

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN
PENDAFTARAN ONLINE UTD PALANG MERAH INDONESIA
KOTA SURAKARTA TAHUN 2021**



Disusun Oleh :

Nama : YUDHA CHANDRA ADHITIA

NIM : 13200956N

PROGAM STUDI D4-ANALIS KESEHATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE UTD
PALANG MERAH INDONESIA KOTA SURAKARTA**

Oleh :
Yudha chandra adhitia
13200956N

Surakarta, 16 Agustus 2021

Menyetujui Ujian Sidang Skripsi

Pembimbing Utama



Nang Among Budiadi, SE., M.Si
NIS. 01200504011109

Pembimbing Pendamping



Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH
NIS. 01201706162224

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE UTD PALANG MERAH INDONESIA KOTA SURAKARTA

Oleh :
Yudha chandra adhitia
13200956N

Telah dipetahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 16 Agustus 2021

Tandatangan Tanggal

Penguji I : Dr. Didik Setyawan, SE, MM.,M.Sc

NIS. 01200807161126

Penguji II : dr. RM Narindro Karsanto, MM.

NIS. 01201710161231

Penguji III : Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH

NIS. 01201706162224

Penguji IV : Nang Among Budiadi, SE., M.Si

NIS. 01200504011109



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi

Ketua Program Studi
D4 Analis Kesehatan



Prof. Dr. Marsetyawan HNE S., M.Sc,PHD
NIDK. 8893090018



Dr. Dian Kresnadipayana., M.Si
NIS. 01201304161170

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ini dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE UTD PALANG MERAH INDONESIA DI SURAKARTA”**. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis didalam benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat didalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 16 Agustus 2021



Yudha Chandra Adhitia

NIM. 13200956N

MOTTO

- Barangsiapa yang tidak mensyukuri yang sedikit, maka ia tidak akan mampu mensyukuri something that many. (HR.Ahmad), Dan adapun orang-orang yang takut pada kebesaran Tuhannya dan menahan diri dari keinginan hawa nafsunya, maka sesungguhnya surga tempat tinggal mereka. (QS An-Nazi'at: 40-41)
- Kita adalah makhluk yang suka menyalahkan dari luar, tidak menyadari bahwa masalah biasanya dari dalam. (Abu Hamid Al Ghazali), Dan jangan sekali-kali kamu mengatakan tentang sesuatu: “Sesungguhnya aku akan mengerjakan ini besok pagi . kecuali (dengan menyebut): “Insya Allah”. – (QS Al-Kahfi: 23-24)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Allah SWT yang sudah melindungi dan menyertai penulis dalam setiap nafas kehidupan, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini.

Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua Orang Tuaku, Bapak Baharudin dan Ibu Maryati yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan memfasilitasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
2. Sahabat sekaligus saudara Angkat ku Rizal swidy dermawan hutagaol yang telah memberi semangat dan doa untuk rekannya ini dan atas nama Qurrotul uyun selalu ada menemani dan meberikan dukungan selama menempuh Pendidikan di Surakarta.
3. Teman-teman Tercinta yang ada dikota Samarinda dan dikota Surakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, selalu memberikan dukungan, semangat dan doa.
4. Seluruh teman-teman D4 Analis Kesehatan Alih jenjang angkatan 2020.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE UTD PALANG MERAH INDONESIA KOTA SURAKARTA”. Laporan proposal & skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program studi Jurusan D4 Alih jenjang Analis Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal & skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M. Sc., Ph. D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Dian Kresnadipayana., M.Si., Selaku Ketua Program Studi D-IV Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Bapak Nang Among Budiadi, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya penulisan skripsi ini.
5. Ibu Fnisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan jajaran staff Universitas Setia Budi Surakarta.
7. Orang tua saya bapak Baharudin dan ibu Maryati yang selalu memberikan dukungan.
8. Seluruh pihak terutama Big bos saya yang terus mendukung meberikan perhatian yang lebih, sebagai pengganti ibu saya disini dan ikut serta dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Alih Jenjang angkatan 2021 dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan ikhlas membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

10. Almamater tercinta Universitas Setia Budi, Surakarta Kami menyadari proposal ini tidak luput dari berbagai kekurangan.

Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Surakarta, 16 Agustus 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Pertanyaan Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kepuasan.....	6
B. kinerja.....	7
C. Pengalaman.....	9
D. Kerangka Konsep Penelitian.....	11
BAB III. METODE PENELITIAN.....	12
A. Desain Penelitian.....	12
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	12
C. Populasi dan sampel.....	12
1. Populasi.....	12
2. Sample.....	13
D. Teknik Penyampelan.....	13
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	14
1. Kepuasan.....	14
2. Kinerja Diharapkan.....	14
3. Pengalaman.....	15
F. Sumber Data.....	15
G. Teknik Analisis.....	16
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	16
a. Uji validitas.....	16
b. Uji reabilitas.....	16
2. Teknik Analisa Data.....	17
a. Model regression analysis (MRA).....	17
b. Analisis regresi moderasi.....	18
H. Skema Alur Penelitian.....	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	20
A. Diskripsi Sampel.....	20
1. Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	20
2. Deskripsi Sampel Berdasarkan Usia.....	21

3. Deskripsi Sampel Berdasarkan Alamat.....	21
4. Deskripsi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	22
5. Deskripsi Sampel Berdasarkan Pekerjaan.....	23
6. Deskripsi Sampel Berdasarkan berapa kali menggunakan aplikasi pendaftaran online.....	23
7. Deskripsi Sampel Berdasarkan Pengalaman Mendaftar Menggunakan Sistem Aplikasi Pendaftaran Online.....	24
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	25
C. Uji Asumsi klasik	26
1. Uji Normalitas.....	26
2. Uji Multikolinieritas.....	27
3. Heteroskedastisitas.....	28
D. Pengujian Hipotesis.....	29
1. Uji Ftest.....	29
2. Uji T.....	30
3. Uji R ² (koefisien determinasi).....	31
4. Uji Moderated regression analysis (MRA).....	31
E. Pembahasan.....	34
1. Pengaruh Kinerja Diharapkan terhadap Kepuasan Layanan Pendaftaran online.....	34
2. Pengalaman Tidak Memoderasi Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Layanan Pendaftaran Online....	36
BAB V PENUTUP.....	38
A. Kesimpulan.....	38
B. Keterbatasan.....	38
C. Saran.....	39
1. Bagi PMI Kota Surakarta.....	39
2. Bagi peneliti lanjutan.....	40
D. Implikasi.....	40
1. Implikasi Teoritis.....	40
2. Implikasi Praktisi.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Model Penelitian.	19
Gambar 3.1	Skema Alur Penelitian.	32
Gambar 4.1	Hasil Uji Hipotesis.	45

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1	Ukuran sampel berdasarkan nilai Factor loading.	13
Tabel 4.1	Distribusi sampel berdasarkan jenis kelamin.	20
Tabel 4.2	Distribusi sampel berdasarkan Usia.	21
Tabel 4.3	Distribusi sampel berdasarkan Alamat.	21
Tabel 4.4	Distribusi sampel berdasarkan tingkat pendidikan.	22
Tabel 4.5	Distribusi sampel berdasarkan pekerjaan.	23
Tabel 4.6	Distribusi sampel berdasarkan berapa kali menggunakan aplikasi pendaftaran online.	24
Tabel 4.7	Distribusi sampel berdasarkan pengalaman mendaftar menggunakan sistem aplikasi pendaftaran online.	25
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.	26
Tabel 4.9	Uji Kolmogorov-Smirnov.	27
Tabel 4.10	Uji Multikolinieritas.	28
Tabel 4.11	Uji Heteroskedastisitas.	29
Tabel 4.12	Uji F.	30
Tabel 4.13	Uji T.	30
Tabel 4.14	Uji R ² (Koefisien Determinasi).	32
Tabel 4.15	Uji Regresi.	32
Tabel 4.16	Uji Tabel uji Regresi.	33
Tabel 4.17	Nilai Koefisien Determinasi.	33
Tabel 4.18	Uji MRA (<i>Moderated Regression Analysis</i>).	34

