GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH SUKARELA TERHADAP PELAYANAN PENDONOR DARAH DI UNIT DONOR DARAH PMI KOTA SURABAYA BULAN OKTOBER 2024

LAPORAN TUGAS AKHIR

LATIFA AMALIA CAHYATI
NIM: P17440223049

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN ANALISIS FARMASI DAN MAKANAN
PROGRAM STUDI D3 TEKNOLOGI BANK DARAH
2025

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH SUKARELA TERHADAP PELAYANAN PENDONOR DARAH DI UNIT DONOR DARAH PMI KOTA SURABAYA BULAN OKTOBER 2024

LAPORAN TUGAS AKHIR

LATIFA AMALIA CAHYATI
NIM: P17440223049

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN ANALISIS FARMASI DAN MAKANAN
PROGRAM STUDI D3 TEKNOLOGI BANK DARAH
2025

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH SUKARELA TERHADAP PELAYANAN PENDONOR DARAH DI UNIT DONOR DARAH PMI KOTA SURABAYA BULAN OKTOBER 2024

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan program pendidikan Diploma 3 di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

LATIFA AMALIA CAHYATI
NIM: P17440223049

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN ANALISIS FARMASI DAN MAKANAN
PROGRAM STUDI D3 TEKNOLOGI BANK DARAH
2025

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Latifa Amalia Cahyati

NIM : P17440223049

Program Studi : D-III Teknologi Bank Darah

Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Proposal Tugas Akhir saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat bukti Proposal Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut.

Mengetahui,	Malang, 21 Januari 2025
Pembimbing utama	Yang membuat pernyataan
	
Tanto Hariyanto,S.Kep.,Ns.,M. Biomed	Latifa Amalia Cahyati
NIP. 197207079996031003	NIM. P17440223049

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir

"Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Sukarela Terhadap Pelayanan Pendonor Darah di UDD PMI Kota Surabaya Bulan Oktober 2024"

Disusun oleh:

LATIFA AMALIA CAHYATI

NIM. P17440223049

Mengetahui,

Kaprodi D3 Teknologi Bank Darah,

Dr. Ni Luh Putu Eka S, S.Kp., M.Kes

NIP. 196505041988032001

Tanggal Disetujui : 21 Januari 2025

Pembimbing,

Tanto Hariyanto, S.Kep.,Ns., M.Biomed

NIP. 197207071996031003

HALAMAN PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENDONOR SUKARELA TERHADAP PELAYANAN PENDONOR DARAH DI UDD PMI KOTA SURABAYA BULAN OKTOBER 2024

Disusun Oleh:

LATIFA AMALIA CAHYATI
NIM. P17440223049

Telah dipertahankan dalam Seminar di depan Tim Penguji
Pada Tanggal:
21 Januari 2025

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua,

Dr. Ekowati Retnaningtyas, S.Kp., M.Kes (.....)
NIP. 1964010611988032003

Anggota,

Tanto Hariyanto, S.Kep..Ns., M.Biomed (.....)
NIP. 197207071996031003

Malang, 21 Januari 2025
Ketua Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan

Tanto Hariyanto, S.Kep..Ns., M.Biomed
NIP. 197207071996031003

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Penulisan Proposal Laporan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Teknologi Bank Darah Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Poltekkes Kemenkes Malang. Proposal Laporan Tugas Akhir ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Wildan, A. Per. Pen, M.Pd selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah memberikan kesempatan untuk menulis tugas akhir ini.
2. Bapak Tanto Hariyanto, S.Kep., Ns., M.Biomed. selaku Ketua Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah memberi dukungan dan kesempatan untuk Menyusun Proposal Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dr. Ni Luh Putu Eka Sudiwati, S.Kp., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Diploma III Teknologi Bank Darah Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah memberi dukungan dan kesempatan untuk Menyusun Proposal Tugas Akhir ini.
4. Bapak Tanto Hariyanto, S.Kep., Ns., M.Biomed selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan bimbingan selama penyusunan Proposal Laporan Tugas Akhir.
5. Para dosen dan staff pengajar Program Studi Diploma III Teknologi Bank Darah di Kampus Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah memberi ilmu, bimbingan dan nasehatan selama menempuh pendidikan.
6. Cinta pertama dan panutanku, ayah Drs. Maskur Efendi dan pintu surgaku Ibu Nur Azizah. Tterima kasih atas segala cinta, doa, dan pengorbanan yang tak pernah terucap namun selalu terasa. Dalam setiap langkah yang penulis ambil, ada keringat, harapan, dan perjuangan kalian yang tak ternilai. Kalian adalah alasan penulis tetap berdiri dan terus berusaha, meski dalam keadaan paling sulit sekalipun. Semoga karya ini dapat menjadi salah satu bentuk kecil dari rasa terima kasih dan bakti penulis.
7. Kepada ketiga saudara-saudara saya, Dzanu Yul haq Al mubaarok, S. Pd., Baity Nuzuula Melati Sukma,S. Pd., dan Rizky Afifi Al-azro. Yang menjadi salah satu alasan penulis untuk segera menyelesaikan pendidikan hingga saat ini. Terimakasih atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.
8. Kepada sahabat dan teman terkasih penulis Vina Ayu, Regyta Mentari, Nurin Nabila, Jazilatun Najah, Aisyah Mardiana, Salwa Ulayya, Putri Nayla, Nazila Mufidatul, dan Devi Adelia terima kasih untuk menjadi patner bertumbuh di segala kondisi yang terkadang tidak terduga, menjadi teman ngopi di semua *coffee shop* yang kita datangi, menjadi pendengar yang baik untuk penulis serta menjadi orang yang selalu memberikan semangat dan menyakinkan penulis bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses penulisan karya tulis ini akan berakhir.

9. *Last but not least*, terima kasih untuk diri saya sendiri Latifa Amalia Cahyati yang sudah kuat melewati segala lika-liku yang terjadi. Saya bangga pada diri saya sendiri, mari bekerjasama untuk berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari, karena "Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini".
.

Malang, 21 Januari 2025

Penulis

Abstrak

Latifa Amalia Cahyati (2025). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela Terhadap Pelayanan Pendonor Darah Di UDD PMI Kota Surabaya Bulan Oktober 2024*. Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D3 Teknologi Bank Darah, Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan, Pembimbing Tanto Hariyanto, S.Kep, Ns, M.Biomed

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok, atau organisasi dengan tujuan membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh petugas UDD PMI Kota Surabaya merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa. Perlunya sebagai petugas menjaga kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan pendonor. Pendonor akan merasa puas jika harapan dari pelayanan tersebut terpenuhi. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pendonor terhadap kualitas pelayanan di UDD PMI Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan survey. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 30 pendonor di UDD PMI Kota Surabaya. Analisis data menggunakan rumus likert. Hasil penelitian menunjukkan nilai survey kepuasan 85,3 yang artinya mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi dengan layanan, terutama dalam menangani keluhan, meskipun ada beberapa kekurangan yang dicatat. Penelitian ini juga mengidentifikasi keterbatasan, seperti tanggapan kuesioner yang tidak lengkap dan contoh penolakan untuk berpartisipasi, yang mempengaruhi proses pengumpulan data secara keseluruhan.

