Ekonomi Bisnis
JEB Volume 31, Nomor 1, Juni 2025
P-ISSN: 1411 - 545X | E ISSN: 2715-1662

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNA APLIKASI SIDONI RS UTD PMI KABUPATEN TANGERANG

Zainal Muttaqien[1]
UTD PMI, Kabupaten Tangerang
drzainalmuttaqien@gmail.com
Fitri Setiawati[2]
UTD PMI, Kabupaten Tangerang
fitrib28@gmail.com
Firman Imami[3]
UTD PMI, Kabupaten Tangerang
kobojekim2@gmail.com

Abstract

The high demand for blood in the Greater Tangerang area (Tangerang Regency, Tangerang City, and South Tangerang City) necessitates continuous technological innovation by the Tangerang Regency PMI Blood Transfusion Unit (UTD) to improve blood services. This involves using web-based management information systems, like the SIDONI RS application, a web-based module integrated into the Indonesian blood donor information system. This application aims to facilitate online blood ordering for hospitals and hospital blood banks (BDRS) through access to the SIDONI RS website. This allows them to view real-time blood stock data and place orders according to their needs from the available blood supply. SIDONI RS features include real-time information on blood availability based on blood type and component, online blood ordering for patient transfusions and BDRS stock replenishment, monitoring of the order process, confirmation of blood availability, a pending order. This study aimed to identify the factors contributing to user satisfaction with the SIDONI RS application in hospitals across the Greater Tangerang region. The research population consisted of SIDONI RS users from 57 hospitals. Using non-probability sampling with a saturated sampling technique, a sample of 60 individuals was collected. Data were gathered through questionnaires using Google Forms, with a Likert scale.This descriptive study employed a survey research approach. The results demonstrate that service quality dimensions – tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy – are proven factors that contribute to user satisfaction with the SIDONI RS application at the Tangerang Regency PMI UTD. This is evidenced by the respondents' overwhelmingly positive responses to statements related to each variable.

Keywords: *Customer Satisfaction Survey, SIDONI RS Application, UTD PMI Tangerang Regency*

Abstrak

Tingginya kebutuhan darah di wilayah Tangerang Raya (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan) menuntut Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kabupaten Tangerang untuk terus berinovasi dalam meningkatkan layanan darah. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan sistem informasi manajemen berbasis web, seperti aplikasi SIDONI RS, yaitu modul berbasis web yang terintegrasi dengan sistem informasi donor darah Indonesia. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pemesanan darah secara online bagi rumah sakit dan bank darah rumah sakit (BDRS) melalui akses ke situs web SIDONI RS. Dengan demikian, mereka dapat melihat data stok darah secara real-time dan melakukan pemesanan sesuai kebutuhan dari stok darah yang tersedia. Fitur-fitur yang tersedia di SIDONI RS antara lain informasi ketersediaan darah secara real-time berdasarkan golongan dan komponen darah, pemesanan darah secara online untuk transfusi pasien dan pengisian stok BDRS, pemantauan proses pemesanan, konfirmasi ketersediaan darah, fitur pending order untuk darah yang tidak tersedia atau yang direncanakan untuk transfusi, dan fitur permintaan dari bangsal ke BDRS. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna

terhadap aplikasi SIDONI RS di rumah sakit di wilayah Tangerang Raya. Populasi penelitian terdiri dari pengguna SIDONI RS dari 57 rumah sakit. Dengan menggunakan non-probability sampling dengan teknik sampling jenuh, diperoleh sampel sebanyak 60 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan Google Forms, dengan skala likert.Penelitian deskriptif ini menggunakan pendekatan penelitian survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan – tangibles, reliabilitas, daya tanggap, assurance, dan empathy – terbukti menjadi faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIDONI RS di UTD PMI Kabupaten Tangerang. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan terkait masing-masing variabel.

Kata kunci: Survei Kepuasan Pelanggan, Aplikasi SIDONI RS, UTD PMI Kabupaten Tangerang

A. Pendahuluan

Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kabupaten Tangerang merupakan unit kerja yang ada di bawah PMI Kabupaten Tangerang. Sebagai pihak yang mendapat kepercayaan pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan di bidang pelayanan darah, UTD PMI sebagaimana tertuang di dalam PP Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Darah, bahwa pelayanan transfusi darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang meliputi perencanaan, pengerahan dan pelestarian pendonor darah, penyediaan darah, pendistribusian darah, dan tindakan medis pemberian darah kepada pasien untuk tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Sedangkan UTD adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan donor darah, penyediaan darah, dan pendistribusian darah. Pengaturan pelayanan darah bertujuan: (a) memenuhi ketersediaan darah yang aman untuk kebutuhan pelayanan kesehatan; (b) memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan darah; (c) memudahkan akses memperoleh darah untuk penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan; dan (d) memudahkan akses memperoleh informasi tentang ketersediaan darah (PP No 7, 2011).

