

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dari konteks yang terjabar 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 Pendoror Darah Menggunakan Metode SERVQUAL (*Service Quality*) Di PMI Jakarta Barat?”**

1.3 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

1.4 Manfaat dan Tujuan Penelitian

1.4.1 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:

1. Untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem pendaftaran pendonor darah digital di PMI Jakarta Barat berdasarkan lima dimensi dalam model SERVQUAL.
2. Untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi pengalaman pengguna terkait sistem pendaftaran pendonor darah digital.
3. 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.

1.5 Temuan yang Ditargetkan

Diharapkan dari penelitian ini akan diperoleh temuan-temuan sebagai berikut:

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

2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta efektivitas sistem dalam memenuhi standar kualitas layanan yang diinginkan.
3. Menyusun strategi peningkatan adaptasi digital dan pendampingan pengguna berdasarkan SERVQUAL.

1.6 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.