Kata kunci: pelayanan donor, tingkat kepuasan

Abstract

Latifa Amalia Cahyati (2025). Overview of Voluntary Blood Donor Satisfaction Levels Regarding Donor Services at UDD PMI Surabaya in October 2024. Scientific Paper, Diploma Program in Blood Bank Technology, Department of Pharmaceutical and Food Analysis, Advisor: Tanto Hariyanto, S.Kep, Ns, M.Biomed.

Service is an activity carried out by an individual, a group, or an organization with the goal of helping to meet the needs of the community. The services provided by the staff of the UDD PMI Surabaya are a form of service delivery. It is important for the staff to maintain service quality in order to achieve satisfaction in line with the donors' expectations. Donors will feel satisfied if their expectations regarding the service are fulfilled. This study aims to provide an overview of the level of donor satisfaction with the quality of service at UDD PMI Surabaya. The research method used in this study is descriptive research with a survey approach. The sample for this study consisted of 30 donors at UDD PMI Surabaya. Data analysis used the Likert scale formula. The results of the study show a satisfaction survey score of 85.3, meaning that the majority of respondents expressed a high level of satisfaction with the service, especially in handling complaints, although some shortcomings were noted. The study also identified limitations, such as incomplete questionnaire responses and instances of refusal to participate, which affected the overall data collection process.

Keyword*: donor services, satisfaction levels*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
KATA PENGANTAR v
Abstrak vii
Abstract viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
DAFTAR SINGKATAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A Latar Belakang 1
B Rumusan Masalah 3
C Tujuan 3
1 Tujuan Umum 3
2 Tujuan Khusus 3
D Manfaat 4
1 Manfaat Teoritis 4
2 Manfaat Praktis 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5
A Pelayanan Donor Darah 5
1 Pengertian Pelayanan Donor Darah 5
2 Standar Pelayanan Donor Darah 6
B Faktor-faktor Pelayanan Darah 9
1 Sumber Daya Manusia 9
2 Sarana Prasarana 10
3 Pelayanan 11
C Konsep Kepuasan 11
1 Pengertian Kepuasan 11
2 Tingkat Kepuasan 12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 13
A Desain/Rancangan Penelitian 13
B Subjek Penelitian 13
C Populasi Penelitian dan Sampel 13
1 Populasi 13
2 Sampel Penelitian 13
D Waktu Penelitian dan Lokasi 14
1 Waktu Penelitian 14
2 Lokasi 14
E Fokus Studi dan Definisi Operasional 14
1 Fokus Studi 14
2 Definisi Operasional 14
F Metode Pengumpulan Data 14
1 Teknik Pengumpulan Data 15

2 Instrumen Penelitian 15
G Analisis Data dan Penyajian Data 15
1 Analisis Data 15
2 Penyajian Data 16
H Etika Penelitkan 17
1 *Respect for Persons (Other)* 17
2 *Beneficence and Non Maleficence* 17
3 Prinsip Etika Keadilan (*Justice*) 17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 18
A Hasil Penelitian 18
1 Gambaran Lokasi Penelitian 18
2 Data Umum Penelitian 19
3 Data Fokus Studi 22
B Pembahasan 28
1 Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Potensi dan Keterampilan Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan 28
2 Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Sarana dan Prasarana 29
3 Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Pelayanan Donor Darah berdasarkan Kesesuaian Persyaratan 30
C Keterbatasan Laporan 33
BAB V KESIMPULAN 34
A Kesimpulan 34
B Saran 35
1 Saran Teoritis 35
2 Saran Praktis 35
DAFTAR PUSTAKA 36
LAMPIRAN 38

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel 14
Tabel 3. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 16
Tabel 4. 1 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela Berdasarkan Jenis Kelamin di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober Tahun 2024…..19
Tabel 4. 2 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela Berdasarkan Usia di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober Tahun 2024 20
Tabel 4. 3 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela Berdasarkan Pendidikan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober Tahun 2024 21
Tabel 4. 4 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela Berdasarkan Pekerjaan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober Tahun 2024 21
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Potensi dan Keterampilan Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan Donor Darah Berdasarkan Kompetensi/Kemampuan Petugas di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024..... 23
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Potensi dan Keterampilan Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan Donor Darah Berdasarkan Perilaku Petugas Petugas di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024 23
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Sarana dan Prasarana Layanan Donor Darah di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024 .. 24
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Layanan Donor Darah Berdasarkan Kesesuian Persyaratan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024..... 25
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Layanan Donor Darah Berdasarkan Kemudahan Prosedur Pelayanan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024 25
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Layanan Donor Darah Berdasarkan Kecepatan Waktu di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024..... 26
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Layanan Donor Darah Berdasarkan Kesesuaian Alur Pelayanan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024..... 27
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Layanan Donor Darah Berdasarkan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024 27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 38
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian 42
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian 43
Lampiran 4 Hasil Kepuasan Pendonor Darah 44
Lampiran 5 Data Mentah Kepuasan Donor 45
Lampiran 6 Karakteristik Subjek Penelitian 46

DAFTAR SINGKATAN

BDRS	: Bank Darah Rumah Sakit
HBSAg	: Hepatitis B Surface Antigen
HCV	: Hepatitis C Virus
HIV	: *Human Immunodeficiency Virus*
IMLTD	: Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah
PMI	: Palang Merah Indonesia
UDD	: Unit Donor Darah
UTD	: Unit Transfusi Darah
SDM	: Sumber Daya Manusianyata

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam berbagai usaha atau aktivitas yang berbasis jasa. Peranannya menjadi semakin penting dan krusial ketika terjadi persaingan di antara penyedia jasa dalam usaha menarik pelanggan dan menguasai pasar (Batinggi & Ahmad, 2014). Apabila pelayanan dalam suatu instansi tidak diperhatikan maka dapat berdampak buruk pada pelayanan tersebut. Pelayanan darah merupakan pelayanan kesehatan yang bekerja di bidang kesehatan yang memanfaatkan darah manusia untuk digunakan sebagai tujuan kemanusiaan dan tidak diperjualbelikan untuk alasan apapun. Pelayanan donor darah juga merupakan salah satu upaya kesehatan untuk pemulihan kesehatan dan penyembuhan penyakit, sehingga sangat dibutuhkan ketersediaan darah yang cukup dan jenis komponen darah, yang aman, sehat, mudah diakses dan terjangkau bagi masyarakat yang membutuhkan (Permenkes, 2015). Bagian penting yang diperhatikan dalam pelayanan dan kepuasan donor yaitu penanganan sebelum donasi, penanganan selama donasi,penanganan sesudah donasi, penanganan keluhan pelanggan, pemantauan dan evaluasi. (Hanifan, 2020).

