

ABSTRAK

EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PENDONOR DARAH MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) (STUDI KASUS: PMI JAKARTA BARAT)

Gilang Putra Mahardhika (2021081021)

Perkembangan teknologi informasi mendorong digitalisasi layanan publik, termasuk sistem pendaftaran pendonor darah di PMI Jakarta Barat. Meski sistem digital diterapkan, masih ditemukan kendala seperti aksesibilitas, kecepatan layanan, dan kejelasan alur pendaftaran. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL dengan lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif melalui kuesioner kepada 60 responden. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, perhitungan GAP (Persepsi - Harapan), dan SERVQUAL Index. Hasil menunjukkan seluruh dimensi memiliki GAP negatif, dengan SERVQUAL Index sebesar -0,17. Dimensi *Reliability* memiliki GAP terbesar (-0,31), sedangkan *Responsiveness* terkecil (-0,11). Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan sistem, baik dari sisi teknis maupun pelayanan petugas, agar lebih memenuhi ekspektasi pengguna.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Kualitas Layanan, SERVQUAL, GAP, PMI Jakarta Barat