi dari lapangan memperkuat bahwa nilai tinggi yang diperoleh sesuai dengan kesiapan petugas yang ditunjukkan dalam pelaksanaan layanan. 11. P11_P – Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Sopan Dan Ramah (Skor Rata-Rata: 4.40). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P11_P menunjukkan nilai tinggi mayoritas responden pelayanan petugas dilakukan dengan sopan dan ramah. Termasuk dalam dimensi Assurance, item ini menilai rasa nyaman dan keyakinan pengguna saat berinteraksi dengan petugas. Berdasarkan wawancara, Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menegaskan bahwa sikap sopan dan ramah merupakan bagian dari budaya pelayanan yang selalu ditekankan dalam pelatihan petugas. Dengan demikian, nilai persepsi ini dapat divalidasi melalui pendekatan pelayanan yang bersifat personal dan beretika. 12. P12_P – Pengguna Merasa Aman Dan Percaya Pada Sistem (Skor Rata-Rata: 4.30). Dari hasil skor rata-rata tinggi persepsi

pengguna terhadap item P12_P menunjukkan bahwa pengguna merasa aman dan percaya terhadap sistem yang digunakan. Item ini berada dalam dimensi Assurance, yang menilai rasa percaya pengguna terhadap keamanan dan keandalan layanan. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa sistem digunakan hanya untuk registrasi dan keperluan internal. Penjelasan ini mendukung skor yang diperoleh sebagai cerminan dari keberhasilan sistem dalam memberikan jaminan keamanan kepada pengguna. 13.

P13_P – Sistem Mudah Digunakan Oleh Semua Kalangan (Skor Rata-Rata : 4.48). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P13_P menunjukkan bahwa sistem dianggap inklusif dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan. Termasuk dalam dimensi Empathy, item ini menilai tingkat perhatian layanan terhadap kebutuhan individual pengguna. Berdasarkan wawancara, dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat mengungkapkan bahwa desain sistem telah dioptimalkan agar bersifat user-friendly , sehingga mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai usia maupun latar belakang pendidikan. Oleh sebab itu, nilai persepsi ini dapat dijadikan bukti valid terhadap penerapan prinsip empatik dalam pengembangan sistem. 14.

P14_P – Informasi Sistem Sesuai Kebutuhan Pengguna (Skor Rata-Rata: 4.30) . Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P14_P menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan dalam sistem dinilai sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebagai bagian dari dimensi Empathy , pernyataan ini menilai kepedulian sistem terhadap relevansi informasi. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menjelaskan bahwa penyusunan informasi dilakukan berdasarkan pengalaman sebelumnya dan masukan pengguna. Dengan begitu, skor persepsi ini sesuai dengan pendekatan yang bersifat adaptif terhadap kebutuhan nyata pengguna. 15.

P15_P – Petugas Ramah Dan Peduli Pada Pendorong (Skor Rata-Rata: 4.53). Dari hasil skor rata-rata persepsi pengguna terhadap item P15_P menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap sikap ramah dan kepedulian petugas. Item ini berada pada dimensi Empathy, yang menilai sejauh mana layanan menunjukkan perhatian dan kepedulian personal. Koordinator Utama menyampaikan

bahwa empati merupakan nilai utama yang dijunjung dalam pelayanan terhadap pendonor, termasuk dalam hal komunikasi dan interaksi langsung. Dengan penekanan tersebut, skor tinggi dari pengguna dapat divalidasi sebagai hasil nyata dari strategi pelayanan berbasis empati. Berdasarkan hasil analisis rata-rata skor persepsi terhadap item pertanyaan Persepsi, secara umum dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna terhadap sistem informasi pendaftaran pendonor darah di UTD PMI Jakarta Barat berada dalam kategori Baik hingga Sangat Baik. Nilai tertinggi terdapat pada item P15_P (Petugas Ramah dan Peduli pada Pendonor) dengan skor rata-rata 4.53, yang mencerminkan kepuasan sangat tinggi dalam aspek empati dan interaksi personal. Sementara itu, nilai persepsi terendah tercatat pada item P5_P (Sistem Mudah Diakses Kapan Saja) dengan skor rata-rata 4.08, yang tetap berada dalam kategori baik namun menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam aspek ketersediaan layanan. Dari hasil analisis skor rata-rata persepsi dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian besar layanan telah memenuhi ekspektasi pengguna, terdapat beberapa aspek teknis dan operasional yang perlu terus ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman yang optimal. Dengan adanya validasi melalui hasil observasi dan wawancara dengan pihak pengelola turut memperkuat bahwa skor yang diperoleh mencerminkan kondisi aktual di lapangan.

4.3.1.2 Persepsi per Dimensi Sub Bab ini meliputi analisis rata-rata persepsi pengguna berdasarkan lima dimensi utama SERVQUAL, yaitu, Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Rata-rata skor persepsi tiap dimensi dihitung berdasarkan gabungan nilai persepsi dari item-item yang termasuk ke dalam masing-masing dimensi tersebut. Yaitu, P1_P - P3_P untuk dimensi Tangibles, P4_P - P6_P untuk dimensi Reliability, P7_P - P9_P untuk dimensi Responsiveness, P10_P - P12_P untuk dimensi Assurance, dan P13_P - P15_P untuk dimensi Empathy. Tujuan dari analisis ini dilakukan adalah untuk mengidentifikasi dimensi layanan sistem informasi pendaftaran pendonor darah di PMI

Jakarta Barat yang sudah memenuhi ekspektasi pengguna dan membenahi dimensi yang masih perlu ditingkatkan. Tabel 4.9 Tabel Rata-Rata Persepsi per Dimensi No Kode Pertanyaan Dimensi SERVQUAL Rata-Rata Skor Persepsi (P)

No	Kode Pertanyaan	Dimensi	SERVQUAL Rata-Rata Skor Persepsi (P)
1	P1_P - P3_P	Tangible	4.41
2	P4_P - P6_P	Reliability	4.15
3	P7_P - P9_P	Responsiveness	4.35
4	P10_P - P12_P	Assurance	4.43
5	P13_P - P15_P	Empathy	4.44

Tabel 4.9 menunjukkan hasil dari Rata-rata persepsi per Dimensi pengguna terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama metode SERVQUAL, yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Nilai rata-rata skor persepsi diperoleh dari pengolahan kuesioner yang telah diisi oleh responden dan mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing aspek layanan. Berikut adalah analisis lebih lanjut dari masing-masing dimensi:

1. P1_P – P3_P (Tangibles) dengan rata-rata skor 4.41. Dalam item ini, 3 butir pertanyaan Tangibles mencakup fasilitas fisik, tampilan petugas, dan antarmuka sistem. Nilai menunjukkan bahwa aspek bukti fisik dari layanan dianggap sangat baik oleh pengguna. Hal ini mencerminkan bahwa fasilitas yang tersedia dinilai memadai dan menunjang kenyamanan selama proses pendaftaran. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa fasilitas ruangan memang dirancang untuk menciptakan suasana nyaman dan bersih, serta kesesuaian perugas untuk diwajibkan menjaga penampilan sesuai standar profesional. Dari sisi tampilan sistem dibuat sesederhana mungkin agar dapat digunakan oleh semua kalangan. Pernyataan ini memperkuat bahwa persepsi positif pengguna terhadap dimensi ini bukan sekedar penilaian subjektif, melainkan sesuai dengan kebijakan dan implementasi di lapangan.
2. P4_P – P6_P (Reliability) dengan rata-rata skor 4.15. Dalam item ini, 3 butir pertanyaan Reliability mencakup kelancaran proses pendaftaran, kemudahan akses sistem, dan keakuratan informasi. Nilai rata-rata menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan dinilai baik oleh pengguna, meskipun lebih rendah dibanding dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih mengalami hambatan kecil dalam proses

pendaftaran maupun akses sistem. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa pada jam-jam tertentu dengan volume kunjungan tinggi, antrean memang tak terhindarkan, dan terkadang sistem perlu dilakukan pemeliharaan rutin yang menyebabkan keterbatasan akses sementara. Selain itu, informasi dalam sistem telah diperbarui secara berkala dan melalui proses verifikasi internal sebelum ditampilkan. Pernyataan ini mendukung validitas skor dan memperlihatkan bahwa persepsi pengguna terhadap dimensi ini berakar dari kondisi riil di lapangan. 3. P7_P – P9_P