Salah satu kunci dari pusat donor darah yaitu meningkatkan kepuasan pendonor aktif atau pendonor lestari sehingga dapat mempertahankan niat mereka untuk tetap mendonorkan darahnya di masa depan dan mengajak orang lain untuk menjadi pendonor baru. Sesuai dengan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman survei Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh, penting untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan tersebut. Sebagai bagian dari upaya ini, pelayanan publik diwajibkan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara rutin, minimal sekali dalam setahun, dengan tujuan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat. Menurut Umar kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya (Sayedi et al., 2023). Disini pelayanan jasa diperankan oleh petugas PMI dan penerima jasa diperankan oleh pendonor. Sedangkan dalam KEPMENPAN 81/93 pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Bhudianto et al., 2014).

Berdasarkan data Survei Kepuasan yang dilakukan di UDD PMI Kota Surabaya pada bulan september 2024. Dari 50 responden diperoleh bahwa mayoritas hasil karakteristik pendonor darah berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki sebanyak 45 orang (90%), berdasarkan usia pada kategori remaja akhir 17-25 tahun dan dewasa akhir 36-45 tahun sebanyak 16 orang (32%), berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA sebanyak 24 orang (48%), dan berdasarkan pekerjaan adalah pegawai swasta sebanyak 21 orang (42%). Didapat nilai survei kepuasan yang berdasarkan delapan unsur PERMENPAN RB no.14 tahun 2017 yaitu persyaratan, sistem mekanisme, waktu penyelesaian, produk spesifikasi,

kompetensi, perilaku, penanganan dan sarana prasarana dengan nilai survei kepuasan masyarakat 83,4 dengan dengan klasifikasi puas.

Dari paparan di atas peneliti ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kota Surabaya, sehingga peneliti mampu mengidentifikasi kepuasan pendonor. Dengan demikian, diharapkan dapat memperoleh data yang terkini untuk meningkatkan efektifitas pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dari penelitian ini adalah“Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya?”.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya.

2. Tujuan Khusus

a. Untuk mengidentifikasi kepuasan pendonor terhadap potensi dan keterampilan sumber daya manusia pemberi layanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya,

b. Untuk mengidentifikasi kepuasan pendonor terhadap fasilitas serta sarana dan prasarana layanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya,

c. Untuk mengidentifikasi kepuasan pendonor terhadap kualitas pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan di bidang pelayanan darah mengenai gambaran tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi UDD PMI Kota Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan evaluasi mengenai tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman nyata dalam menerapkan ilmu pengetahuan teknologi bank darah dalam bentuk penelitian.

c. Bagi Masyarakat

Mendapatkan pelayanan donor darah yang berkualitas dari petugas pelayanan di UDD PMI Kota Surabaya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Donor Darah

1. Pengertian Pelayanan Donor Darah

Pelayanan transfusi darah merupakan upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Darah dilarang diperjualbelikan dengan dalih apapun. Pelayanan transfusi darah sebagai salah satu upaya kesehatan dalam rangka penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan sangat membutuhkan ketersediaan darah atau komponen darah yang cukup, aman, mudah diakses dan terjangkau oleh masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan transfusi darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Permenkes RI 91, 2015).

Menurut PMK 91 tahun 2015, unit pelayanan darah di Indonesia yang menyelenggarakan pelayanan donor darah diselenggarakan di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (UTD PMI), dan Unit Transfusi Rumah Sakit (UTDRS). Pelayanan donor darah dimulai dengan pelayanan awal yaitu, pelayanan seleksi pendonor darah. Pelayanan seleksi pendonor darah merupakan skrining awal untuk memastikan bahwa pendonor darah sukarela dinyatakan dalam kondisi sehat dan digunakan untuk mengidentifikasi faktor risiko yang dapat memengaruhi keamanan darah donor.

Pelayanan yang baik dalam pelayanan donor darah dilakukan oleh petugas yang dinyatakan kompeten. Hal ini bertujuan agar pendonor darah bersedia menjadi donor darah sukarela yang rutin melakukan donor darah, sehingga kebutuhan darah di Indonesia terpenuhi. Strategi yang dapat digunakan oleh petugas adalah melakukan pelayanan yang aman dan meminimalisir risiko. Pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan ketersediaan donor darah sukarela. (Artini, 2019).

2. Standar Pelayanan Donor Darah

Pelayanan donor darah memiliki beberapa standar untuk menjamin standar pelayanan transfusi darah di Unit Transfusi Darah yaitu :

a. Rekrutmen Donor

Rekrutmen donor adalah kegiatan memberikan motivasi kepada pendonor agar mau mendonorkan darahnya kepada yang membutuhkan serta menjadikan pendonor darah sukarela dan lestari.

b. Seleksi Donor

Seleksi donor adalah persyaratan kepada pendonor sebelum melakukan donor darah bertujuan supaya pendonor berada dalam kondisi sehat dan untuk mengidentifikasi setiap faktor risiko yang mungkin mempengaruhi keamanan dan mutu dari darah yang disumbangkan.

c. Pengambilan Darah Lengkap

Pengambilan darah dari pendonor yang telah memenuhi syarat pendonor kemudian darah tersebut dapat diolah menjadi komponen darah yang dibutuhkan.

d. Pengambilan Darah Apheresis

Pengambilan darah dari pendonor yang mengambil satu atau lebih komponen darah kemudian komponen darah yang tidak diinginkan untuk diambil dikembalikan kepada pendonor.

e. Umpan Balik Pelanggan

Umpan balik pelanggan yaitu respon yang diberikan oleh misalnya reaksi transfusi dan kejadian yang tidak diinginkan pada donor.

f. Pengolahan Komponen Darah

Komponen darah diolah dijadikan produk darah yang dibutuhkan oleh pasien dari darah yang diambil secara aseptik dari pendonor yang telah dinilai dan telah memenuhi kriteria seleksi.

g. Spesifikasi dan Pengawasan Mutu Komponen Darah

Merupakan persyaratan minimal untuk setiap komponen darah dan proses pengolahan menghasilkan komponen darah yang memenuhi persyaratan. Kemampuan ini harus ditunjukkan oleh validasi proses dan dikonfirmasi dengan pengambilan sampel reguler produk komponen darah untuk pemeriksaan kendali mutu.

h. Uji Saring Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah (IMLTD)

Uji IMLTD untuk menghindari resiko penularan infeksi dari donor kepada pasien dengan uji paling sedikit yaitu uji HIV, Hepatitis B, Hepatitis C, dan Sifilis.

i. Penyimpanan Darah

Darah yang telah diolah dan lolos uji saring IMLTD akan disimpan sesuai prosedur. Penyimpanan darah harus mengikuti standar teknis pengolahan dan

penyimpanan, termasuk dalam hal suhu. Suhu penyimpanan sangat krusial, karena suhu yang tidak tepat dapat merusak komponen darah, menjadikannya tidak layak untuk transfusi.