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1.	Surat Permohonan.	67
Lampiran 2.	Identitas Responden.....	68
Lampiran 3.	Pengisian Kuisoner.	71
Lampiran 4.	Tabulasi Data Penelitian.	73
Lampiran 5.	Analisis Deskriptif.....	81
Lampiran 6.	Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	86
Lampiran 7.	Hasil Uji Reliabilitas Variable Kepuasan.	90
Lampiran 8.	Hasil Uji Reliabilitas Variable Kepercayaan.	93
Lampiran 9.	Hasil Analisis model MRA.	94

INTISARI

ADHITIA, C. Y. 2021. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH INDONESIA DI SURAKARTA. SKRIPSI PROGRAM STUDI D-IVANALIS KESEHATAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA. PEMBIMBING I NANG AMONG BUDIADI, SE., M.Si. PEMBIMBING II FINISHA MAHESTRI NOOR, B.Com., M.PH

Studi Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) menggunakan aplikasi pendaftaran online agar memudahkan para pendonor atau pasien yang membutuhkan darah yang diinginkan terpenuhi dengan adanya aplikasi pendaftaran online dapat memudahkan dan memberikan kepuasan pelayanan yang baik bagi konsumen. Studi kepuasan penggunaan sistem pendaftaran online di unit transfusi darah palang merah Indonesia masih menjadi kajian dalam penelitian sistem informasi, dikarenakan ada beberapa keragaman hasil dan faktor penyebab yang membentuk kepuasan hal ini disebabkan masih adanya keberagaman perbedaan obyek penelitian yang berdampak pada perbedaan variabel dan tujuan penelitian.

Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan survey. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan populasi masyarakat di Surakarta yang menggunakan aplikasi pendaftaran online di UTD PMI Surakarta sebanyak 120 responden. Pengujian alat ukur menggunakan aplikasi SPSS. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Berdasarkan analisis MRA (*Moderated Regression Analysis*) menunjukkan bahwa hipotesis terdukung, kecuali pengalaman terhadap kinerja diharapkan dan kepuasan. Hasil ini memberikan makna bahwa untuk proses analisis tingkat kepuasan layanan pendaftaran online di PMI Surakarta dipengaruhi oleh kinerja yang diharapkan. Pengalaman tidak memoderasi pengaruh kinerja sistem informasi pendaftaran terhadap kepuasan layanan pendaftaran online. Tingkat kepuasan pengguna layanan pendaftaran di PMI Surakarta tidak dipengaruhi dengan pengalaman dalam penggunaannya.

Kata Kunci: Kepuasan Layanan Aplikasi Pendaftaran online, Kepercayaan, Kinerja,

Pengalaman.

ABSTRACT

ADHITIA, C. Y 2021. ANALYSIS OF SATISFACTION SERVICES FOR ONLINE REGISTRATION OF THE INDONESIAN RED CROSS BLOOD TRANSFUSION UNIT IN SURAKARTA. HEALTH D-IVANALYS STUDY PROGRAM THESIS, FACULTY OF HEALTH SCIENCES SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA. SUPERVISOR I NANG AMONG BUDIADI, SE.,M.Si SUPERVISOR II FINISHA MAHESTRI NOOR, B.Com., M.PH

The Indonesian Red Cross (PMI) Blood Transfusion Unit (UTD) study uses an online registration application to make it easier for donors or patients who need the desired blood to be fulfilled. The online registration application can facilitate and provide good service satisfaction for consumers. The study of satisfaction with the use of the online registration system in the Indonesian Red Cross blood transfusion unit is still a study in information systems research, because there are several variations of results and the causal factors that shape satisfaction. there is still a diversity of differences in research objects that have an impact on differences in variables and research objectives.