(Responsiveness) dengan rata-rata skor 4.35. Dalam dimensi Responsiveness , 3 butir pertanyaan menilai sejauh mana petugas dan sistem mampu merespons kebutuhan atau kendala pengguna secara cepat. Nilai rata-rata pada dimensi ini termasuk tinggi, menunjukkan bahwa pengguna merasa pelayanan diberikan secara sigap dan efisien. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa petugas telah dibekali pelatihan khusus untuk menangani kendala baik secara teknis maupun administratif, serta ditempatkan di titik-titik strategis guna merespons pengguna secara langsung. Selain itu, sistem telah dioptimalkan agar proses pelayanan berlangsung cepat dan efisien, serta prosedur pengaduan telah ditetapkan agar aduan ditanggapi dengan cepat dan tepat. Penjelasan ini memperkuat bahwa skor tinggi dari pengguna mencerminkan kecepatan dan kesiapan layanan yang memang diterapkan secara konsisten.

4. P10_P – P12_P (Assurance) dengan rata-rata skor 4.43. Tiga butir pertanyaan dalam dimensi Assurance mencakup penguasaan sistem oleh petugas, sikap sopan dan ramah, serta rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan. Nilai rata-rata menunjukkan bahwa pengguna merasa yakin dan percaya terhadap kompetensi serta integritas layanan. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa petugas menjalani pelatihan berkala untuk memastikan penguasaan sistem dan pelayanan yang informatif dan sopan. Selain itu, sistem dinilai aman karena hanya digunakan untuk kepentingan registrasi dan penyimpanan internal. Budaya pelayanan yang menjunjung sopan santun dan profesionalisme menjadi landasan utama



interaksi dengan pengguna. Pernyataan ini menunjukkan bahwa nilai persepsi tinggi pada dimensi Assurance mencerminkan praktik yang memang sudah ditanamkan dalam budaya kerja UTD. 5. P13_P – P15_P (Empathy) dengan rata-rata skor 4.44. Dimensi Empathy mencakup tiga butir pertanyaan yang mengukur sejauh mana layanan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan kenyamanan individu. Dimensi ini memperoleh nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya, yang menandakan bahwa pengguna merasa sangat diperhatikan secara personal oleh petugas. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa pendekatan pelayanan berbasis empati menjadi prinsip utama, di mana petugas diharapkan tidak hanya memberikan layanan fungsional, tetapi juga membangun komunikasi yang nyaman dan suportif kepada setiap calon pendonor. Desain sistem juga disesuaikan agar inklusif, mudah digunakan, dan informasi yang ditampilkan relevan dengan kebutuhan pengguna. Validasi ini menunjukkan bahwa nilai persepsi tinggi terhadap dimensi ini merupakan cerminan dari nilai-nilai empatik yang secara aktif diterapkan dalam proses pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor persepsi terhadap lima dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan pendaftaran donor darah di UTD Jakarta Barat secara umum berada pada kategori Baik hingga Sangat Baik. Seluruh dimensi menunjukkan skor rata-rata yang tinggi, ini mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek-aspek pelayanan yang diberikan. Dari hasil analisis diketahui bahwa dimensi Empathy (4.44) menempati posisi tertinggi dalam penilaian pengguna, menunjukkan bahwa perhatian personal dan sikap ramah petugas menjadi keunggulan utama dalam pelayanan. Dimensi Assurance (4.43) juga mencatat skor tinggi, ini menegaskan bahwa kompetensi dan kesopanan petugas mampu menumbuhkan rasa percaya pengguna terhadap sistem, disusul dengan dimensi Responsiveness (4.35) yang menunjukkan hasil positif yang menandakan bahwa petugas dan sistem mampu memberikan respon yang cepat dan tepat atas kebutuhan maupun kendala pengguna. Sementara itu, dimensi Tangibles (4.41) menunjukkan bahwa kondisi fisik, tampilan petugas, dan desain antarmuka sistem

dinilai sangat baik dan mendukung kenyamanan pengguna, dan dimensi Reliability (4.15) dengan memperoleh skor terendah walaupun masih dalam kategori Baik,. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa kendala teknis maupun waktu tunggu dalam proses pendaftaran yang perlu menjadi perhatian untuk perbaikan ke depan. Seluruh nilai persepsi per dimensi yang diperoleh ini telah divalidasi melalui observasi dan wawancara langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sehingga hasil analisis ini tidak hanya berdasarkan opini responden, tetapi sejalan dengan kondisi dan praktik nyata di lapangan sehingga analisis ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan dapat dijadikan dasar untuk pengembangan kualitas layanan ke depannya.

4.3.2 Deskripsi Data Harapan Responden

Sub Bab ini akan memaparkan hasil tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel Item Harapan. Adapun variable Harapan dalam penelitian ini diukur menggunakan 15 item pertanyaan yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu, Tangibles untuk variabel P1_H - P3_H, Reliability untuk variabel P4_H - P6_H, Responsiveness untuk variabel P7_H - P9_H, Assurance untuk variabel P10_H - P12_H, dan Empathy untuk variabel P13_H - P15_H. Setiap item pertanyaan diukur menggunakan Skala Likert 1 sampai 5, dengan keterangan 1 untuk Sangat Setuju, 2 untuk Setuju, 3 untuk Netral, 4 untuk Tidak Setuju, dan 5 untuk Sangat Tidak Setuju. Data hasil tanggapan responden akan diuraikan secara rinci untuk masing-masing item pertanyaan untuk mengetahui harapan responden terhadap setiap aspek layanan secara spesifik. Selain itu, data juga akan diuraikan secara per dimensi untuk memberikan gambaran umum mengenai harapan responden terhadap masing-masing dimensi layanan.

4.3.2.1 Harapan per Item

No	Item	Pernyataan	Rata - Rata Skor Harapan (H)
1	P1_H	Fasilitas ruang tunggu nyaman, bersih, dan aman.	4.48
2	P2_H	Tampilan petugas rapi dan profesional.	4.50
3	P3_H	Sistem memiliki tampilan antarmuka yang menarik dan mudah digunakan.	4.62
4	P4_H		

Pendaftaran berjalan lancar tanpa kendala. 4.50 5 P5_H Sistem mudah diakses kapan saja. 4.43 6 P6_H Informasi dalam sistem akurat dan bisa dipercaya. 4.45 7 P7_H Petugas cepat merespons kendala. 4.47 8 P8_H Waktu pelayanan sistem cepat. 4.47 9 P9_H Pengaduan pengguna ditanggapi cepat dan tepat. 4.45 10 P10_H Petugas menguasai sistem dan menjelaskannya dengan jelas. 4.60 11 P11_H Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah 4.58 12 P12_H Pengguna merasa aman dan percaya pada sistem. 4.53 13 P13_H Sistem mudah digunakan oleh semua kalangan. 4.52 14 P14_H Informasi sistem sesuai kebutuhan pengguna. 4.57 15 P15_H Petugas ramah dan peduli pada pendonor. 4.67

Tabel 4.10 Rata-rata per Item Harapan menunjukkan hasil dari kuesioner yang disebarkan kepada responden terkait ekspektasi mereka terhadap kualitas layanan dan sistem informasi. Secara umum, skor harapan berada pada kategori sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa responden memiliki ekspektasi besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UTD Jakarta Barat. Untuk memahami data ini secara lebih objektif, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat sebagai upaya validasi terhadap data kuantitatif yang diperoleh. Berikut adalah hasil analisis dari setiap item pertanyaan berdasarkan rata-rata skor harapan responden: 1. P1_H – Fasilitas Ruang Tunggu Nyaman, Bersih, dan Aman (Skor Rata- Rata: 4.48). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P1_H untuk dimensi Tangibles , diketahui bahwa pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap kondisi fisik ruang tunggu yang disediakan oleh sistem pelayanan. Harapan ini menunjukkan bahwa pengguna menilai pentingnya kenyamanan, kebersihan, serta keamanan selama menunggu proses pendaftaran donor darah. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, fasilitas ruang tunggu memang dirancang untuk memberikan kenyamanan optimal dengan menjaga kebersihan dan pengaturan ruang yang tertata rapi. 2. P2_H – Tampilan Petugas Rapi dan Profesional (Skor Rata-Rata : 4.50). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P2_H untuk

dimensi Tangibles , terlihat bahwa pengguna sangat mengharapkan adanya standar profesionalitas yang tinggi dari segi penampilan petugas. Hal ini mencerminkan pentingnya kesan pertama dan keyakinan pengguna terhadap kompetensi layanan melalui aspek visual. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, seluruh petugas diwajibkan untuk mengenakan seragam sesuai standar dan menjaga kerapian selama melayani pendonor.