UTD PMI Kabupaten Tangerang yang berdiri sejak tahun 1973 telah melayani hampir seluruh Rumah Sakit di wilayah Tangerang Raya (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Kota Tangerang Selatan). Hingga saat ini UTD PMI Kabupaten Tangerang telah menjalin kerjasama dengan sejumlah Rumah Sakit/Bank Darah Rumah Sakit (RS/BDRS). Tercatat jalinan kerjasama melalui MoU sebanyak 60 (enam puluh) RS/BDRS. Pada tahun 2022 tercatat permintaan darah dari RS/BDRS kepada UTD PMI Kabupaten Tangerang mencapai 69.923 kantong darah. Dari permintaan tersebut yang dapat dipenuhi oleh UTD PMI hanya sebanyak 64.826 kantong darah. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat permintaan kebutuhan darah di wilayah Tangerang Raya sangat tinggi untuk kebutuhan transfusi pengobatan atau pun pemulihan pasien. Oleh karena itu, UTD PMI Kabupaten Tangerang terus melakukan inovasi teknologi sebagai upaya peningkatan pelayanan darah dengan cara menggunakan sistem informasi manajemen yang berbasis web atau pun aplikasi.

Aplikasi SIDONI (Sistem Informasi Donor Darah Indonesia) merupakan sistem informasi yang dikembangkan oleh UTD PMI Kabupaten Tangerang sejak 2019. Aplikasi SIDONI

menyediakan fasilitas layanan informasi untuk pendonor dan rumah sakit. Sementara aplikasi SIDONI RS merupakan modul aplikasi berbasis web yang terintegrasi dalam sistem informasi donor darah Indonesia. Pengembangan aplikasi bertujuan untuk memudahkan RS/BDRS dalam melakukan pemesanan darah secara online melalui akses ke website SIDONI RS. Pihak RS/BDRS dapat dengan mudah mengakses website tersebut mulai dari mengetahui infomasi data stok darah secara real time, hingga melakukan pemesanan darah sesuai kebutuhan dari stok darah yang disediakan.

Fitur SIDONI RS menampilkan (1) Informasi ketersediaan darah secara real time, berdasarkan golongan dan jenis komponen darahnya; (2) Pemesanan darah secara online baik kebutuhan transfusi orang sakit maupun dropping stock darah di BDRS; (3) Pemantauan proses pemesanan darah; (4) Memberikan kepastian ketersediaan darah yang di pesan; (5) Pending order, apabila darah yang di pesan tidak tersedia atau untuk transfusi yang direncanakan jauh hari; (6) Fitur untuk permintaan dari ruangan rawat ke BDRS.

Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan darah, aplikasi SIDONI RS masih terus melakukan upaya pengembangan sistem (*system development*) termasuk menyajikan berbagai fasilitas tampilan fitur-fitur yang bisa memberikan kemudahan bagi setiap penggunanya (*user friendly*). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIDONI RS.

Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan teori Kualitas Pelayanan (*Servqual*), yaitu istilah dari service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman et al., (1988). Hal itu meliputi: (1) Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan; (2) Keandalan (*Reliability*), yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat; (3) Daya Tanggap (*Responsiveness)*, yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu; (4) Keyakinan (*Assurance*), yaitu kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan; (5) Empati (*Emphaty*), yaitu kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

Menurut Kotler & Keller, (2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya

terhadap kinerja suatu produk dan harapannya. Sedangkan menurut (Engel et al., 1994) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif (descriptive research), yaitu berupa penelitian dengan tujuan mendeskripsikan dengan jelas dan rinci terkait aspek atau hal-hal relevan atas fenomena di mana menjadi peminatan peneliti (Solimun et al., 2018). Tujuan penelitian deskriptif adalah menggambarkan karakteristik atau perilaku suatu populasi dengan cara yang sistematis dan akurat. Hal biasanya, penelitian deskriptif tidak di desain untuk menguji hipotesis, tetapi lebih pada upaya menyediakan informasi seputar karakter fisik, sosial, perilaku, ekonomi, atau psikologi dari sekelompok orang. Jenis penelitian deskriptif yang biasa diterapkan adalah: (1) penelitian survei; (2) penelitian demografis; (3) penelitian epidemiologis (Vanderstoep & Johnston, 2009). Pada penelitian ini digunakan pendekatan penelitian survei yang merupakan penelitian dengan mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakan melalui angket atau interview supaya nantinya menggambarkan berbagai aspek dari populasi (Fraenkel et al., 2012). Metode peneletian survei adalah satu bentuk teknik di mana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel berupa orang, melalui pertanyaan–pertanyaan (Zikmund et al., 2013). MacMillan & Schumacher, (2001) menyatakan pada penelitian survei, peneliti menyeleksi suatu sampel dari responden dan menggunakan kuesioner atau melakukan interview untuk mengumpulkan informasi terhadap variabel yang menjadi perhatian peneliti. Data yang dikumpulkan kemudian digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik dari populasi tertentu.

