

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sistem informasi di Indonesia semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. Hampir seluruh organisasi bisnis umumnya mempunyai sekian banyak kategori sistem informasi untuk manajemen, ketentuan akuntansi, kontrol stok serta monitoring sistem pasar merupakan contoh yang sangat tradisional serta universal [1]. Sistem informasi mempunyai nilai strategis serta berfungsi sangat bernilai sebagai daya saing, kompetensi utama serta dalam keberlangsungan hidup dari sesuatu organisasi ataupun industri [2]. Tujuan dari penggunaan sistem informasi yaitu untuk memberikan informasi dalam perencanaan, memulai, pengorganisasian, operasional dari sebuah dalam proses mengendalikan pengambilan keputusan [3]. Berkembangnya sistem informasi, tentunya akan mempengaruhi di berbagai bidang yang ada di masyarakat maupun pemerintah, salah satunya yaitu bidang sosial kemanusiaan. Adapun contoh organisasi yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan yaitu Palang Merah Indonesia (PMI) [4].

PMI ialah organisasi yang bergerak di bidang sosial kemanusiaan serta diakui secara nasional bersumber pada Keputusan Presiden Nomor. 25 tahun 1959. Tugas pokok dari PMI sendiri sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor. 18/ 1980 Bab IV, pasal 6, ayat (1) ialah “Pengelolaan serta penerapan usaha transfusi darah ditugaskan kepada Palang Merah Indonesia ataupun lembaga lain yang diresmikan oleh Menteri Kesehatan”. Tugas pokok lain dari PMI yakni kesiapsiagaan pertolongan serta penanggulangan bencana, pelatihan pertolongan awal untuk sukarelawan, pelayanan kesehatan serta kesejahteraan warga. Saat ini PMI tersebar di 33 Provinsi serta 408 cabang di wilayah tingkatan kota/kabupaten [5].

Kantor Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Cilacap beralamatkan di Jl. Urip Sumoharjo No.174, Cilumpang, Gumilir, Cilacap Utara, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 5327. PMI memiliki suatu unit khusus dalam pengelolaan dan manajemen donor darah yang disebut Unit Donor Darah (UDD). Sebagai upaya meningkatkan manajemen organisasi serta layanan berbasis teknologi informasi, UDD PMI telah menggunakan sistem informasi berbasis *web* dengan nama Sistem Informasi Manajemen Unit Donor Darah (SIMUDDA). Sistem informasi ini telah beroperasi di lingkungan PMI dengan fitur utama pendaftaran pendonor, manajemen logistik kantong darah, dan manajemen data bank darah [6].

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus UDD PMI Kabupaten Cilacap yakni Bapak Teguh Santosa, diperoleh data bahwa PMI Kabupaten Cilacap belum memiliki *website* khusus untuk Kabupaten Cilacap. Namun, PMI Kabupaten Cilacap telah menggunakan suatu sistem informasi manajemen yang disebut SIMUDDA dan telah diterapkan sejak 2015 silam. SIMUDDA ini hanya dapat diakses oleh para pegawai PMI di UDD saja. Sedangkan untuk pihak lain seperti masyarakat akan memperoleh informasi stok darah dan informasi pendonor darah melalui salah satu program atau menu yakni SMS Gateway dimana *database* telah terintegrasi langsung dengan *database* nasional [7]. Menu ini hanya dapat digunakan apabila masyarakat telah terdaftar sebagai anggota pendonor darah pada sistem. Proses pendaftaran anggota dapat dilakukan dengan mendaftarkan diri pada UDD PMI Kabupaten Cilacap. Pada menu SMS Gateway, sistem akan menyiarkan informasi dan juga kegiatan donor darah di suatu daerah, pengelompokan pendonor yang memiliki golongan darah langka. Masyarakat dalam memperoleh informasi stok darah perlu mengirimkan SMS dengan mengetik INFOSTOK ke sistem dan sistem secara otomatis akan memberikan update nomor stok ke ponsel pengirim [7]. Selaku pengurus UDD PMI Kabupaten Cilacap, Bapak Teguh mengatakan bahwa penggunaannya, SIMUDDA memiliki kendala atau permasalahan yang terjadi yaitu *server* yang terkadang *down* pada saat

pengaksesan. Proses *update* sistem dilakukan oleh ahli teknologi informasi pusat yakni di Jakarta sehingga memerlukan waktu beberapa saat hingga sistem dapat digunakan seperti biasanya. Selain itu, pembatasan hak akses bagi masyarakat yakni masyarakat tidak dapat mengakses SIMUDDA secara langsung. Masyarakat hanya dapat menggunakan menu SMS *Gateway* apabila masyarakat telah terdaftar pada sistem di UDD PMI. Sedangkan untuk masyarakat yang belum terdaftar belum dapat menggunakan menu SMS tersebut. SIMUDDA tersebut hingga saat ini belum pernah dilakukan suatu kajian mengenai pengukuran kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap. Berdasarkan jurnal-jurnal sebelumnya, maka kajian pengukuran kepuasan pengguna SIMUDDA bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dan memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dalam pengembangan SIMUDDA untuk kedepannya.