3. P3_H – Sistem Memiliki Tampilan Antarmuka yang Menarik dan Mudah Digunakan (Skor Rata-Rata: 4.62). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P3_H untuk dimensi Tangibles , dapat disimpulkan bahwa pengguna mengharapkan tampilan sistem yang tidak hanya menarik secara visual tetapi juga mudah untuk digunakan oleh berbagai kalangan. Nilai ini menunjukkan ekspektasi terhadap pengalaman pengguna yang ramah dan intuitif. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sistem memang dirancang untuk dapat diakses dengan mudah oleh siapa saja, dengan antarmuka yang sederhana dan fungsional.

4. P4_H – Pendaftaran Berjalan Lancar tanpa Kendala (Skor Rata-Rata: 4.50). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P4_H untuk dimensi Reliability , pengguna mengharapkan agar proses pendaftaran dapat dilakukan secara konsisten tanpa hambatan teknis maupun administratif. Harapan ini menegaskan pentingnya keandalan dalam tahap awal layanan. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sistem pendaftaran dirancang untuk meminimalkan gangguan, meskipun tetap terdapat beberapa tantangan pada saat volume tinggi.

5. P5_H – Sistem Mudah Diakses Kapan Saja (Skor Rata-Rata: 4.43). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P5_H untuk dimensi Reliability , pengguna berharap layanan pendaftaran donor darah berbasis sistem dapat diakses secara fleksibel kapan pun dibutuhkan. Ekspektasi ini mencerminkan keinginan atas aksesibilitas tanpa batas waktu. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, disampaikan bahwa sistem memang tersedia selama jam

operasional, dengan beberapa pembatasan teknis pada saat pemeliharaan rutin. 6. P6_H – Informasi dalam Sistem Akurat dan Bisa Dipercaya (Skor Rata- Rata: 4.45). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P6_H untuk dimensi Reliability , terlihat bahwa pengguna sangat menekankan pentingnya keakuratan dan kepercayaan terhadap informasi yang tersedia dalam sistem. Hal ini menunjukkan ekspektasi akan transparansi dan kejelasan informasi layanan. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, dijelaskan bahwa informasi dalam sistem selalu diperbarui dan diverifikasi sebelum ditayangkan. 7. P7_H – Petugas Cepat Merespons Kendala (Skor Rata-Rata : 4.47). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P7_H untuk dimensi Responsiveness , pengguna mengharapkan respons cepat dari petugas ketika menghadapi kendala saat menggunakan sistem. Hal ini mencerminkan pentingnya dukungan langsung dalam pelayanan. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, petugas telah dibekali pelatihan untuk segera menangani kendala yang muncul, baik teknis maupun administratif. 8. P8_H – Waktu Pelayanan Sistem Cepat (Skor Rata-Rata: 4.47). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P8_H untuk dimensi Responsiveness , pengguna menunjukkan harapan akan kecepatan sistem dalam menyelesaikan proses pendaftaran dan layanan lainnya. Hal ini menggambarkan tuntutan efisiensi dalam pelayanan digital. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sistem telah dioptimalkan untuk memastikan proses layanan berlangsung cepat dan lancar. 9. P9_H – Pengaduan Pengguna Ditanggapi Cepat dan Tepat (Skor Rata- Rata: 4.45). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P9_H untuk dimensi Responsiveness , pengguna berharap pengaduan yang disampaikan mendapatkan tanggapan yang sigap dan sesuai. Ekspektasi ini menekankan pentingnya pelayanan yang proaktif terhadap keluhan. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, dijelaskan bahwa alur penanganan pengaduan telah ditetapkan secara sistematis dengan waktu respons yang

telah ditentukan. 10. P10_H – Petugas Menguasai Sistem dan Menjelaskannya dengan Jelas (Skor Rata-Rata: 4.60). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P10_H untuk dimensi Assurance, diketahui bahwa pengguna sangat mengharapkan kompetensi petugas dalam penguasaan sistem dan kemampuannya menjelaskan penggunaan sistem dengan baik. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, petugas dilatih secara rutin untuk memastikan mereka dapat menyampaikan informasi sistem secara jelas dan membantu pengguna bila diperlukan. 11. P11_H – Petugas Memberikan Pelayanan dengan Sopan dan Ramah (Skor Rata-Rata: 4.58). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P11_H untuk dimensi Assurance, dapat disimpulkan bahwa pengguna sangat mengharapkan interaksi yang sopan dan ramah dari petugas. Hal ini menggambarkan harapan atas kenyamanan dalam komunikasi interpersonal. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sikap sopan dan ramah merupakan bagian dari etika kerja yang diterapkan dalam pelatihan petugas. 12. P12_H – Pengguna Merasa Aman dan Percaya pada Sistem (Skor Rata-Rata: 4.53). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P12_H untuk dimensi Assurance, diketahui bahwa pengguna memiliki harapan tinggi akan jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap sistem pendaftaran. Hal ini menekankan pentingnya rasa aman selama interaksi digital. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sistem telah dilengkapi dengan pengendalian internal untuk menjaga keamanan data dan proses. 13. P13_H – Sistem Mudah Digunakan oleh Semua Kalangan (Skor Rata-Rata: 4.52). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P13_H untuk dimensi Empathy, terlihat bahwa pengguna berharap sistem dapat digunakan oleh siapa pun tanpa hambatan. Harapan ini menekankan pentingnya inklusivitas dan desain yang ramah pengguna. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sistem memang dibuat dengan pendekatan user-centered design agar bisa diakses oleh pengguna dari berbagai latar

belakang. 14. P14_H – Informasi Sistem Sesuai Kebutuhan Pengguna (Skor Rata-Rata: 4.57). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P14_H untuk dimensi Empathy, pengguna menginginkan informasi dalam sistem disusun secara relevan dan sesuai kebutuhan pribadi mereka. Hal ini mencerminkan pentingnya personalisasi layanan. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, informasi dalam sistem telah dirancang berdasarkan evaluasi kebutuhan dan pengalaman pengguna sebelumnya. 15. P15_H – Petugas Ramah dan Peduli pada Pendonor (Skor Rata-Rata: 4.67). Dari hasil skor rata-rata harapan terhadap item P15_H untuk dimensi Empathy, diketahui bahwa pengguna sangat menaruh harapan terhadap keramahan dan kepedulian personal dari petugas. Nilai ini menjadi indikator penting dari kualitas interaksi dalam layanan. Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, nilai empati ini dijadikan prioritas utama dalam pembinaan sikap petugas terhadap seluruh pendonor. Berdasarkan hasil analisis rata-rata skor harapan terhadap item-item pertanyaan Harapan, secara umum dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna terhadap sistem informasi pendaftaran pendonor darah di UTD PMI Jakarta Barat berada pada kategori Sangat Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki ekspektasi besar terhadap kualitas layanan dan sistem informasi yang tersedia. Nilai tertinggi tercatat pada item P15_H (Petugas Ramah dan Peduli pada Pendonor) dengan skor rata-rata 4.67, yang mencerminkan bahwa aspek kepedulian dan keramahan petugas merupakan elemen yang sangat diharapkan oleh pengguna dalam proses pelayanan. Sementara itu, nilai harapan terendah tercatat pada item P5_H (Sistem Mudah Diakses Kapan Saja) dengan skor rata-rata 4.43, yang meskipun masih tinggi, namun menandakan adanya kebutuhan peningkatan dalam aspek aksesibilitas sistem yang lebih fleksibel dan selalu tersedia. Dari hasil analisis ini, dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak hanya mengharapkan kecepatan dan keakuratan teknis dari sistem, tetapi juga interaksi layanan yang humanis, empatik, dan profesional dari petugas.