This research is using a survey approach. The sampling technique was *purposive sampling* with a population in Surakarta using an online registration application at UTD PMI Surakarta as many as 120 respondents. Testing the measuring instrument using the SPSS application. Hypothesis testing is done by using Moderated Regression Analysis (MRA).

The results show that: Based on the MRA (*Moderated Regression Analysis*) analysis, it shows that the hypothesis is supported, except for the experience of expected performance and satisfaction. These results mean that the process of analyzing the satisfaction level of online registration services at PMI Surakarta is influenced by the expected performance. Experience does not moderate the effect of registration information system performance on online registration service satisfaction. The level of satisfaction of registration service users at PMI Surakarta is not influenced by experience in using it.

Keywords: Online Registration Application Service Satisfaction, Trust, Performance, Experience.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pertumbuhan ekonomi menjadi semakin berkembang, sehingga di Indonesia menjadi beragam perusahaan dan lembaga di Indonesia. Perkembangan dari instansi-instansi di Indonesia tersebut tidak lepas dari peran sistem informasi salah satunya sistem pendaftaran online yang memudahkan konsumen dalam mengakses kebutuhannya tersebut, termasuk dalam halnya dari Unit Transfusi Sanguine (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) dengan aplikasi registri online untuk membuat coders atau pasien lebih mudah yang membutuhkan darah yang diinginkan terpenuhi dengan adanya aplikasi pendaftaran online dapat memudahkan dan memberikan kepuasan pelayanan yang baik bagi konsumen, dikarenakan ada beberapa keragaman hasil dan faktor penyebab yang membentuk kepuasan hal ini di sebabkan masih adanya keberagaman perbedaan obyek penelitian yang berdampak pada perbedaan variabel dan tujuan penelitian (Wididana, 2017; Faudzan *et al.*, 2017; Solihah dan Budi, 2018). Maka studi ini melakukan kajian kembali terhadap unit transfuse darah palang merah Indonesia Surakarta tentang penggunaan sistem pendaftaran online.

Inofasi pendaftaran online UTD palang merah Indonesia bertujuan untuk memudahkan masyarakat atau relawan dalam mendapatkan pelayanan dan informasi mengenai bank darah yang tersedia. Pendaftaran online ini membantu pasien atau relawan lebih mudah dan cepat. Jadi, ada lagi. Pasien dan sukarelawan dapat mempersingkat waktu yang diperlukan untuk mengelola manajemen data data. Implementasi Red-Utd Registrasi Online Indonesia, yang tidak optimal saat ini. Berdasarkan data jumlah pengguna aplikasi online UTD PMI di Indonesia hanya di berbagai kota-kota besar saja saat ini terdapat Mencapai kebutuhan darah 2% dari total

populasi atau 5 juta kantong per tahun. PMI menjawab kebutuhan tersebut dengan berbagai cara, termasuk sinergi dengan media sosial,” kata Jusuf Kalla, dilansir surat kabar Metro Tv (PMI pusat Jakarta, 2013). Kondisi ini sebanding dengan jumlah pasien penggunaan pendaftaran online di beberapa UTD palang merah Indonesia yang menggunakan aplikasi *Bloodbook* merupakan aplikasi terintegritas dengan platform media social *facebook* untuk menjaring sekian banyak relawan pendonor darah sukarela, Antara lain di UTD palang merah Indonesia Surakarta yang menggunakan aplikasi SIM Dondar yang bisa di akses keseluruh Indonesia, terkait dengan donor darah, jumlah stok bank darah. Berdasarkan data tersebut dapat diartikan masih banyak pasien atau relawan yang melakukan pendaftaran secara manual dengan mengambil nomor antiran yang telah disediakan petugas. Maka studi ini mengkaji tentang evaluasi tingkat kepuasan pengguna pendaftar online dalam rangka untuk perbaikan selanjutnya.