Penelitian ini berlokasi di rumah sakit wilayah Tangerang Raya (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Kota Tangerang Selatan). Populasi di dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi SIDONI RS dengan jumlah populasi diketahui (finite population) sebanyak 57 rumah sakit. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* melalui pendekatan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampling jenuh adalah sensus, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2020). Jumlah sampel yang terkumpul di dalam penelitian survei ini adalah sebanyak 60 orang responden.

Sumber data diperoleh melalui data primer dengan penyebaran kuesioner (pertanyaan/pernyataan) melalui google formulir. Skala pengukuran menggunakan skala likert: sangat tidak setuju (skor 1), tidak setuju (skor 2), tidak berpendapat/netral (skor 3), setuju (skor 4), sangat setuju (skor 5). Sedangkan data sekunder diperoleh melalui hasil tinjauan pustaka; buku, artikel jurnal ilmiah dan lain-lain.

Ekonomi Bisnis
Volume 31, Nomor 1, Juni 2025
P-ISSN: 1411 - 545X | E ISSN: 2715-1662

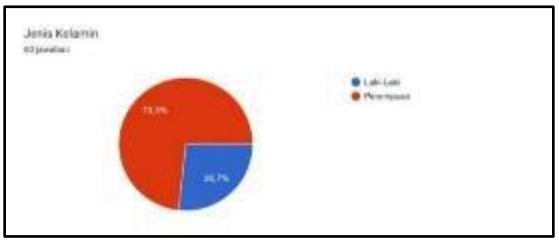
Tabel 1. Responden Rumah Sakit/BDRS

No	Nama RS/BDRS	Jumlah Responden
1	RSUD Kabupaten Tangerang	4
2	RSUD Balaraja	1
3	Bethsaida Hospital	3
4	RSUD Kota Tangerang	1
5	Siloam Hospital	2
6	PKU Muhammadiyah	1
7	Ciputra Hospital	2
8	Eka Hospital	4
9	RS. EMC	2
10	Mayapada Hospital	3
11	RS. Mitra Keluarga Gading Serpong	7
12	RS. Primaya Pasar Kemis	1
13	RS. Primaya Tangerang	1
14	RS. Qadr	5
15	RS. Hermina Tangerang	1
16	RS. An-Nisa	4
17	RS. BUN	1
18	RS. Hermina Bitung	1
19	RS. Keluarga Kita	1
20	RS. Mandaya Royal Puri	1
21	RS. Mulya	2
22	RS. Murni Asih	2
23	RS. Permata Hati	1
24	RS. Premiere Bintaro	1
25	RS. Tiara	1
26	RS. Assyifa	1
27	RS. ILANUR	1
28	RS. Selaras Cikupa	1
29	RS. ST. Carolus	1
30	RS. Hermina	2
31	Brawijaya Hospital Tangerang	1
	Jumlah	60

Sumber: Data beberapa Rumah Sakit (2024)

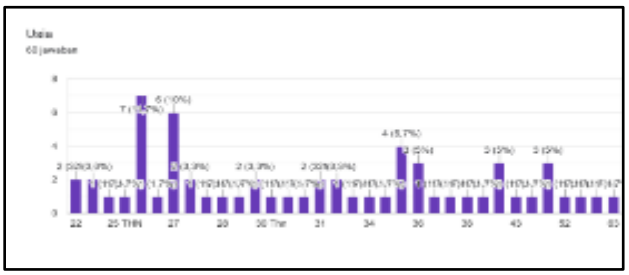
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 60 responden yang mengisi kuesioner melalui google formulir, memberikan informasi tentang karakteristik responden. Variabel demografi responden meliputi: Jenis kelamin, usia, dan asal petugas RS/BDRS (rumah sakit/bank darah rumah sakit).



Sumber: Data diolah peneliti (2024)
Gambar 1. Jenis Kelamin

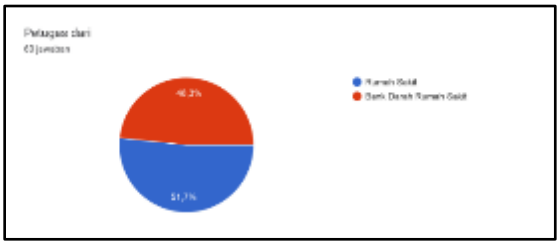
Berdasarkan gambar 1 di atas pada kategori jenis kelamin menunjukkan bahwa responden jenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang atau 73,3 persen dan laki-laki sebanyak 16 orang atau 26,7 persen. Dengan demikian responden di hampir seluruh rumah sakit dan bank darah rumah sakit lebih banyak di dominasi oleh perempuan.