Validasi melalui hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat juga menguatkan bahwa ekspektasi ini berlandaskan pada pengalaman nyata yang dialami oleh pengguna, sehingga dapat menjadi landasan penting dalam pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan.

4.3.2.2 Harapan per Dimensi Sub Bab ini meliputi analisis rata-rata Harapan pengguna berdasarkan lima dimensi utama SERVQUAL, yaitu, Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Rata-rata skor harapan tiap dimensi dihitung berdasarkan gabungan nilai harapan dari item-item yang termasuk ke dalam masing-masing dimensi tersebut. Yaitu, P1_H - P3_H untuk dimensi Tangibles, P4_H - P6_H untuk dimensi Reliability, P7_H - P9_H untuk dimensi Responsiveness, P10_H - P12_H untuk dimensi Assurance, dan P13_H - P15_H untuk dimensi Empathy. Tujuan dari analisis ini dilakukan adalah untuk mengidentifikasi dimensi layanan sistem informasi pendaftaran pendonor darah di PMI Jakarta Barat yang sudah memenuhi ekspektasi pengguna dan membenahi dimensi yang masih perlu ditingkatkan.

1	P1_H - P3_H	Tangible	4.53
2	P4_H - P6_H	Reliability	4.46
3	P7_H - P9_H	Responsiveness	4.46
4	P10_H - P12_H	Assurance	4.57
5	P13_H - P15_H	Empathy	4.58

Tabel 4.11 menunjukkan hasil dari rata-rata harapan per dimensi pengguna terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama metode SERVQUAL, yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Nilai rata-rata skor harapan diperoleh dari pengolahan kuesioner yang telah diisi oleh responden dan mencerminkan tingkat ekspektasi pengguna terhadap masing-masing aspek layanan. Berikut adalah analisis lebih lanjut dari masing-masing dimensi:

1. P1_H – P3_H (Tangibles) dengan rata-rata skor 4.53. Dalam item ini, 3 butir pertanyaan Tangibles mencakup fasilitas fisik, tampilan petugas, dan antarmuka sistem. Nilai menunjukkan bahwa aspek bukti fisik dari layanan sangat diharapkan oleh pengguna.

Hal ini mencerminkan bahwa pengguna menaruh ekspektasi tinggi terhadap kenyamanan fasilitas, kerapian petugas, serta kemudahan visual dari sistem. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa fasilitas ruangan memang dirancang untuk menciptakan suasana nyaman dan bersih, serta kesesuaian petugas untuk diwajibkan menjaga penampilan sesuai standar profesional. Dari sisi tampilan sistem dibuat sesederhana mungkin agar dapat digunakan oleh semua kalangan. Pernyataan ini memperkuat bahwa harapan tinggi pengguna terhadap dimensi ini tidak sekadar persepsi, tetapi sejalan dengan kebijakan dan kondisi nyata di lapangan.

2. P4_H – P6_H (Reliability) dengan rata-rata skor 4.46. Dalam item ini, 3 butir pertanyaan Reliability mencakup kelancaran proses pendaftaran, kemudahan akses sistem, dan keakuratan informasi. Nilai rata-rata menunjukkan bahwa pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap keandalan layanan. Hal ini menandakan bahwa mereka berharap proses pendaftaran berjalan tanpa kendala, sistem bisa diakses kapan saja, dan informasi yang disampaikan benar-benar akurat. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa pada jam-jam tertentu dengan volume kunjungan tinggi, antrean memang tak terhindarkan, dan terkadang sistem perlu dilakukan pemeliharaan rutin yang menyebabkan keterbatasan akses sementara. Selain itu, informasi dalam sistem telah diperbarui secara berkala dan melalui proses verifikasi internal sebelum ditampilkan. Pernyataan ini mendukung validitas skor dan memperlihatkan bahwa ekspektasi pengguna terhadap dimensi ini berakar dari kebutuhan nyata di lapangan.

3. P7_H – P9_H (Responsiveness) dengan rata-rata skor 4.46. Dalam dimensi Responsiveness, 3 butir pertanyaan menilai sejauh mana petugas dan sistem diharapkan mampu merespons kebutuhan atau kendala pengguna secara cepat. Nilai rata-rata pada dimensi ini cukup tinggi, menunjukkan bahwa pengguna berharap pelayanan diberikan secara sigap dan efisien. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa petugas telah dibekali pelatihan khusus untuk menangani kendala baik secara teknis maupun administratif, serta ditempatkan di titik-titik strategis

guna merespons pengguna secara langsung. Selain itu, sistem telah dioptimalkan agar proses pelayanan berlangsung cepat dan efisien, serta prosedur pengaduan telah ditetapkan agar aduan ditanggapi dengan cepat dan tepat. Penjelasan ini memperkuat bahwa harapan tinggi dari pengguna mencerminkan ekspektasi terhadap kecepatan dan kesigapan layanan yang memang menjadi prioritas pengelola. 4. P10_H – P12_H (Assurance) dengan rata-rata skor 4.57. Tiga butir pertanyaan dalam dimensi Assurance mencakup penguasaan sistem oleh petugas, sikap sopan dan ramah, serta rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan. Nilai rata-rata menunjukkan bahwa pengguna sangat mengharapkan kompetensi tinggi dari petugas serta rasa aman saat menggunakan sistem. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa petugas menjalani pelatihan berkala untuk memastikan penguasaan sistem dan pelayanan yang informatif dan sopan. Selain itu, sistem dinilai aman karena hanya digunakan untuk kepentingan registrasi dan penyimpanan internal. Budaya pelayanan yang menjunjung sopan santun dan profesionalisme menjadi landasan utama interaksi dengan pengguna. Pernyataan ini menunjukkan bahwa nilai harapan tinggi pada dimensi Assurance mencerminkan standar yang telah dibentuk dan diinternalisasi oleh pihak pengelola UTD. 5. P13_H – P15_H (Empathy) dengan rata-rata skor 4.58. Tiga butir pertanyaan dalam Dimensi Empathy yang mengukur sejauh mana layanan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan kenyamanan individu. Dimensi ini memperoleh nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya, yang menandakan bahwa pengguna sangat mengharapkan perhatian personal dan pelayanan yang bersifat humanis. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa pendekatan pelayanan berbasis empati menjadi prinsip utama, di mana petugas diharapkan tidak hanya memberikan layanan fungsional, tetapi juga membangun komunikasi yang nyaman dan suportif kepada setiap calon pendonor. Desain sistem juga disesuaikan agar inklusif, mudah digunakan, dan informasi yang ditampilkan relevan dengan kebutuhan pengguna. Validasi ini menunjukkan bahwa nilai harapan tinggi terhadap dimensi ini merupakan refleksi dari nilai-nilai empatik