j. Distribusi Darah

Pendistribusian darah adalah penyampaian darah siap pakai untuk keperluan transfusi dari UTD ke Rumah Sakit melalui Bank Darah Rumah Sakit (BDRS) atau institusi kesehatan yang berwenang. Darah yang distribusikan harus bebas dari sedikitnya empat penyakit menular (HIV, HBsAg, HCV, dan Sifilis) yang ditunjukkan dengan hasil uji saring IMLTD non reaktif menggunakan metoda uji saring dan reagen IMLTD yang telah divalidasi dan disetujui.

k. Pengawasan Proses (Termasuk Jaminan Mutu)

Sistem manajemen mutu untuk unit penyedia darah adalah melaksanakan semua proses dan sistem pelayanan darah yang akan memberikan rasa percaya diri bahwa mutu dan keamanan dari darah dan komponen darah dapat dicapai. Kontrol proses mengidentifikasi dan meminimalkan variasi yang terjadi selama proses produksi dan memberikan bukti kepada UTD bahwa proses dan sistem produksi memenuhi persyaratan dan di bawah pengawasan. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2015).

l. Sistem Komputerisasi

Sistem komputerisasi digunakan di UTD untuk mendukung kontrol operasional dan membuat keputusan. Sistem komputerisasi juga merupakan alat untuk mengelola, menyimpan dan menganalisis informasi, termasuk data mutu.

m. Pengelolaan Mobile Unit

Kegiatan donor darah yang dilakukan dimanapun untuk memudahkan akses pendonor yang akan melakukan donor darah tanpa datang ke gedung UTD PMI. Pelaksanaan mobile unit harus memenuhi persyaratan yang sama seperti di dalam gedung UTD PMI, yaitu melindungi komponen darah dari kontaminasi dan memungkinkan alur kerja yang baik untuk meminimalkan risiko serta pembersihan dan pemeliharaan yang efisien.

n. Notifikasi Donor Reaktif IMLTD

Pemberitahuan hasil uji saring IMLTD yang akan disampaikan secara tertulis dengan menggunakan formulir pemanggilan donor untuk konsultasi.

B. Faktor-faktor Pelayanan Darah

1. Sumber Daya Manusia

Dalam peningkatan kualitas SDM menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas (Selano et al., 2022).

a. Harus tersedia jumlah SDM yang memadai dengan kualifikasi dan pengalaman sesuai keperluan untuk melakukan kegiatan yang diinginkan,
b. Harus ada struktur organisasi yang memperlihatkan area tanggung jawab dan alur pelaporan. Semua SDM harus memiliki uraian tugas yang berlaku dan akurat, dengan kewenangan yang memadai untuk melaksanakan tanggung jawabnya. Tidak boleh ada kesenjangan atau tumpang tindih tanggung jawab,

c. Harus ada SDM yang ditunjuk untuk bertanggung jawab melaksanakan dan memonitor sistem manajemen mutu,

d. SDM Sumber yang ditunjuk harus memiliki kualifikasi formal dalam bidang medis, farmasi atau biologi dan memiliki pengalaman dalam pelayanan darah minimal dua tahun,

e. Sumber Daya Manusia yang ditunjuk bertanggung jawab terhadap mutu dan SDM yang bertanggung jawab terhadap kegiatan produksi harus berbeda dan bekerja secara independen (PERMENKES, 2015).

2. Sarana Prasarana

Sarana prasarana memainkan peran krusial dalam pelayanan darah, karena kualitas dan efisiensi layanan sangat bergantung pada infrastruktur yang tersedia. Pertama, fasilitas pengumpulan darah harus dirancang dengan nyaman dan aman, dilengkapi peralatan steril yang memadai untuk memberikan pengalaman positif bagi pendonor. Selain itu, laboratorium yang modern dan lengkap sangat penting untuk pengujian darah, guna memastikan keamanan dan kualitas komponen darah yang akan disalurkan. Transportasi juga menjadi faktor kunci, di mana sarana yang baik memungkinkan distribusi darah ke rumah sakit dengan cepat dan aman. Tak kalah penting, sistem informasi yang efisien membantu dalam pengelolaan data donor, stok darah, dan pelacakan transfusi. Sumber daya manusia yang terlatih, bersama dengan program edukasi masyarakat tentang pentingnya donor darah, dapat meningkatkan jumlah pendonor dan kesadaran akan kebutuhan darah. Dengan demikian, sarana prasarana yang memadai sangat mendukung pelayanan

darah yang efektif, meningkatkan keselamatan pasien, dan memenuhi kebutuhan darah (Supriyanto et al., 2014).

3. Pelayanan

Pelayanan adalah faktor kunci dalam sistem pelayanan darah, yang mencakup berbagai aspek yang memastikan kualitas, keamanan, dan efisiensi dalam pengelolaan darah. Pertama, proses pengumpulan darah harus dilakukan dengan profesionalisme dan empati, menciptakan pengalaman positif bagi pendonor. Selain itu, pelayanan harus mencakup pengujian darah yang akurat untuk menjamin keselamatan transfusi. Penting juga untuk memiliki sistem yang responsif dalam mendistribusikan darah ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang membutuhkan, sehingga pasokan darah selalu tersedia saat dibutuhkan. Komunikasi yang efektif antara petugas medis, pendonor, dan pasien juga sangat berpengaruh, memastikan informasi tentang prosedur dan manfaat donor darah tersampaikan dengan jelas. Terakhir, pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis dan program edukasi bagi masyarakat dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya donor darah. Dengan pelayanan yang baik, semua aspek ini berkontribusi pada sistem yang lebih efisien dan aman, yang pada akhirnya menyelamatkan nyawa.

C. Konsep Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Rekrutmen Donor jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika sebaliknya maka layanan dikatakan tidak bermutu. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

pelanggan dapat berupa evaluasi kognitif jangka panjang langganan terhadap penyerahan jasa suatu Perusahaan (Kusumawati, 2022).

2. Tingkat Kepuasan

Dalam PERMENPAN RB no 14 tahun 2017 untuk menentukan tingkat kepuasan terdapat beberapa faktor, yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain/Rancangan Penelitian

Desain/rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survei. Rancangan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya.

B. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pendonor sukarela yang datang mulai dari proses seleksi sampai *recovery* di UDD PMI Kota Surabaya pada bulan oktober 2024.

C. Populasi Penelitian dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pendonor sukarela di UDD PMI Kota Surabaya pada bulan Oktober tahun 2024

2. Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah pendonor darah yang minimal 2 bulan menerima pelayanan atau pendonor lestari laki-laki dan perempuan yang mendonorkan darahnya secara sukarela di UDD PMI Kota Surabaya pada bulan Oktober tahun 2024.

D. Waktu Penelitian dan Lokasi

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan bulan November 2024.