Sumber: Data diolah peneliti (2024)
Gambar 2. Usia

Berdasarkan gambar 2 di atas pada kategori usia menunjukkan bahwa responden usia 22 tahun sebanyak 2 orang atau 3,3 persen, 23 tahun sebanyak 2 orang atau 3,3 persen, 24 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen, 25 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen, 26 tahun sebanyak 8 orang atau 13,3 persen, 27 tahun sebanyak 9 orang atau 15 persen, 28 tahun sebanyak 2 orang atau 3,3 persen, 30 tahun sebanyak 5 orang atau 8,3 persen, 31 tahun sebanyak 2 orang atau 3,3 persen, 32 tahun sebanyak 2 orang atau 3,3 persen, 33 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen, 34 tahun sebanyak 2

orang atau 3,3 persen, 35 tahun sebanyak 4 orang atau 6,6 persen, 36 tahun sebanyak 4 orang atau 6,6 persen, 37 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen, 38 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen, 39 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen, 40 tahun sebanyak 3 orang atau 5 persen, 43 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen, 45 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen, 47 tahun sebanyak 3 orang atau 5 persen, 52 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen, 55 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen, 58 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen, 63 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7 persen. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa secara proporsi usia responden yang bekerja di rumah sakit/bank darah rumah sakit hampir terwakili pada setiap umur. Sedangkan usia responden 27 tahun paling banyak berjumlah 9 orang atau 15 persen.



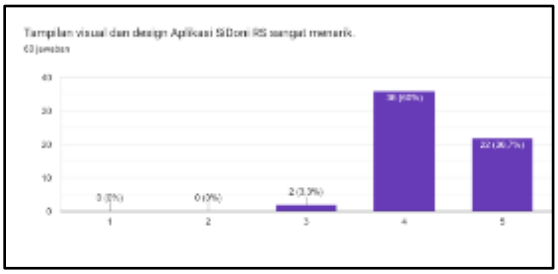
Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Gambar 3. Asal Petugas

Berdasarkan gambar 3 di atas pada kategori Asal Petugas menunjukkan bahwa responden yang bertugas di rumah sakit sebanyak 31 orang atau 51,7 persen, sedangkan bank darah rumah sakit sebanyak 29 orang atau 48,3 persen. Dengan demikian responden yang bertugas di rumah sakit paling banyak.

1. Deskripsi Variabel

Analisis deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan tanggapan responden atas jawaban yang diberikan terhadap masing-masing variabel. Variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut: (1) Bukti Fisik (Tangibles) indikatornya adalah (a) Visual dan design aplikasi; (b) Fitur aplikasi. (2) Keandalan (Reliability), indikatornya adalah (a) Layanan sesuai yang dijanjikan; (b) Pelayanan konsisten dan tepat waktu. (3) Daya Tanggap (Responsiveness) indikatornya adalah (a) Merespon cepat permintaan; (b) Menyediakan informasi relevan. (4) Keyakinan (Assurance) indikatornya adalah (a) Menjamin ketersediaan; (b) Memberikan data hasil akurat. (5) Empati (Emphaty) indikatornya adalah (a) Update dalam informasi; (b) Mengurangi tingkat kesalahan. Sedangkan variabel Kepuasan indikatornya adalah (a) Kepuasan pengalaman pengguna; (b) Kelayakan rekomendasi.



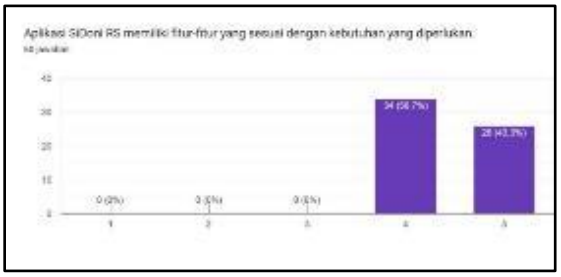
Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Gambar 4. Visual dan Design (*Tangibles*)

Berdasarkan gambar 4 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Bukti Fisik (Tangibles) dengan indikator visual dan design aplikasi, responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 36 orang atau 60 persen, sangat setuju sebanyak 22 orang atau 36,7 persen, dan netral sebanyak 2 orang atau 3,3 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa tampilan visual dan design aplikasi di SIDONI RS dinilai oleh responden sangat menarik karena memenuhi kesesuaian harapan

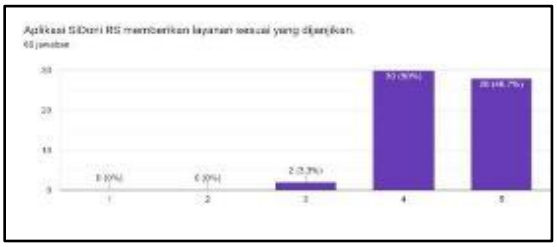
Ekonomi Bisnis
Volume 31, Nomor 1, Juni 2025
P-ISSN: 1411 - 545X | E ISSN: 2715-1662

yang diinginkan. Tampilan visual dan design pada produk digital, seperti tampilan website atau aplikasi SIDONI RS telah menawarkan prinsip desain visual, yaitu kesatuan, gestalt, hierarki, balance, kontras warna, ukuran, dan dominasi. Namun demikian, ada sikap sebagian responden yang memperlihatkan ragu dalam memersepsikan visual dan design.