yang secara aktif diterapkan dalam proses pelayanan dan juga menjadi harapan utama dari para pengguna. Dari hasil analisis rata-rata skor harapan terhadap lima dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna terhadap kualitas layanan pendaftaran donor darah di UTD PMI Jakarta Barat berada pada kategori Sangat Tinggi di seluruh aspek. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki ekspektasi yang besar terhadap mutu pelayanan, mulai dari tampilan fisik, keandalan sistem, ketanggapan layanan, hingga kompetensi dan empati petugas., diketahui bahwa dimensi Empathy (4.58) menempati posisi tertinggi dalam harapan pengguna, yang mengindikasikan bahwa perhatian personal, keramahan, dan kepedulian petugas dianggap sangat penting dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan saat proses pendaftaran. Diikuti oleh dimensi Assurance (4.57) yang menunjukkan bahwa pengguna sangat mengharapkan petugas memiliki kompetensi yang tinggi, mampu memberikan penjelasan dengan baik, serta bersikap sopan dan meyakinkan. Selanjutnya, dimensi Tangibles (4.53) juga menempati skor yang sangat tinggi, mencerminkan bahwa pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap kenyamanan fasilitas, kerapian petugas, serta kemudahan antarmuka sistem. Sementara itu, dimensi Reliability (4.46) dan Responsiveness (4.46) mencatat skor yang juga tinggi, namun sedikit lebih rendah dibanding dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna mengharapkan sistem dapat berjalan tanpa gangguan, akses tersedia kapan saja, serta informasi yang disediakan akurat dan dapat dipercaya. Di sisi lain, kecepatan petugas dalam merespons kendala, menyelesaikan proses pelayanan, dan menangani pengaduan juga dinilai sebagai elemen penting dalam harapan pengguna terhadap layanan ini. Seluruh nilai harapan per dimensi yang diperoleh ini telah divalidasi melalui observasi dan wawancara langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sehingga hasil analisis ini tidak hanya menggambarkan angka dari kuesioner, tetapi juga merefleksikan ekspektasi pengguna yang realistis dan sesuai dengan kondisi aktual di lapangan. Oleh karena itu, kesimpulan ini dapat menjadi dasar penting dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang berorientasi

pada kebutuhan dan harapan pengguna secara menyeluruh. 4.3.3 Analisa GAP

Persepsi dan Harapan Dalam mengevaluasi kualitas layanan suatu sistem informasi, salah satu pendekatan yang digunakan adalah analisis GAP antara persepsi dan harapan pengguna. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pengguna, serta menentukan area mana yang masih memerlukan perbaikan. Harapan (Expectation) adalah ukuran standar ideal yang dimiliki oleh pengguna terhadap kualitas layanan yang seharusnya diberikan oleh penyedia layanan. Harapan ini terbentuk sebelum pengguna mengalami layanan secara langsung dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengalaman sebelumnya, informasi dari pihak lain, serta promosi atau reputasi lembaga. Sementara itu, Persepsi (Perception) adalah penilaian nyata atau tanggapan pengguna setelah menerima atau menggunakan layanan. Persepsi menggambarkan bagaimana pengguna merasakan kualitas layanan yang diberikan berdasarkan pengalaman aktual mereka. GAP dalam konteks SERVQUAL merupakan selisih antara skor persepsi (P) dan skor harapan (H) dari masing-masing item pertanyaan atau dimensi layanan. 10 GAP digunakan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah memuaskan (nilai positif), sesuai harapan (nilai nol), atau masih di bawah ekspektasi pengguna (nilai negatif).

Adapun rumus perhitungan nilai GAP adalah sebagai berikut: $GAP = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Harapan (H)}$ Dengan Interpretasi nilai GAP sebagai berikut: - $GAP > 0$: Layanan melebihi harapan pengguna. - $GAP = 0$: Layanan sesuai dengan harapan pengguna. - $GAP < 0$: Layanan belum memenuhi harapan pengguna. Melalui analisis GAP ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih objektif dan komprehensif mengenai kualitas layanan dari sistem informasi pendaftaran pendonor darah di UTD PMI Jakarta Barat. Dengan mengetahui dimensi atau aspek layanan mana yang memiliki GAP negatif, maka dapat dirumuskan rekomendasi perbaikan yang lebih terarah dan tepat sasaran guna meningkatkan kepuasan pengguna di masa yang akan datang. 4.3.3.1 GAP per Item Tabel 4. 12 Tabel GAP per Item Item Rata Rata

Persepsi (P) Rata Rata Harapan (H) Rata - Rata GAP P1 4.42 4.48
 -0.07 P2 4.42 4.50 -0.08 P3 4.40 4.62 -0.22 P4 4.15 4.50 -0.35
 P5 4.08 4.43 -0.35 P6 4.22 4.45 -0.23 P7 4.35 4.47 -0.12 P8 4.27
 4.47 -0.20 P9 4.43 4.45 -0.02 P10 4.60 4.60 0.00 P11 4.40 4.58
 -0.18 P12 4.30 4.53 -0.23 P13 4.48 4.52 -0.04 P14 4.30 4.57 -0.27
 P15 4.53 4.67 -0.14 Analisis GAP (kesenjangan) antara persepsi dan
 harapan pengguna merupakan pendekatan penting dalam mengevaluasi kualitas
 layanan suatu sistem. GAP didefinisikan sebagai selisih antara skor
 persepsi (P) dan skor harapan (H) yang dihitung dengan rumus: $GAP = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Harapan (H)}$ Jika hasil GAP bernil
 ai negatif, maka harapan pengguna melebihi persepsi, yang menandakan
 adanya ketidaksesuaian antara yang diharapkan dan yang dirasakan.
 Sebaliknya, jika GAP bernilai nol atau positif, maka layanan telah
 sesuai atau melebihi harapan pengguna. Tabel 4.12 Tabel GAP per Item
 adalah hasil dari perhitungan Rata-rata Persepsi - Rata-rata Harapan
 dengan jumlah Rata-rata GAP per item. Berikut adalah hasil analisis
 GAP untuk masing-masing item berdasarkan data rata-rata persepsi dan
 harapan yang telah dikumpulkan dari responden, serta telah divalidasi
 melalui wawancara dan observasi secara langsung dengan Koordinator Utama
 UTD Jakarta Barat. 1. P1 - Fasilitas ruang tunggu nyaman, bersih,
 dan aman (GAP: -0.07). Dari hasil skor rata-rata menunjukkan adanya
 sedikit kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pengguna.
 Hal ini terjadi karena meskipun ruang tunggu dinilai nyaman dan
 bersih, masih ada sebagian kecil pengguna yang berharap peningkatan
 fasilitas seperti pendingin ruangan atau tempat duduk tambahan. Namun,
 berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama
 UTD Jakarta Barat, fasilitas ini telah disesuaikan dengan kebutuhan
 rata-rata pengguna, sehingga nilai GAP yang kecil ini dapat dianggap
 wajar dan valid. 2. P2 - Tampilan petugas rapi dan profesional (GAP:
 -0.08). Nilai GAP negatif menunjukkan adanya sedikit ketidaksesuaian antara
 ekspektasi terhadap penampilan petugas dan kenyataan di lapangan. Harapan

pengguna cukup tinggi terhadap standar profesionalisme. Meski demikian, hasil wawancara dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menunjukkan bahwa petugas telah dibekali dengan standar penampilan yang memadai. Oleh karena itu, skor GAP ini masih dalam batas normal dan divalidasi sebagai representasi realistis dari kondisi layanan.

3. P3 - Tampilan antarmuka menarik dan mudah digunakan (GAP: -0.22). Terdapat kesenjangan cukup besar karena harapan pengguna terhadap tampilan sistem yang lebih modern dan interaktif tidak sepenuhnya terpenuhi. Berdasarkan observasi dan wawancara, sistem telah dirancang sederhana agar mudah digunakan semua kalangan. Namun, ekspektasi visual dan kemudahan navigasi dari sebagian pengguna muda masih menjadi tantangan. Hal ini menunjukkan kebutuhan untuk peningkatan dari aspek UI/UX.

4. P4 - Pendaftaran berjalan lancar tanpa kendala (GAP: -0.35). GAP cukup tinggi terjadi karena harapan proses pendaftaran yang tanpa hambatan belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna. Penjelasan dari Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menunjukkan bahwa pada waktu-waktu tertentu (jam sibuk), sistem memang mengalami antrean yang menyebabkan keterlambatan. Hal ini menjadi area penting untuk perbaikan operasional.

5. P5 - Sistem mudah diakses kapan saja (GAP: -0.35). Harapan terhadap aksesibilitas sistem sepanjang waktu tidak sepenuhnya terpenuhi, terutama karena sistem masih membutuhkan waktu maintenance secara berkala. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa sistem memang tidak dirancang untuk 24/7 karena keterbatasan infrastruktur, sehingga GAP ini mencerminkan realitas dan telah divalidasi.