2. Lokasi

Lokasi dan Waktu Penelitian di kantor UDD PMI Kota Surabaya Jl. Embong Ploso No.7-15, Embong Kaliasin, Kec. Genteng, Surabaya, Jawa Timur 6027.

E. Fokus Studi dan Definisi Operasional

1. Fokus Studi

Fokus studi dalam penelitian ini adalah menggambarkan kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor sukarela di PMI Kota Surabaya.

2. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala Ukur
1.	Tingkat kepuasan pendonor darah sukarela	Kepuasan pendonor darah sukarela terhadap dimensi pelayanan yang diukur dengan menggunakan instrumen PERMENPAN RB RI No. 14 Tahun 2017	Kuesioner	Interval

F. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner metode pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk

menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia (PERMENPAN, 2017).

1. Teknik Pengumpulan Data

1. Persiapan
    a. Peneliti mengurus pembuatan surat pengantar untuk izin penelitian di Prodi D-3 Teknologi Bank Darah Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
    b. Surat diberikan ke UDD Kota Surabaya dan peneliti mulai melakukan pengumpulan data
2. Pelaksanaan
    a. Peneliti menyebar kuesioner kepada pendonor darah sukarela pada bulan Oktober tahun 2024.
    b. Peneliti mengolah data hasil penelitian dan menarik kesimpulan hasil penelitian.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen yang diambil dalam penelitian ini adalah pengambilan data dengan menyebar kuesioner pada bulan Oktober tahun 2024.

G. Analisis Data dan Penyajian Data

1. Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Teknik analisis data kuantitatif dengan data yang terdapat pada UDD PMI Kota Surabaya dan menggunakan rumus persentase untuk menganalisis hasil dari data yang diperoleh.

a. Penentuan skor jawaban

Skor jawaban merupakan nilai jawaban yang akan diberikan oleh responden. Hal pertama yang harus kita lakukan adalah menentukan skor dari tiap jawaban yang akan diberikan.

b. *Rating scale*

Rating scale atau *rating likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang gejala atau masalah yang ada di masyarakat atau dialaminya.

Tabel 3. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100	A	Sangat baik

Keterangan:

Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;

Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;

Baik, diberi nilai 3;

Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2. Penyajian Data

Data yang telah dikumpulkan dari pengisian responden melalui kuesioner lalu diolah dan dianalisis. Data tersebut disajikan dalam bentuk diagram frekuensi atau tabel agar dalam pengambilan keputusan dan kesimpulan terukur dengan baik.

H. Etika Penelitkan

Setiap penelitian kesehatan yang menyangkut manusia sebagai subjek penelitian wajib didasarkan pada tiga prinsip etik sebagai berikut (Haryani & Setiyobroto, 2022):

1. *Respect for Persons (Other)*

Hal ini bertujuan untuk menghormati otonomi untuk mengambil keputusan mandiri (*self determination*) dan melindungi kelompok-kelompok *dependent* (tergantung) atau rentan (*vulnerable*) dari penyalahgunaan (*harm and abuse*).

2. *Beneficence and Non Maleficence*

Prinsip berbuat baik, memberikan manfaat yang maksimal dan risiko yang minimal.

3. Prinsip Etika Keadilan (*Justice*)

Prinsip ini menekankan setiap orang layak mendapatkan sesuatu sesuai dengan haknya menyangkut keadilan distributif dan pembagian yang seimbang (*equitable*).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di UDD PMI Kota Surabaya. Surabaya adalah kota terbesar di Jawa Timur, sekaligus menjadi kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Secara geografis, Surabaya terletak pada koordinat 7°9' Lintang Selatan dan 112°39' Bujur Timur. Kota ini memiliki luas wilayah sekitar 350,54 km². Secara topografi, Surabaya berada pada ketinggian rata-rata sekitar 3–6 meter di atas permukaan laut, dengan beberapa wilayah mencapai ketinggian hingga 25 meter di bagian selatan. Tingkat kemiringan topografinya relatif rendah, berkisar antara 0% hingga 5%, yang membuat kota ini tergolong datar.

UDD PMI Kota Surabaya yang terletak di Jl. Embong Ploso No.7-15, Embong Kaliasin, Kec. Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60271. UDD PMI Kota Surabaya merupakan UDD PMI supplier beberapa BDRS di wilayah Surabaya dan Jawa Timur. UDD PMI Kota Surabaya juga menyediakan tempat penyimpanan darah bagi seluruh pasien yang membutuhkan. Setiap harinya dilakukan kegiatan donor darah dengan jadwal pelayanan mulai dari jam 07.00 WIB sampai dengan 20.30 WIB. UDD PMI Kota Surabaya terus menjaga ketersediaan kebutuhan stok darah dengan melakukan pelayanan langsung di gedung atau di luar gedung.

2. Data Umum Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari kuesioner Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela di UDD PMI Kota Surabaya pada bulan oktober 2024. Adapun subjek pada penelitian ini adalah relawan pendonor darah sukarela yang datang mulai dari proses seleksi sampai *recovery* di UDD PMI Kota Surabaya pada bulan oktober 2024 yang bersedia mengisi kuesioner sebanyak 8 pertanyaan yang harus dijawab dengan jujur, diperoleh gambaran karakteristik umum subjek penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

1. Data karakteristik tingkat kepuasan pendonor darah sukarela di UDD PMI Kota Surabaya berdasarkan jenis kelamin.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pendonor darah sukarela pada bulan oktober 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 1 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela Berdasarkan Jenis Kelamin di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober Tahun 2024

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	25	81%
Perempuan	5	17%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.1 penelitian tingkat kepuasan pendonor darah sukarela berdasarkan jenis kelamin menunjukkan dari 30 responden adalah mayoritas laki-laki sebanyak 25 pendonor dengan persentase 83,33%, sedangkan perempuan sebanyak 5 pendonor dengan persentase 17%.

2. Data karakteristik tingkat kepuasan pendonor darah sukarela di UDD PMI Kota Surabaya berdasarkan usia.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pendonor darah sukarela pada bulan oktober 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 2 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela Berdasarkan Usia di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober Tahun 2024

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Remaja Akhir (17-25)	5	17%
Dewasa Awal (26-35)	14	47%
Dewasa Akhir (36-45)	6	20%
Lansia Awal (46-55)	3	10%
Lansia Akhir (56-65)	2	7%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.2 penelitian tingkat kepuasan pendonor darah sukarela berdasarkan usia di rentan dewasa awal (26-35) tahun sebanyak 14 pendonor dengan persentase 47%, pada dewasa akhir (36-45) tahun sebanyak 6 pendonor dengan persentase 20%, pada remaja akhir (17-25) tahun sebanyak 5 pendonor dengan persentase 17%, pada lansia awal (46-55) tahun sebanyak 3 pendonor dengan persentase 10%, dan lansia akhir (56-65) tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 7%.