Metode yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA adalah metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Selain metode *EUCS*, metode lain yang dapat digunakan untuk pengukuran tingkat kepuasan pengguna yaitu *KANO*, *SERVQUAL*, *Heuristic Evaluation*, *WebQual*, (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service (PIECES)*), *Think Aloud Protocols* dan yang lainnya [8][9]. *EUCS* ialah salah satu metode pengukuran kepuasan pengguna sebagai suatu bentuk evaluasi sistem informasi yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998). Model ini menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menggunakan lima standar dalam yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Kelima standar tersebut meliputi (1) dimensi *content*, (2) dimensi *accuracy*, (3) dimensi *format*, (4) dimensi *ease of use*, dan (5) dimensi *timeliness* [10]. Kelebihan dari metode *EUCS* ini yakni metode ini sangat cocok digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir, sebab dimensi serta indikator sesuai dengan permasalahan yang ada pada

SIMUDDA. Berdasarkan penelitian pengukuran yang dilakukan oleh Seddon, P.B., and Yip, S-K. (1992), dilakukan suatu perbandingan antara metode *EUCS* dengan metode *Short Form User Information Satisfaction* dan pengukuran yang dilakukan oleh Seddon sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga pengukuran tersebut yang paling tepat untuk mengukur keberhasilan suatu sistem/aplikasi adalah metode *EUCS* dikarenakan hasil regresi yang diperoleh paling bagus diantara yang lain sehingga dapat disimpulkan bahwa metode *EUCS* merupakan metode pengukuran yang sudah teruji validitasnya dan berulang kali dijadikan sebagai alat ukur [11].

Terdapat banyak penelitian terkait pengukuran kepuasan pengguna akhir, salah satunya penelitian tugas akhir yang dilakukan oleh Anita Meriani (2018). Penelitian tersebut membahas tentang evaluasi SIMUDDA di UTD PMI Kabupaten Banyumas (Sokaraja). Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa kelima variabel metode *EUCS* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu penelitian ini tidak menggunakan uji reliabilitas dan uji validitas melainkan hanya adaptasi dari penelitian Doll & Torkzadeh (1998) dengan nilai *Cronbach alpha* sebesar 0,96 [12]. Pengolahan dan analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Metode analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk memberikan gambaran terhadap keadaan yang sebenarnya, dan juga untuk menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan status subjek dari penelitian [13].

Penelitian ini menjadi penting karena akan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap performa sistem informasi manajemen unit donor darah di PMI Kabupaten Cilacap dari sudut pandang pengguna, sehingga dapat menjadi acuan bagi PMI Kabupaten Cilacap dalam mengembangkan sistem informasi tersebut menjadi lebih baik kedepannya. Penelitian ini selanjutnya diberi judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen**

Unit Donor Darah di PMI Kabupaten Cilacap Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*”.

1.2 Rumusan Masalah

SIMUDDA memiliki kendala seperti pada saat pengaksesan server yang terkadang down pada saat pengaksesan. Selain itu, proses update sistem dilakukan oleh ahli teknologi informasi pusat yakni di Jakarta sehingga memerlukan waktu beberapa saat hingga sistem dapat digunakan seperti biasanya. Selain itu, pembatasan hak akses khususnya bagi masyarakat umum dalam memperoleh informasi terkait donor darah maupun informasi terkait stok darah, dimana hanya masyarakat yang telah mendaftar saja pada UDD yang dapat memanfaatkan menu *SMS Gateway*. Maka dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi PMI Kabupaten Cilacap dalam mengembangkan SIMUDDA untuk kedepannya.

1.3 Batasan Masalah/Ruang Lingkup

Batasan masalah pada proposal penelitian ini yaitu :

- a. Pengambilan data penelitian dilakukan di kantor PMI Kabupaten Cilacap pada Unit Donor Darah (UDD).
- b. Metode *EUCS* digunakan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Unit Donor Darah di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan lima variabel pengukuran yaitu dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.
- c. Responden pada penelitian ini yaitu para pegawai yang menggunakan SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap yakni sebanyak 22 pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan Metode *EUCS*.
- b. Mengetahui variabel yang paling berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMUDDA.

- c. Menghasilkan rekomendasi perbaikan pada SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Mengetahui penerapan metode *EUCS* dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap.
2. Memberikan saran rekomendasi perbaikan SIMUDDA berdasarkan variabel yang paling berpengaruh terhadap sistem, sehingga pengguna akan lebih mudah dalam menggunakan SIMUDDA.
3. Sebagai bahan referensi dan panduan bagi manajemen UDD PMI Kabupaten Cilacap untuk meningkatkan kualitas SIMUDDA dengan melakukan perbaikan yang berkelanjutan untuk kedepannya.