6. P6 - Informasi dalam sistem akurat dan bisa dipercaya (GAP: -0.23). Pengguna berharap informasi dalam sistem selalu akurat dan lengkap. GAP ini menunjukkan bahwa ada kekurangan kecil dalam informasi yang disediakan. Menurut Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, pembaruan informasi memang tidak dilakukan secara real-time, yang menjelaskan nilai GAP tersebut.

7. P7 - Petugas cepat merespons kendala (GAP: -0.12). Nilai GAP ini menunjukkan sedikit kekurangan pada kecepatan respon. Berdasarkan observasi, petugas berusaha cepat tanggap, tetapi saat

beban layanan tinggi, respon tidak selalu instan. Validasi dari pihak pengelola menunjukkan bahwa pelatihan terus dilakukan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan. 8. P8 - Waktu pelayanan sistem cepat (GAP: -0.20). Harapan akan waktu pelayanan yang sangat cepat belum sepenuhnya tercapai. Meskipun sistem telah dioptimalkan, kondisi jaringan dan beban server terkadang menjadi kendala. Pernyataan ini dikonfirmasi oleh Koordinator Utama UTD Jakarta Barat sebagai bagian dari tantangan teknis yang sedang ditangani. 9. P9 - Pengaduan pengguna ditanggapi cepat dan tepat (GAP: -0.02). Selisih sangat kecil menandakan bahwa sistem pengaduan sudah cukup baik dalam merespons pengguna. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyebutkan bahwa ada SOP yang mengatur proses penanganan pengaduan secara sistematis, sehingga GAP ini bisa dianggap sangat wajar dan valid. 10. P10 - Petugas menguasai sistem dan menjelaskannya dengan jelas (GAP: 0.00). Tidak terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan, yang menunjukkan layanan sudah sesuai ekspektasi. Validasi oleh Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menegaskan bahwa pelatihan petugas secara rutin dilakukan untuk menjamin pemahaman menyeluruh terhadap sistem. 11. P11 - Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah (GAP: - 0.18). Harapan pengguna terhadap keramahan petugas sangat tinggi. GAP ini muncul karena ada persepsi bahwa interaksi masih bisa lebih humanis di beberapa kasus. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyatakan bahwa hal ini sedang ditingkatkan melalui pelatihan etika pelayanan. 12. P12 - Pengguna merasa aman dan percaya pada sistem (GAP: -0.23). Meskipun sistem dirancang aman, masih ada sebagian pengguna yang ragu, terutama soal privasi data. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menjelaskan bahwa sistem tidak menyimpan data sensitif dan hanya digunakan untuk keperluan internal. GAP ini dianggap valid berdasarkan kondisi tersebut. 13. P13 - Sistem mudah digunakan oleh semua kalangan (GAP: -0.04). Selisih yang kecil menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa sistem mudah digunakan. Validasi dari Koordinator Utama UTD Jakarta Barat mengungkapkan bahwa desain sistem



memang difokuskan agar ramah bagi semua usia dan latar belakang. 14. P14 - Informasi sistem sesuai kebutuhan pengguna (GAP: -0.27). Harapan terhadap informasi yang lebih rinci dan personal masih belum sepenuhnya terpenuhi. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyampaikan bahwa fitur penyesuaian informasi masih dalam tahap pengembangan. Oleh karena itu, GAP ini merupakan refleksi dari keterbatasan saat ini. 15. P15 - Petugas ramah dan peduli pada pendonor (GAP: -0.14). Nilai GAP yang relatif kecil menunjukkan bahwa layanan petugas sudah memenuhi ekspektasi pengguna, meskipun ada ruang untuk meningkatkan kedekatan personal. Validasi oleh Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyatakan bahwa empati adalah nilai inti dalam pelayanan, dan pelatihan rutin dilakukan. Berdasarkan hasil analisis GAP antara rata-rata skor persepsi dan harapan untuk masing-masing item dalam instrumen penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara umum masih terdapat kesenjangan negatif yang menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna terhadap layanan sistem informasi pendaftaran donor darah di UTD PMI Jakarta Barat masih belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini terlihat dari semua item, kecuali P10, yang menunjukkan nilai GAP negatif dengan rentang perbedaan yang bervariasi dari - 0.02 hingga -0.35. Kesenjangan terbesar ditemukan pada item P4 dan P5 dengan nilai GAP masing-masing sebesar -0.35, yang mengindikasikan bahwa proses pendaftaran serta aksesibilitas sistem menjadi dua aspek utama yang perlu mendapat perhatian dan peningkatan. Di sisi lain, item P10 menunjukkan GAP nol (0.00), yang berarti bahwa persepsi pengguna sepenuhnya sejalan dengan harapan terhadap kompetensi petugas dalam penguasaan sistem. Item lain seperti P3, P6, P8, P12, dan P14 juga menunjukkan GAP yang cukup signifikan, mencerminkan bahwa tampilan sistem, kecepatan pelayanan, akurasi informasi, serta relevansi informasi terhadap kebutuhan pengguna merupakan aspek teknis yang perlu ditingkatkan untuk mendekati harapan pengguna. Perlu diingat, Seluruh data GAP dalam analisis ini telah divalidasi melalui observasi dan wawancara langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sehingga hasil yang

diperoleh tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Validasi ini memperkuat keakuratan hasil dan menjadi dasar yang dapat diandalkan dalam menyusun strategi peningkatan layanan, terutama pada item-item dengan nilai GAP tertinggi. Dengan demikian, hasil analisis GAP ini diharapkan dapat menjadi acuan konkret untuk pengembangan sistem dan peningkatan kualitas pelayanan, baik dari segi teknis maupun interaksi petugas terhadap pengguna.

4.3.3.2 GAP per Dimensi

Sub bab ini meliputi analisis GAP (kesenjangan) rata-rata antara skor persepsi dan skor harapan pengguna berdasarkan lima dimensi utama SERVQUAL, yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Nilai GAP dihitung dengan mengurangkan rata-rata skor harapan dari rata-rata skor persepsi pada masing-masing dimensi. Kelima dimensi tersebut terdiri dari: P1 – P3 untuk Tangibles, P4 – P6 untuk Reliability, P7 – P9 untuk Responsiveness, P10 – P12 untuk Assurance, dan P13 – P15 untuk Empathy. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi dimensi mana yang memiliki kesenjangan paling besar antara harapan dan kenyataan di lapangan, sehingga dapat dijadikan dasar prioritas dalam upaya perbaikan layanan sistem informasi pendaftaran donor darah di UTD PMI Jakarta Barat.

Tabel 4. 13 Tabel GAP per Dimensi

Dimensi	Rata - Rata GAP
Tangible	-0.12
Reliability	-0.31
Responsiveness	-0.11
Assurance	-0.14
Empathy	-0.14

Dari Tabel 4.13, yang menyajikan nilai rata-rata GAP antara persepsi dan harapan pengguna terhadap masing-masing dimensi SERVQUAL, berikut adalah penjabaran hasil analisis terhadap kelima dimensi utama, yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). GAP diperoleh dari pengurangan skor rata-rata persepsi (P) terhadap harapan (H), dengan rumus sebagai berikut: $GAP = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Harapan (H)}$ Berikut adalah analisis lebih lanjut terhadap masing-masing dimensi:

1. Dimensi Tangibles (GAP: -0.12). Nilai GAP sebesar -0.12 menunjukkan bahwa terdapat sedikit

perbedaan antara ekspektasi dan kenyataan terkait aspek fisik layanan, seperti kenyamanan ruang tunggu, kerapian petugas, dan tampilan antarmuka sistem. Sebagian pengguna berharap fasilitas tambahan atau tampilan visual yang lebih modern. Namun, berdasarkan wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, fasilitas dan sistem telah dirancang menyesuaikan dengan kebutuhan mayoritas pengguna. Oleh karena itu, nilai GAP ini dianggap wajar dan representatif.