3. Data karakteristik tingkat kepuasan pendonor darah sukarela di UDD PMI Kota Surabaya berdasarkan pendidikan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pendonor darah sukarela pada bulan oktober 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 3 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela Berdasarkan Pendidikan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober Tahun 2024

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	17	57%
S1	11	37%
S2	1	3%
S3	1	3%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.3 penelitian tingkat kepuasan pendonor darah sukarela berdasarkan Pendidikan SMA sebanyak 17 pendonor dengan persentase 57%, Pendidikan S1 sebanyak 11 pendonor dengan persentase 37%, Pendidikan S2 dan S2 sama sebanyak 1 pendonor dengan persentase 3%.

4. Data karakteristik tingkat kepuasan pendonor darah sukarela di UDD PMI Kota Surabaya berdasarkan pekerjaan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pendonor darah sukarela pada bulan oktober 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 4 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela Berdasarkan Pekerjaan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober Tahun 2024

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	0	0%
TNI	1	3%
POLRI	0	0%
SWASTA	19	63%
WIRAUSAHA	4	13%
LAINNYA	6	20%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.4 penelitian tingkat kepuasan pendonor darah sukarela berdasarkan Pekerjaan mayoritas swasta sebanyak 19 pendonor dengan persentase 63%, pekerjaan lainnya sebanyak 6 pendonor dengan persentase 20%, pekerjaan wirausaha sebanyak 4 pendonor dengan persentase 13%, dan TNI sebanyak 1 pendonor dengan persentase 3%.

3. Data Fokus Studi

Berdasarkan hasil survei penelitian tingkat kepuasan pendonor darah sukarela di UDD PMI Kota Surabaya yang dilakukan pada bulan Oktober 2024, didapatkan nilai kepuasan masyarakat sebesar 85,3 dengan kategori baik. Meskipun demikian, capaian tersebut belum mencapai kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pendonor di UDD PMI masih belum maksimal. Survei ini dilakukan dengan membagi penilaian ke dalam delapan unsur, yang akan dijelaskan lebih lanjut di bawah ini.

1. Tingkat kepuasan pendonor terhadap potensi dan keterampilan sumber daya manusia pemberi layanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya pada bulan Oktober 2024.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan terhadap potensi dan keterampilan sumber daya manusia dibagi menjadi dua bagian, yaitu kompetensi/kemampuan petugas dan perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan yang disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Potensi dan Keterampilan Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan Donor Darah Berdasarkan Kompetensi/Kemampuan Petugas di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024

No Soal	Jumlah Soal	Kategori	F	%
5	1	Tidak Puas	0	0%
		Kurang Puas	0	0%
		Puas	16	53%
		Sangat Puas	14	47%
		Total	30	100%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa dalam distribusi frekuensi tingkat kepuasan pendonor darah terhadap dimensi potensi dan keterampilan sumber daya manusia darah berdasarkan kompetensi/kemampuan petugas didapatkan nilai tertinggi yaitu puas dengan persentase 53%, sedangkan untuk nilai sangat puas dengan persentase 47%, serta untuk nilai tidak puas dan kurang puas memiliki persentase yang sama yaitu 0%.

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Potensi dan Keterampilan Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan Donor Darah Berdasarkan Perilaku Petugas Petugas di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024

No Soal	Jumlah Soal	Kategori	F	%
6	1	Tidak Puas	0	0%
		Kurang Puas	0	0%
		Puas	16	53%
		Sangat Puas	14	47%
		Total	30	100%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa dalam distribusi frekuensi tingkat kepuasan pendonor darah terhadap dimensi potensi dan ketrampilan sumber daya

manusia darah berdasarkan perilaku petugas petugas petugas didapatkan nilai tertinggi yaitu puas dengan persentase 53%, sedangkan untuk nilai sangat puas dengan persentase 47%, serta untuk nilai tidak puas dan kurang puas memiliki persentase yang sama yaitu 0%.

2. Tingkat kepuasan pendonor terhadap sarana dan prasarana layanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya pada bulan Oktober 2024.

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Sarana dan Prasarana Layanan Donor Darah di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024

No Soal	Jumlah Soal	Kategori	F	%
7	1	Tidak Puas	0	0%
		Kurang Puas	0	0%
		Puas	16	53%
		Sangat Puas	14	47%
		Total	30	100%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa dalam distribusi frekuensi tingkat kepuasan pendonor darah terhadap dimensi sarana dan prasarana didapatkan nilai nilai tertinggi yaitu puas dengan persentase 53%, sedangkan untuk nilai sangat puas dengan persentase 47%, serta untuk nilai tidak puas dan kurang puas memiliki persentase yang sama yaitu 0%.

3. Tingkat kepuasan pendonor darah terhadap ketersediaan dan kualitas pelayanan donor darah berdasarkan kesesuaian persyaratan di UDD PMI Kota Surabaya pada bulan Oktober 2024.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan terhadap ketersediaan dan kualitas pelayanan donor darah berdasarkan kesesuaian persyaratan dibagi menjadi lima

bagian, yaitu kesesuian persyaratan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kesesuaian alur pelayanan, dan penanganan pengaduan pengguna layanan yang disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Layanan Donor Darah Berdasarkan Kesesuian Persyaratan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024

No Soal	Jumlah Soal	Kategori	F	%
1	1	Tidak Puas	0	0%
		Kurang Puas	0	0%
		Puas	17	57%
		Sangat Puas	13	43%
		Total	30	100%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa dalam distribusi frekuensi tingkat kepuasan pendonor darah terhadap dimensi ketersediaan dan kualitas kesesuian persyaratan berdasarkan kesesuian persyaratan didapatkan nilai nilai tertinggi yaitu puas dengan persentase 57%, sedangkan untuk nilai sangat puas dengan persentase 43%, serta untuk nilai tidak puas dan kurang puas memiliki persentase yang sama yaitu 0%.

Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Layanan Donor Darah Berdasarkan Kemudahan Prosedur Pelayanan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024

No Soal	Jumlah Soal	Kategori	F	%
2	1	Tidak Puas	0	0%
		Kurang Puas	0	0%
		Puas	12	40%
		Sangat Puas	18	60%
		Total	30	100%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa dalam distribusi frekuensi tingkat kepuasan pendonor darah terhadap dimensi ketersediaan dan kualitas kesesuian persyaratan berdasarkan kemudahan prosedur pelayanan didapatkan nilai nilai tertinggi yaitu puas dengan persentase 40%, sedangkan untuk nilai sangat puas dengan persentase 60%, serta untuk nilai tidak puas dan kurang puas memiliki persentase yang sama yaitu 0%.

Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Layanan Donor Darah Berdasarkan Kecepatan Waktu di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024

No Soal	Jumlah Soal	Kategori	F	%
3	1	Tidak Puas	0	0%
		Kurang Puas	0	0%
		Puas	12	40%
		Sangat Puas	18	60%
		Total	30	100%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa dalam distribusi frekuensi tingkat kepuasan pendonor darah terhadap dimensi ketersediaan dan kualitas kesesuian persyaratan berdasarkan kecepatan waktu didapatkan nilai nilai tertinggi yaitu puas dengan persentase 40%, sedangkan untuk nilai sangat puas dengan persentase 60%, serta untuk nilai tidak puas dan kurang puas memiliki persentase yang sama yaitu 0%.

Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Layanan Donor Darah Berdasarkan Kesesuaian Alur Pelayanan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024

No Soal	Jumlah Soal	Kategori	F	%
4	1	Tidak Puas	0	0%
		Kurang Puas	0	0%
		Puas	13	43%
		Sangat Puas	17	57%
		Total	30	100%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa dalam distribusi frekuensi tingkat kepuasan pendonor darah terhadap dimensi ketersediaan dan kualitas kesesuian persyaratan berdasarkan kesesuaian alur pelayanan didapatkan nilai nilai tertinggi yaitu puas dengan persentase 43%, sedangkan untuk nilai sangat puas dengan persentase 57%, serta untuk nilai tidak puas dan kurang puas memiliki persentase yang sama yaitu 0%.

Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Layanan Donor Darah Berdasarkan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di UDD PMI Kota Surabaya pada Bulan Oktober 2024

No Soal	Jumlah Soal	Kategori	F	%
8	1	Tidak Puas	0	0%
		Kurang Puas	1	3%
		Puas	3	10%
		Sangat Puas	26	87%
		Total	30	100%

Sumber: Data Primer UDD PMI Kota Surabaya Oktober 2024

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa dalam distribusi frekuensi tingkat kepuasan pendonor darah terhadap dimensi ketersediaan dan kualitas kesesuian

persyaratan berdasarkan penanganan pengaduan pengguna layanan didapatkan nilai nilai tertinggi yaitu sangat puas dengan persentase 87%, sedangkan untuk nilai puas dengan persentase 10%, serta untuk nilai kurang puas dengan persentase 3% dan kurang puas memiliki persentase yang sama yaitu 0%.

B. Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Potensi dan Keterampilan Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat kepuasan pendonor darah di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kota Surabaya bulan Oktober tahun 2024, terhadap potensi dan keterampilan dimensi kompetensi/kemampuan petugas pada tabel 4.5 dari 30 pendonor sebagai responden perhitungan jumlah persentase diperoleh nilai 53% dengan kategori puas dan perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan pada tabel 4.6 dari 30 pendonor sebagai responden responden perhitungan jumlah persentase diperoleh nilai 53% dengan kategori puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemeriksaan sesuai prosedur yang berlaku, kemampuan menangani keluhan yang muncul, serta pemberian komunikasi yang baik dalam pelayanan kesehatan kepada responden, dapat meningkatkan tingkat kepuasan responden. (Rismayanti,2018). Sejalan dengan penelitian Muslihi dkk., (2022) membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pemberi pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang mendasar, agar mendapat penilaian yang sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan dan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ketika petugas kesehatan mampu menjalankan tugasnya dengan penuh keandalan, memberikan informasi yang

jelas, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang handal berkontribusi secara langsung terhadap persepsi positif pendonor terhadap layanan kesehatan yang diterima.

Dari hasil survei yang diperoleh pada tingkat kepuasa pendonor terhadap potensi keterampilan pada Sumber Daya Manusia pemberi layanan di UDD PMI Kota Surabaya sebagian masih memberi penilaian Puas karena petugas dinilai cukup kompeten, menjalankan tugas dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas, serta bersikap sopan dan ramah. Namun, hasil survei ini belum mencapai target Sangat Puas. Sebagian pendonor merasa kurang puas karena masih ada petugas yang kurang ramah dan kurangnya informasi tentang proses dan tindak lanjut donor. Selain itu, kecepatan pelayanan administrasi juga dinilai perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, perlu peningkatan tidak hanya dalam keterampilan teknis, tetapi juga dalam sikap, komunikasi, dan pelayanan yang lebih humanis agar kepuasan pendonor dapat terus meningkat.

2. Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat kepuasan pendonor darah di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kota Surabaya bulan Oktober tahun 2024, terhadap dimensi sarana dan prasarana pada tabel 4.7 dari 30 pendonor sebagai responden, perhitungan jumlah persentase diperoleh nilai 53% dengan kategori puas. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Saha & Bhattacharya (2019) penilaian menyeluruh perlu dilakukan terhadap berbagai aspek, salah satunya adalah kondisi dan desain fasilitas, yang memainkan peran penting dalam mendukung terciptanya pengalaman donor yang sukses. Aspek-

aspek fisik dari pelayanan, seperti kenyamanan ruang, kebersihan lokasi pusat transfusi, serta profesionalisme dan keramahan petugas, menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi positif pendonor.

Ketika pendonor merasa nyaman, aman, dan mendapatkan pelayanan yang ramah serta profesional, kepercayaan mereka terhadap proses donor akan meningkat. Hal ini tidak hanya mendukung keberhasilan pengalaman donor, tetapi juga mendorong pendonor untuk terus berpartisipasi dalam kegiatan donor darah di masa mendatang. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 91 Tahun 2015 dijelaskan bahwa faktor penentu keberhasilan rekrutmen donor salah satunya adalah sarana dan prasarana maka di suatu PMI perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai dan terjamin kebersihannya sehingga pendonor darah akan merasa nyaman.

Dari hasil survei yang diperoleh pada tingkat kepuasa pendonor terhadap sarana dan prasarana di UDD PMI Kota Surabaya sebagian besar masih memberi penilaian Puas, yang dimana target dari survei kepuasan pendonor ini adalah Sangat Puas. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan dalam unsur ini, termasuk mempertahankan dan meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di UDD PMI Kota Surabaya.

3. Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Pelayanan Donor Darah berdasarkan Kesesuaian Persyaratan

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat kepuasan pendonor darah di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kota Surabaya bulan Oktober tahun 2024, terhadap dimensi ketersediaan dan kualitas pelayanan dari unsur kesesuaian

persyataran, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberi pelayanan, kesesuaian alur pelayanan, dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Dari unsur kesesuaian persyataran dengan persentase 57% menjawab puas, unsur kemudahan prosedur pelayanan dengan persentase 60% sangat puas, unsur kecepatan waktu dalam memberi pelayanan dengan persentase 60% sangat puas, unsur kesesuaian alur pelayanan 57% sangat puas, dan unsur penanganan pengaduan pengguna layanan paling banyak kategori sangat puas dengan persentase 87%, namun ada responden yang menjawab kurang puas dengan persentase 3%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di UDD PMI Kota Surabaya sangat baik dalam melayani pendonor. Petugas juga professional dan cepat tanggap jika terjadi sesuatu kesalahan untuk meminimalisir rasa tidak nyaman kepada responden. Sistem pelayanan dikatakan baik apabila sistem pelayanan tersebut menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan terarah, memperhatikan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Gultom (2021) bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pendonor. Hal ini sesuai dengan pernyataan Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut, saran dan masukan. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dibagi menjadi empat pertanyaan di dalamnya, yaitu ketersediaan fasilitas dalam pengajuan keluhan (kotak saran, komplain melalui telepon), kesungguhan petugas dalam merespon/menanggapi komplain, kecepatan petugas dalam merespon komplain dan tindakan petugas dalam menyikapi komplain (Nura dan Ediwijoyo, 2020).