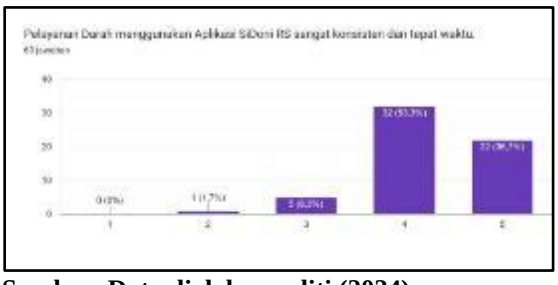
Sumber: Data diolah peneliti (2024)
Gambar 5. Fitur Aplikasi (*Tangible*s)

Berdasarkan gambar 5 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Bukti Fisik (Tangibles) dengan indikator fitur aplikasi, responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 34 orang atau 56,7 persen, dan sangat setuju sebanyak 26 orang atau 43,3 persen. Hal itu menjelaskan bahwa fitur-fitur yang disajikan oleh aplikasi SIDONI RS menurut responden memiliki kesesuaian sehingga dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Fitur-fitur pada aplikasi SIDONI RS merupakan aspek sekunder dari sebuah produk aplikasi digital yang mudah dikenali dan identik dengan sesuatu yang unik, khas, istimewa serta tidak dimiliki oleh produk lain. Fitur aplikasi SIDONI RS di asosiasikan memberi manfaat dan fungsi dalam hal kelengkapan, kebutuhan, ketertarikan, kemudahan, dan penggunaan.



Sumber: Data diolah peneliti (2024)
Gambar 6. Layanan sesuai yang dijanjikan (*Reliability*)

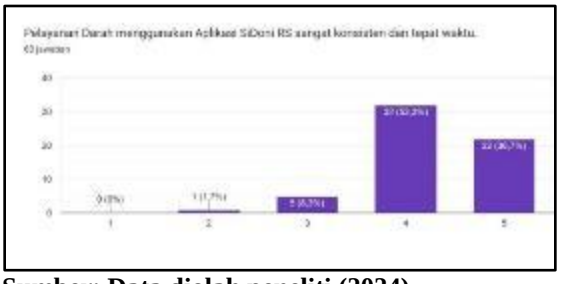
Berdasarkan gambar 6 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Keandalan (Reliability) dengan indikator layanan sesuai yang dijanjikan, responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 30 orang atau 50 persen, sangat setuju sebanyak 28 orang atau 46,7 persen, dan netral sebanyak 2 orang atau 3,3 persen. Dengan demikian pendapat responden terhadap penggunaan aplikasi SIDONI RS menunjukkan telah terjadi peningkatan pelayanan. Responden menilai di dalam setiap permintaan darah yang diperlukan selalu terpenuhi dan sesuai dengan yang dijanjikan mulai dari persediaan hingga pengiriman. Fasilitas layanan pada aplikasi SIDONI RS sudah sejalan dengan praktik–pelayanan teknis UTD PMI sebagaimana prinsip pelayanan prima: (cepat, akurat, terpercaya, tepat waktu, dan konsisten). Akan tetapi terdapat juga penilaian responden yang cenderung ragu terhadap hal itu karena faktor layanan tidak sesuai yang dijanjikan.



Sumber: Data diolah peneliti (2024)
Gambar 7. Pelayanan konsisten dan tepat waktu (*Reliability*)

Ekonomi Bisnis
Volume 31, Nomor 1, Juni 2025
P-ISSN: 1411 - 545X | E ISSN: 2715-1662

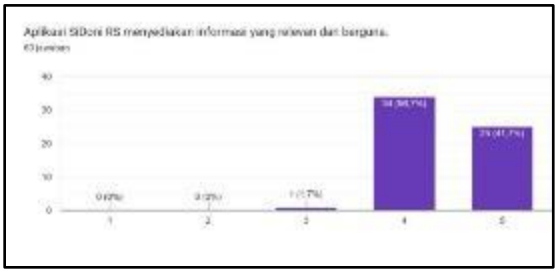
Berdasarkan gambar 7 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Keandalan (Reliability) dengan indikator pelayanan konsisten dan tepat waktu, responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 32 orang atau 53,3 persen, sangat setuju sebanyak 22 orang atau 36,7 persen, netral sebanyak 5 orang atau 8,3 persen, dan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,7 persen. Penilaian yang diberikan responden menggambarkan bahwa pengguna SIDONI RS telah terlayani secara konsisten dan tepat waktu. UTD PMI selalu merespon seluruh pelayanan teknis sesuai permintaan yang disampaikan rumah sakit melalui aplikasi SIDONI RS. Hal itu sebagaimana prinsip pelayanan prima: (cepat, akurat, terpercaya, tepat waktu, dan konsisten). Meskipun demikian, masih terdapat penilaian yang kecenderunganya masih meragukan hal tersebut, bahkan tidak menyetujuinya. Ini menggambarkan bahwa sebagian responden mengalami layanan kurang konsisten dan tidak tepat waktu.



Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Gambar 8. Merespon cepat permintaan (*Responsiveness*)

Berdasarkan gambar 8 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Daya Tanggap (Responsiveness) dengan indikator merespon cepat permintaan, responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 29 orang atau 48,3 persen, sangat setuju sebanyak 28 orang atau 46,7 persen, netral sebanyak 2 orang atau 3,3 persen, dan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,7 persen. Hal ini dapat dijelaskan bahwa sikap responsif yang dilakukan UTD PMI dalam memenuhi permintaan darah dari rumah sakit melalui aplikasi SIDONI RS dinilai cepat oleh responden. Sikap responsif UTD PMI yang di persepsikan responden itu dibangun oleh kesadaran akan tugas yang harus dilakukan dengan kesungguhan, kepekaan yang tajam dalam menghadapi berbagai masalah yang dihadapi, dan kepahaman makna dari suatu tanggung jawab. Di samping itu, pendapat responden lainnya menilai ragu dan tidak setuju dikarenakan respon yang kurang cepat.



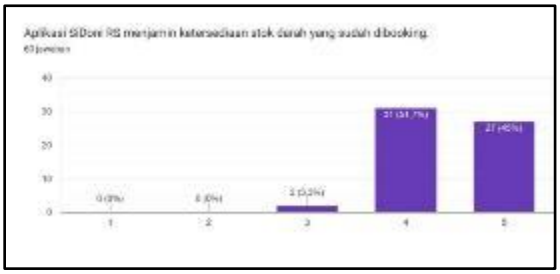
Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Gambar 9. Menyediakan informasi relevan (*Responsiveness)*

Berdasarkan gambar 9 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Daya Tanggap *(Responsiveness*) dengan indikator menyediakan informasi relevan, responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 34 orang atau 56,7 persen, sangat setuju sebanyak 25 orang atau 41,7 persen, dan netral sebanyak 1 orang atau 1,7 persen. Dapat dikatakan bahwa aplikasi SIDONI RS dinilai responden mampu menyediakan informasi tentang pelayanan darah yang relevan dan berguna bagi rumah sakit. Bahkan fasilitas informasi yang tersedia di aplikasi SIDONI RS menurut responden bersifat akurat (mencerminkan keadaan

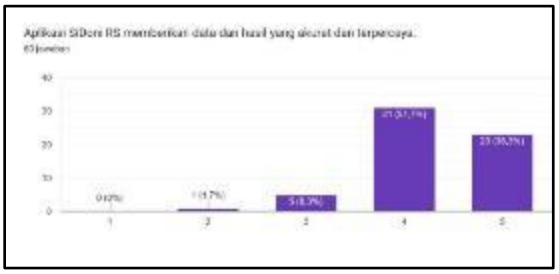
Ekonomi Bisnis
Volume 31, Nomor 1, Juni 2025
P-ISSN: 1411 - 545X | E ISSN: 2715-1662

sebenarnya); tepat waktu (tersedia saat diperlukan); relevan (sesuai kebutuhan); dan lengkap (informasi yang komprehensif). Kendati begitu, penilaian responden lain meragukan relevansi dan kegunaan dari informasi itu.



Sumber: Data diolah peneliti (2024)
Gambar 10. Menjamin ketersediaan *(Assurance)*

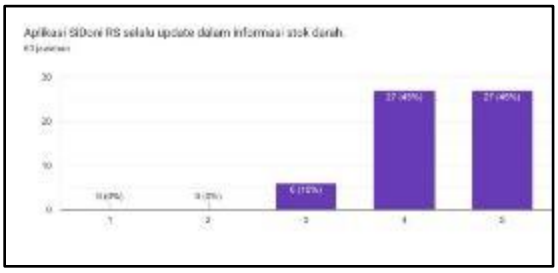
Berdasarkan gambar 10 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Keyakinan (*Assurance*) dengan indikator menjamin ketersediaan, responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 31 orang atau 51,7 persen, sangat setuju sebanyak 27 orang atau 45 persen, dan netral sebanyak 2 orang atau 3,3 persen. Fakta ini menjelaskan bahwa UTD PMI mampu menjamin ketersediaan stok darah yang dibooking (pesan) oleh rumah sakit melalui aplikasi SIDONI RS. Setiap melakukan pemesanan darah menurut persepsi responden selalu sesuai dengan permintaan. UTD PMI menjamin ketersediaan darah yang aman, bermutu guna penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, termasuk membuka akses informasi tentang stok darah. Melalui aplikasi SIDONI RS, jejaring pelayanan transfusi darah yang dikembangkan UTD PMI bertujuan untuk menjamin ketersediaan darah, mutu, keamanan, sistem informasi pendonor darah, akses, rujukan dan efisiensi pelayanan darah. Di sisi lain responden lainnya menilai ragu dengan jaminan kesediaan stok darah yang di pesan.