2. Dimensi Reliability (GAP: -0.31). GAP terbesar tercatat pada dimensi Reliability, yaitu -0.31. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara harapan pengguna terhadap kelancaran layanan, aksesibilitas sistem, serta keakuratan informasi. Beberapa responden mengeluhkan antrean pada jam sibuk dan keterbatasan sistem saat maintenance. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menjelaskan bahwa hal ini merupakan tantangan teknis yang sedang diatasi melalui peningkatan infrastruktur dan prosedur layanan. Nilai GAP ini merefleksikan kondisi aktual dan menjadi prioritas perbaikan.

3. Dimensi Responsiveness (GAP: -0.11). GAP pada dimensi Responsiveness sebesar -0.11 menunjukkan bahwa respons dari petugas dan sistem sudah cukup mendekati harapan pengguna. Walaupun pada kondisi tertentu seperti lonjakan pengunjung respons tidak selalu cepat, upaya penempatan petugas di titik strategis dan pelatihan responsif telah dilakukan. Validasi dari pihak pengelola memperkuat bahwa kesenjangan ini masih dalam batas normal dan terus diperbaiki.

4. Dimensi Assurance (GAP: -0.14). Nilai GAP -0.14 pada dimensi Assurance menunjukkan bahwa pengguna cukup percaya terhadap kompetensi dan keramahan petugas, namun masih berharap adanya penyampaian informasi yang lebih jelas dan peningkatan rasa aman saat menggunakan sistem. Dari hasil wawancara, dijelaskan bahwa pelatihan pelayanan dilakukan secara rutin dan sistem telah dibuat aman tanpa menyimpan data sensitif. Oleh karena itu, nilai GAP ini sah dan menggambarkan persepsi realistis pengguna.

5. Dimensi Empathy (GAP: -0.14). GAP sebesar -0.14 menandakan bahwa pengguna merasa petugas cukup menunjukkan kepedulian dan empati. Namun, masih

terdapat harapan untuk meningkatkan kedekatan secara personal dan pendekatan komunikasi yang lebih humanis. Koordinator Utama UTD Jakarta Barat menyatakan bahwa nilai empati menjadi prinsip utama layanan dan secara konsisten ditanamkan dalam pelatihan petugas. GAP ini dinilai valid dan menjadi peluang peningkatan kualitas interaksi petugas dengan pengguna. Berdasarkan hasil analisis GAP per dimensi SERVQUAL, diketahui bahwa dimensi Reliability memiliki nilai GAP terbesar (-0.31), yang menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan seperti kelancaran pendaftaran, akses sistem, dan keakuratan informasi masih menjadi tantangan utama yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan. Sementara itu, dimensi Responsiveness memiliki nilai GAP terkecil (-0.11), menandakan bahwa pelayanan dari sisi kecepatan respon petugas sudah mendekati harapan pengguna. Tiga dimensi lainnya, yaitu Tangibles (-0.12), Assurance (-0.14), dan Empathy (-0.14), menunjukkan bahwa kesenjangan yang ada relatif kecil, namun tetap menyisakan ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal kenyamanan fisik, komunikasi yang meyakinkan, serta pendekatan yang lebih empatik dari petugas. Seluruh hasil nilai GAP ini telah divalidasi melalui observasi langsung dan wawancara dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sehingga tidak hanya merepresentasikan angka secara kuantitatif, tetapi juga mencerminkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, analisis ini dapat dijadikan dasar pertimbangan yang kuat dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan ke depannya.

4.3.4 Perhitungan SERVQUAL Index

Setelah dilakukan analisis terhadap skor rata-rata persepsi (P) dan skor rata-rata harapan (H) pada masing-masing item pertanyaan, langkah selanjutnya adalah menghitung nilai SERVQUAL Index. SERVQUAL Index merupakan hasil dari penjumlahan nilai GAP (Persepsi – Harapan) dari seluruh item, kemudian dibagi dengan jumlah item. Rumus perhitungan SERVQUAL Index adalah sebagai berikut:

$$\text{SERVQUAL Index} = \frac{\sum (P - H)}{N}$$

Keterangan: P = Skor rata-rata persepsi
H = Skor rata-rata harapan
n = Jumlah total item pertanyaan (dalam penelitian ini sebanyak 15)

Perhitungan ini bertujuan untuk

mengetahui secara keseluruhan sejauh mana kualitas layanan sistem informasi pendaftaran donor darah di UTD PMI Jakarta Barat telah memenuhi ekspektasi pengguna. Jika nilai SERVQUAL Index bernilai negatif, maka dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna masih lebih tinggi dibandingkan pengalaman yang dirasakan. Sebaliknya, jika positif atau nol, maka layanan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna.

Tabel 4. 14 Perhitungan SERVQUAL Index No Dimensi Rata - Rata Persepsi Rata - Rata Harapan n SERVQUAL Index (P - H) 1 Tangible 4.41

4.53 -0.12 2 Reliability 4.15 4.46 -0.31 3 Responsiveness 4.35 4.46

-0.11 4 Assurance 4.43 4.57 -0.14 5 Empathy 4.44 4.58 -0.14 TOTAL

GAP -2.51 SERVQUAL Index = -2.51 15 = -0,17 Nilai SERVQUAL Index sebesar -0,17 menunjukkan bahwa secara umum, terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan sistem informasi pendaftaran donor darah di UTD PMI Jakarta Barat. Nilai negatif ini mengindikasikan bahwa ekspektasi pengguna masih sedikit lebih tinggi dibandingkan pengalaman aktual yang mereka rasakan saat berinteraksi dengan sistem. Meskipun selisihnya tidak terlalu besar, kondisi ini tetap penting untuk diperhatikan karena menunjukkan bahwa ada sejumlah aspek layanan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna, terutama pada dimensi Reliability dan Tangibles yang mencatat nilai GAP tertinggi. Lebih lanjut, nilai ini menjadi indikator bahwa perbaikan sistem dan pelayanan harus difokuskan pada peningkatan keandalan operasional, seperti kelancaran proses pendaftaran, aksesibilitas sistem, serta penyempurnaan fitur antarmuka dan infrastruktur fisik layanan. Selain itu, meskipun dimensi Responsiveness, Assurance, dan Empathy menunjukkan GAP yang relatif kecil, peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh tetap diperlukan agar sistem tidak hanya memenuhi standar minimum, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Hasil analisis SERVQUAL Index ini telah divalidasi melalui diskusi secara langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sehingga dapat dipastikan bahwa data yang disajikan bukan sekadar interpretasi numerik, tetapi

menunjukkan bahwa secara umum, terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan sistem informasi pendaftaran donor darah di UTD PMI Jakarta Barat. Nilai negatif ini mengindikasikan bahwa ekspektasi pengguna masih sedikit lebih tinggi dibandingkan pengalaman aktual yang mereka rasakan saat berinteraksi dengan sistem. Meskipun selisihnya tidak terlalu besar, kondisi ini tetap penting untuk diperhatikan karena menunjukkan bahwa ada sejumlah aspek layanan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna, terutama pada dimensi Reliability dan Tangibles yang mencatat nilai GAP tertinggi. Lebih lanjut, nilai ini menjadi indikator bahwa perbaikan sistem dan pelayanan harus difokuskan pada peningkatan keandalan operasional, seperti kelancaran proses pendaftaran, aksesibilitas sistem, serta penyempurnaan fitur antarmuka dan infrastruktur fisik layanan. Selain itu, meskipun dimensi Responsiveness, Assurance, dan Empathy menunjukkan GAP yang relatif kecil, peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh tetap diperlukan agar sistem tidak hanya memenuhi standar minimum, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Hasil analisis SERVQUAL Index ini telah divalidasi melalui diskusi secara langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat, sehingga dapat dipastikan bahwa data yang disajikan bukan sekadar interpretasi numerik, tetapi

juga telah mencerminkan realitas di lapangan. Validasi ini memberikan keabsahan dan bobot praktis terhadap hasil perhitungan, serta memperkuat bahwa indeks ini merupakan refleksi dari kondisi layanan yang sebenarnya. Dengan demikian, nilai SERVQUAL Index ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan yang akurat dan dapat diandalkan dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan. Langkah-langkah perbaikan yang berbasis pada data ini diharapkan mampu mendorong pengembangan sistem informasi yang lebih responsif, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan para calon pendonor darah di masa yang akan datang.