Kajian kepuasan dalam penggunaan sistem informasi juga ditemukan keragaman hasil. Studi dari *pappas et al*, (2014) menjelaskan tingkat kepuasan yang tinggi di pengaruhi oleh individu yang sudah berpengalaman. Pendapat lain Pengalaman Juga diartikan sebagai suatu kegiatan atau proses yang dialami seseorang dalam mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (Rofi, 2012). Berdasarkan uraian tersebut masih belum ada hasil dalam membentuk kepuasan yang di sebabkan keragaman variabel pembentukannya maka studi ini melakukan kajian kembali tingkat kepuasan penggunaan aplikasi atau webside dengan variabel pembentuk yang berbeda. Tingkat penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh kinerja yang di harapkan. Penjelasan oleh (Chopra, 2016). Pengalaman dalam menggunakan sistem informasi dirasa mampu memberikan kemanfaatan dalam menggunakannya untuk mengarah pada peningkatan kepuasan. Hal ini memberikan bahwa tingginya pengalaman penggunaan sistem informasi berdampak pada hasil

tingginya kinerja yang diharapkan, maka studi ini mengkaji faktor-faktor pembentuk tingkat kepuasan pengguna layanan pendaftaran online di instansi utd palang merah Indonesia.

Penelitian ini memiliki objek sistem informasi pendaftaran online pada pasien dan relawan sebagai kasus penerapan di UTD palang merah Indonesia yang masih terbilang baru dalam pengoprasian aplikasi tersebut dipahami tiap individu. Studi ini mengkaji tingkat kepuasan dalam penggunaan sistem informasi dengan kinerja yang diharapkan sebagai pacuan factor utama yang di pengaruhi dengan tingginya pengalaman individu. Maka studi ini mengajukan judul “Analisis tingkat kepuasan layanan pendaftaran online utd palang merah Indonesia di Surakarta.

B. Rumusan masalah

Penggunaan aplikasi pendaftaran online di Indonesia relatif masih terbatas hal ini di sebabkan kurangnya informasi atau pengetahuan terkait aplikasi yang diterima mengenai pengguna sistem informasi sebagai sarana penunjang pelayanan di utd palang merah Indonesia. Peran media sosial mempunyai peran penting dalam memberikan informasi dan pengetahuan dengan promosi melalui media elektronik, melakukan promosi melalui media elektronik yang dapat mempengaruhi niat individu dalam menggunakan aplikasi pendaftaran online studi sebelumnya juga masih ada kesenjangan hasil terbentuknya niat untuk menggunakan. Studi ini mengkaji tingkat kepuasan pengguna sistem media sosial dipengaruhi oleh kinerja yang di harapkan. Dengan pengalaman sebagai pemoderasinya (Rajan, 2016). Maka rumusan masalah yang di ajukan adalah Bagaimana pembentukan kepuasan terhadap pendaftaran online yang dipengaruhi oleh kinerja yang diharapkan dan pengalaman yang diharapkan.

C. Pertanyaan penelitian

Mengikuti latar belakang masalah yang terdapat dikemukakan, hingga rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah kinerja sistem informasi pendaftaran online berpengaruh positif terhadap kepuasan?
2. Apakah pengalaman pengguna sistem informasi pendaftaran online yang diharapkan berpengaruh positif terhadap tingginya kepuasan yang diinginkan?

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk :

1. Memverifikasi pengaruh kinerja yang diharapkan terhadap kepuasan
2. Memverifikasi peran pengalaman memperkuat pengaruh kinerja yang diharapkan terhadap kepuasan

E. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Para peneliti dapat memperoleh pengetahuan selama konsultasi dan menambah informasi untuk penerapan manajemen administrasi. Selain itu, penelitian ini harus menjadi referensi dan berkontribusi pada peneliti berikutnya yang telah meneliti masalah serupa selain kedalaman.

2. Secara praktis

Sebagai masukan dan pertimbangan di bidang Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar pembuatan keputusan dalam meningkatkan penggunaan

aplikasi pendaftaran online untuk memperbaiki pelayanan instansi
Palang Merah unit tranfusi darah di Surakarta.