Sumber: Data diolah peneliti (2024)
Gambar 11. Memberikan data hasil akurat *(Assurance)*

Berdasarkan gambar 11 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Keyakinan (*Assurance*) dengan indikator memberikan data hasil akurat, responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 31 orang atau 51,7 persen, sangat setuju sebanyak 23 orang atau 38,3 persen, netral sebanyak 5 orang atau 8,3 persen, dan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,7 persen. Hasil tersebut menggambarkan bahwa informasi pada aplikasi SIDONI RS menurut responden memberikan data dan hasil yang akurat dan terpercaya. Dalam hal ini UTD PMI mengutamakan akurasi data dengan derajat kebenaran yang tinggi dan kelengkapan data yang sesuai dengan kebutuhan. Setiap data yang disajikan oleh UTD PMI dipersepsikan responden sudah sesuai dan benar-benar sama dengan kondisi persediaan karena telah melalui prosedur input, pengelolaan, dan penjagaan informasi yang berstandar sehingga data menjadi akurat, terpercaya, solid dan konsisten. Kendati begitu, sebagian responden menilai ragu bahkan tidak setuju terhadap data akurat dan terpercaya.

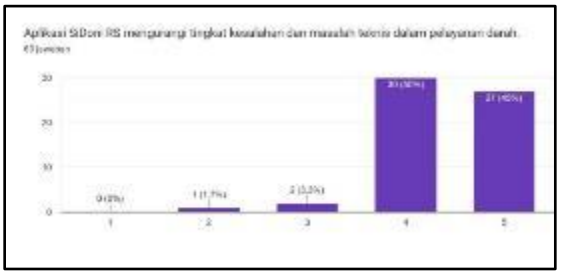
Ekonomi Bisnis
JEB
Volume 31, Nomor 1, Juni 2025
P-ISSN: 1411 - 545X | E ISSN: 2715-1662



Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Gambar 12. Update dalam informasi *(Emphaty)*

Berdasarkan gambar 12 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Empati (Emphaty) dengan indikator update dalam informasi, responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 27 orang atau 45 persen, sangat setuju sebanyak 27 orang atau 45 persen, dan netral sebanyak 6 orang atau 10 persen. Hal ini memberi penjelasan bahwa responden mengakui bahwa informasi tentang stok darah yang ditampilkan melalui aplikasi SIDONI RS selalu update sehingga sangat membantu rumah sakit dalam melakukan pemesanan darah. Update informasi stok darah yang dilakukan UTD PMI melalui aplikasi SIDONI RS selalu diperbaharui dengan terlebih dahulu diproses dan diolah agar penerima (rumah sakit) mudah memahami informasi yang diberikan sehingga lebih bernilai dan bermakna. Update informasi tersebut selalu terbarukan; memberi tambahan info terhadap informasi yang ada; melakukan koreksi terhadap informasi yang salah; dan mempertegas informasi yang sudah ada. Tetapi terdapat pandangan responden yang meragukan terkait update informasi stok darah.



Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Gambar 13. Mengurangi tingkat kesalahan *(Emphaty)*

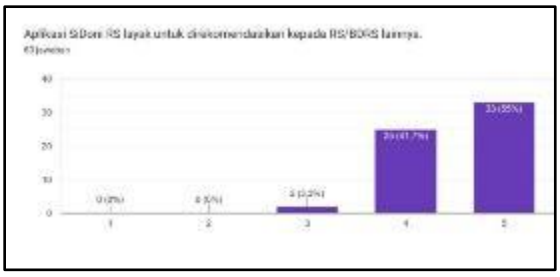
Berdasarkan gambar 13 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Empati (Emphaty) dengan indikator mengurangi tingkat kesalahan, responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 30 orang atau 50 persen, sangat setuju sebanyak 27 orang atau 45 persen, netral sebanyak 2 orang atau 3,3 persen, dan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,7 persen. Dari fakta itu dapat katakan bahwa menurut responden kehadiran aplikasi SIDONI RS telah berhasil mengurangi tingkat kesalahan dan masalah teknis dalam pelayanan darah sehingga tidak terjadi eror yang kerap terjadi di dalam proses distribusi darah. UTD PMI selalu mengikuti program pelatihan, terdapat SPO (Standar Prosedur Operasional), memiliki IK (Instruksi Kerja), dan melakukan evaluasi berkesinambungan. Tetapi demikian dinyatakan responden lain bahwa ragu dan tidak setuju terhadap kemampuannya mengurangi tingkat kesalahan.

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Gambar 14. Kepuasan pengalaman pengguna

Ekonomi Bisnis
JEB Volume 31, Nomor 1, Juni 2025
P-ISSN: 1411 - 545X | E ISSN: 2715-1662

Berdasarkan gambar 4 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Kepuasan dengan indikator kepuasan pengalaman pengguna, responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 33 orang atau 55 persen, sangat setuju sebanyak 24 orang atau 40 persen, dan netral sebanyak 3 orang atau 5 persen. Dapat dijelasakan bahwa sebagai pengguna aplikasi SIDONI RS responden mengaku puas terhadap penggunaan aplikasi. Menurut responden aplikasi SIDONI RS mampu memberikan kepuasan pengalaman kepada penggunanya sebab aplikasi tersebut berguna sesuai kebutuhan, mudah digunakan, handal, memiliki fleksibilitas, data terintegrasi, kemudahan akses, dan cepat merespon. Akan tetapi terdapat pernyataan responden lain yang meragukan kepuasan pengalaman pengguna.