4.4.1 Pembahasan Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan

Analisis kesenjangan kualitas layanan bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem informasi pendaftaran donor darah di UTD PMI Jakarta Barat telah memenuhi harapan pengguna. Menggunakan pendekatan SERVQUAL, penilaian dilakukan terhadap lima dimensi layanan utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Nilai GAP dihitung dari selisih rata-rata skor persepsi (P) dan harapan (H), serta diperkuat oleh SERVQUAL Index sebagai cerminan kualitas layanan secara menyeluruh.

13 Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai GAP negatif, menandakan harapan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi. Reliability mencatat GAP terbesar (-0.31), menunjukkan bahwa aspek keandalan seperti kelancaran pendaftaran dan akurasi informasi perlu mendapat perhatian utama. Sebaliknya, Responsiveness mencatat GAP terkecil (-0.11), yang berarti ketanggapan petugas sudah relatif mendekati ekspektasi pengguna, meskipun optimalisasi tetap diperlukan saat beban layanan meningkat. Sementara itu, dimensi Tangibles, Assurance, dan Empathy memiliki GAP moderat (-0.12 hingga -0.14), yang mengindikasikan masih perlunya peningkatan dalam hal kenyamanan fisik, keamanan informasi, dan pendekatan komunikasi yang lebih empatik. Secara keseluruhan, SERVQUAL Index sebesar -0.17 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi masih berada di bawah harapan pengguna. Meskipun tidak signifikan, hal ini tetap menjadi sinyal bahwa sistem perlu dikembangkan lebih lanjut baik dari sisi teknis maupun interaksi

layanan. Seluruh hasil olah data, baik berupa GAP per item, per dimensi, maupun SERVQUAL Index, telah divalidasi melalui wawancara dan observasi langsung dengan Koordinator Utama UTD Jakarta Barat. Proses validasi ini memastikan bahwa temuan kuantitatif yang diperoleh tidak hanya bersifat angka semata, melainkan juga mencerminkan realitas pelayanan yang berlangsung di lapangan. Dengan demikian, analisis ini dapat dijadikan dasar yang objektif dan terpercaya dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih tepat sasaran.

PENUTUP

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.

9 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.



REPORT #27530911

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	0.48% journal.stmiki.ac.id https://journal.stmiki.ac.id/index.php/jmt/article/download/1103/827/	●
INTERNET SOURCE		
2.	0.31% ojs.stmik-banjarbaru.ac.id https://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/jutisi/article/viewFile/1942/1084	●
INTERNET SOURCE		
3.	0.3% jurnal.stibsa.ac.id https://jurnal.stibsa.ac.id/index.php/jbma/article/download/215/215/1168	●
INTERNET SOURCE		
4.	0.29% repository.its.ac.id https://repository.its.ac.id/41861/1/5213100027-Undergraduate_Theses.pdf	● ●
INTERNET SOURCE		
5.	0.2% repo.darmajaya.ac.id http://repo.darmajaya.ac.id/3517/7/9.%20Bab%20IV.pdf	●
INTERNET SOURCE		
6.	0.19% media.neliti.com https://media.neliti.com/media/publications/41147-ID-persepsi-dan-harapan-pe..	●
INTERNET SOURCE		
7.	0.18% repository.ub.ac.id https://repository.ub.ac.id/188207/1/HURIAH%20EMILIA%20HASTUTI.pdf	●
INTERNET SOURCE		
8.	0.18% repository.uinjkt.ac.id https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/41998/1/SAFIRA%20..	●
INTERNET SOURCE		
9.	0.14% repositori.uin-alauddin.ac.id http://repositori.uin-alauddin.ac.id/22821/1/90200118120%20DWI%20SYAHRAN...	●



REPORT #27530911

INTERNET SOURCE	
10. 0.14% sipora.polije.ac.id	●
https://sipora.polije.ac.id/9412/4/G41160265_SKRIPSI%20LENGKAP.pdf	
INTERNET SOURCE	
11. 0.13% jurkes.polije.ac.id	●
https://jurkes.polije.ac.id/index.php/journal/article/view/105	
INTERNET SOURCE	
12. 0.13% repository.stei.ac.id	●
http://repository.stei.ac.id/6302/4/REVISI%20Skripsi%20Maulana%20%28Bag.%201%20dan%202%20.pdf	
INTERNET SOURCE	
13. 0.12% repository.unsoed.ac.id	●
http://repository.unsoed.ac.id/34771/8/BAB%20V_NIDA_H1E021014_SKRIPSI_20..	
INTERNET SOURCE	
14. 0.12% repository.stei.ac.id	●
http://repository.stei.ac.id/7401/3/BAB%20II.pdf	
INTERNET SOURCE	
15. 0.12% sipora.polije.ac.id	●
https://sipora.polije.ac.id/14009/2/Bab%201.pdf	
INTERNET SOURCE	
16. 0.12% ettheses.iainkediri.ac.id	●
https://ettheses.iainkediri.ac.id/15916/5/933408119_bab3.pdf	
INTERNET SOURCE	
17. 0.11% rectmedia.com	●
https://rectmedia.com/3-strategi-meningkatkan-customer-journey-dalam-bisnis/	
INTERNET SOURCE	
18. 0.11% www.detik.com	●
https://www.detik.com/jabar/berita/d-6203238/validasi-adalah-pengertian-kon...	
INTERNET SOURCE	
19. 0.11% repo.unicimi.ac.id	●
https://repo.unicimi.ac.id/501/1/24-07-149-EBOOK%20Pengembangan%20SDM...	
INTERNET SOURCE	
20. 0.11% www.academia.edu	●
https://www.academia.edu/35103173/Perancangan_Sistem_Informasi_Penguku..	



REPORT #27530911

INTERNET SOURCE	
21. 0.1% di2.pps.uin-alauddin.ac.id	●
https://di2.pps.uin-alauddin.ac.id/artikel/detail_artikel/3517	
INTERNET SOURCE	
22. 0.1% e-journal.undikma.ac.id	●
https://e-journal.undikma.ac.id/index.php/visionary/article/download/3002/2043	
INTERNET SOURCE	
23. 0.1% repo.uinsatu.ac.id	●
http://repo.uinsatu.ac.id/9703/6/BAB%20III.pdf	
INTERNET SOURCE	
24. 0.1% ejurnal.stiaamuntai.ac.id	●
https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/download/1056/843/189..	
INTERNET SOURCE	
25. 0.08% repository.uin-suska.ac.id	●
http://repository.uin-suska.ac.id/20032/7/7.%20BAB%20II.pdf	
INTERNET SOURCE	
26. 0.07% www.hercodigital.id	●
https://www.hercodigital.id/ini-cara-efektif-personalisasi-pelanggan-dalam-pem..	
INTERNET SOURCE	
27. 0.07% core.ac.uk	●
https://core.ac.uk/download/pdf/25486742.pdf	
INTERNET SOURCE	
28. 0.06% eprints.walisongo.ac.id	●
https://eprints.walisongo.ac.id/742/4/082411097_Bab3.pdf	
INTERNET SOURCE	
29. 0.06% journal.unhas.ac.id	●
https://journal.unhas.ac.id/index.php/jsep/article/download/27512/10232/92891	
INTERNET SOURCE	
30. 0.01% eprints.ums.ac.id	●
https://eprints.ums.ac.id/99357/1/Naskah%20Publikasi_Tiara%20Anisafitri_Rev...	



REPORT #27530911

● QUOTES

INTERNET SOURCE

1. **0.1%** www.academia.edu

https://www.academia.edu/35103173/Perancangan_Sistem_Informasi_Penguku..

INTERNET SOURCE

2. **0.09%** eprints.ums.ac.id

https://eprints.ums.ac.id/99357/1/Naskah%20Publikasi_Tiara%20Anisafitri_Rev...

INTERNET SOURCE

3. **0.06%** jurkes.polije.ac.id

<https://jurkes.polije.ac.id/index.php/journal/article/view/105>

INTERNET SOURCE

4. **0.01%** repository.its.ac.id

https://repository.its.ac.id/41861/1/5213100027-Undergraduate_Theses.pdf