Sumber: Data diolah peneliti (2024)
Gambar 15. Kelayakan rekomendasi

Berdasarkan gambar 15 di atas menunjukkan bahwa pada Variabel Kepuasan dengan indikator kelayakan rekomendasi, responden yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 33 orang atau 55 persen, setuju sebanyak 25 orang atau 41,7 persen, dan netral sebanyak 2 orang atau 3,3 persen. Penilaian responden terhadap aplikasi SIDONI RS menegaskan bahwa aplikasi tersebut layak untuk direkomendasikan kepada RS/BDRS lain. Hal itu didasari dari kepuasan responden sebagai pengguna aplikasi SIDONI RS di rumah sakit atau bank darah rumah sakit. Responden meyakini bahwa penting merekomendasikan (menganjurkan, membenarkan, menguatkan) agar diikuti orang lain dan meyakinkan pihak lain tentang aplikasi yang bagus, berkualitas, dan layak dicoba. Rekomendasi juga merupakan bentuk komunikasi dan promosi tidak langsung. Namun selain itu, responden lainnya meragukan untuk merekomendasikan kepada pihak lain.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil uraian deskriptif tersebut diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut: Penelitian survei yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memberikan kepuasan kepada pengguna SIDONI RS di rumah sakit wilayah Tangerang Raya (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Kota Tangerang Selatan) dengan menggunakan pendekatan teori Kualitas Pelayanan (Servqual), yaitu: (1) Bukti Fisik (*Tangibles*): Visual dan design aplikasi; Fitur aplikasi. (2) Keandalan (*Reliability*): Layanan sesuai yang dijanjikan; Pelayanan konsisten dan tepat waktu. (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*): Merespon cepat permintaan; Menyediakan informasi relevan. (4) Keyakinan (*Assurance*): Menjamin ketersediaan; Memberikan data hasil akurat. (5) Empati (*Emphaty*): Update dalam informasi; Mengurangi tingkat kesalahan. Variabel-variabel tersebut terbukti mampu memberi gambaran tentang kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna aplikasi SIDONI RS. Hal itu dapat dilihat dari tanggapan responden

dalam memberikan jawaban pernyataan untuk masing-masing variabel rata-rata sangat tinggi. Tingginya penilaian itu menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut merupakan faktor-faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna aplikasi SIDONI RS. Artinya variabel-variabel itu sesuai dengan konsep teorinya memiliki relevansi untuk mengukur kualitas pelayanan (servqual) dalam penggunaan aplikasi, dan dapat digunakan untuk menguji variabel kualitas pelayanan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

Variabel Kepuasan: Kepuasan pengalaman pengguna; Kelayakan rekomendasi. Terbukti sebagai variabel yang dapat menggambarkan kepuasan bagi pengguna aplikasi SIDONI RS. Hal itu dapat dilihat dari tanggapan responden dalam memberikan jawaban pernyataan untuk variabel tersebut rata-rata sangat tinggi. Tingginya penilaian itu menunjukkan bahwa variabel tersebut dapat digunakan untuk menguji variabel kepuasan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

UTD PMI Kabupaten Tangerang selaku penyedia aplikasi SIDONI RS disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi yang berbasis web. Berbagai inovasi harus terus dikembangkan termasuk menampilkan fitur-fitur yang dapat memberikan kegunaan dan kemudahaan dalam operasionalnya. Disarankan responden UTD PMI harus mengembangkan fitur-fitur yang sesuai keinginan pengguna, mangantisipasi terjadinya eror, dan mengembangkan aplikasi berbasis android.

E. Daftar Pustaka

Engel, J. F., Miniard, G., & W., B. P. (1994). Perilaku Konsumen (1st ed.). Binarupa Aksara.

Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). How to Design and Evaluate Research in Education (Eighth Edi). McGraw-Hill, a business unit of The McGraw-Hill Companies, Inc., 1221 Avenue of the Americas, New York, NY 10020.

Kotler, & Keller. (2012). Manajemen Pemasaran (Edisi 12 (ed.)). PT. Indeks.

MacMillan, J. H. and, & Schumacher, S. (2001). Research in Education. A Conceptual Introduction. 5th Edition, Longman, Boston.

Parasuraman, Valarie A., Z., & Leonard L, B. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1).

PP No 7. (2011). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Darah.

Solimun, Armanu, & Fernandes, A. A. R. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif: Perspektif Sistem. Mengungkap Novelty dan Memenuhi Validitas Penelitian. UB Press, Malang, Indonesia.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitif, Kualitatif dan R & D. Alfabeta.

Vanderstoep, S. W., & Johnston, D. D. (2009). Research Methods for Everyday Life: Blending Qualitative and Quantitative Approaches (1st ed.). Jossey-Bass. by John Wiley & Sons, Inc. All rights reserved.

Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). Business Research Methods (9thed ed.). South-Western, Cengage Learning.