Pada unsur kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberi pelayanan, kesesuaian alur pelayanan donor di UDD PMI Kota Surabaya sebagian besar sudah memberi penilaian sangat puas, namun masih ada yang memberi penilaian puas. Dimana target dari survei kepuasan pendonor ini adalah Sangat Puas. Oleh karena itu, perlu adanya menyederhanakan proses, meningkatkan efisiensi waktu, dan memastikan alur pelayanan lebih terintegrasi untuk memenuhi kebutuhan semua pendonor. Pada unsur kesesuaian persyaratan donor di UDD PMI Kota Surabaya sebagian besar masih memberi penilaian Puas, yang dimana target dari survei kepuasan pendonor ini adalah Sangat Puas. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi persyaratan donor secara lebih jelas dan konsisten. Ada unsur penanganan pengaduan, terdapat responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena aduan yang mereka sampaikan tidak ditindaklanjuti dengan baik. Meskipun mereka telah menyampaikan keluhan atau permasalahan, tidak ada langkah konkret yang diambil untuk menyelesaikan atau memberikan solusi, sehingga menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan sistem penanganan pengaduan yang responsif dan transparan, seperti menyediakan platform khusus untuk pelaporan, menetapkan waktu tindak lanjut yang jelas, serta memastikan setiap keluhan ditangani hingga selesai dengan memberikan umpan balik kepada pelapor. Selain itu, pegawai perlu mendapatkan pelatihan untuk menangani pengaduan dengan empati dan profesionalisme agar pelayanan semakin optimal. Meskipun demikian, mayoritas responden tetap memberikan penilaian sangat puas pada unsur ini, yang

menunjukkan bahwa secara keseluruhan, penanganan pengaduan masih dinilai memadai oleh sebagian besar pendonor, meskipun terdapat beberapa kekurangan.

C. Keterbatasan Laporan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dalam pelaksanaannya yaitu pada saat penyebaran kuesioner pendonor yang tidak mengisi data secara lengkap dan peneliti harus kembali mencari data pendonor pada rekap data di ruang recovery. Serta peneliti juga mendapatkan penolakan oleh pendonor yang tidak mau mengisi kuesioner dan ada pula yang meminta dibacakan pertanyaan pada kuesioner yang mengakibatkan penelitian ini tidak berjalan sesuai yang diterapkan dan diharapkan oleh peneliti.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela di UDD PMI Kota Surabaya sebagian besar pendonor yang mendonorkan darahnya berjenis kelamin laki-laki, pada rentan usia dewasa awal (26-35 tahun), pendidikan SMA, dan pekerjaan swasta dipengaruhi oleh 3 aspek yaitu:

1. Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Potensi dan Keterampilan Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pendonor darah terhadap potensi dan keterampilan petugas di Unit Donor Darah PMI Kota Surabaya pada bulan Oktober 2024 menunjukkan bahwa 53% responden merasa puas.
2. Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Sarana dan Prasarana Penelitian menunjukkan bahwa 53% responden merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang disediakan oleh Unit Donor Darah PMI Kota Surabaya.
3. Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Pelayanan Donor Darah berdasarkan Kesesuaian Persyaratan Mayoritas responden menilai ketersediaan dan kualitas pelayanan donor darah di Unit Donor Darah PMI Kota Surabaya sangat baik. Pelayanan yang sesuai dengan SOP, kemudahan prosedur, kecepatan waktu, dan kesesuaian alur pelayanan berkontribusi besar terhadap kepuasan pendonor. Namun, masih ada responden yang merasa kurang puas terhadap penanganan pengaduan karena keluhan

mereka tidak ditindaklanjuti dengan baik. Meskipun demikian, secara keseluruhan, mayoritas pendonor merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah memenuhi ekspektasi pendonor.

B. Saran

1. Saran Teoritis

1. Bagi profesi TBD

   Melakukan kegiatan peningkatan kompetensi baik semacam pelatihan atau kursus singkat ataupun terbentuk update jenjang pendidikan sesuai aturan pemerintah yang baru. Hal ini akan langsung berdampak kepada kualitas sumber daya manusia yang mumpuni dan professional. Meningkatkan pelayanan dengan memberikan komunikasi yang efektif serta informasi yang jelas.

2. Bagi peneliti selanjutnya

   Menambah determinan memilih jawaban kuesioner puas dan sangat puas.

2. Saran Praktis

1. Bagi UDD PMI

   Membuat pembagian kuota atau jadwal untuk pendonor yang akan datang.

2. Bagi masyarakat (pendonor)

   Harus memperhatikan jadwal donor yang telah ditetapkan, agar tidak terjadi penolakan.

DAFTAR PUSTAKA

Arlinda, E. (2024). Gambaran Kualitas Pelayanan Petugas Donor Darah di Unit Transfusi Darah PMI Kabupaten Bantul. *Jurnal Indonesia Sehat*, 3(2), 101-106.

Batinggi, A., dan Ahmad, B. (2014). *Pengertian pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*. Manajemen Pelayanan Umum, 1-32.

Gultom R. J., Nababan D., dan Sipayung R. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *J Healthc*. 7(2):1281-98.

Hanifan, I. (2020). Hubungan Pelayanan Petugas Aftap Terhadap Kepuasan.

Haryani, W., dan Setiyobroto, I. S. I. (2022). *Modul Etika Penelitian*. In Modul Etika Penelitian, Jakarta selatan.

Kemenkes, R. (2017). *Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional*. Jakarta.

Muslihi, W. K., Rosyidah, R. A., dan Hartini, W. M. (2022). Gambaran Kepuasan Pendonor Darah terhadap Pelayanan Petugas Seleksi Donor Darah. *J Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Med*, 7(2), 54-63.

Notoadmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Ketiga)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Pendonor Darah. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Transfusi Darah. 31 Desember 2015. Berita Negara Republik Indonesia.

Permenkes RI, 2015. PMK 91 TAHUN 2015. Standar Pelayanan Transfusi Darah.

Permenpan RI, 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Rismayanti, G. B. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Terpadu*, 1(2).

Saha S, Bhattacharya J. (2019). Analyzing the blood bank service quality from Indian blood donors' perspective: An empirical evidence. *Indian J Community Med*. 44: 58-61.

Selano, J. J., Said, M. M. U., dan Sekarsari, R. W. (2022). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Rangka Pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI) Kepada Masyarakat di Kota Malang. Respon Publik, 16(u4),7-15.

Supriyanto, E., Hariyanti, T., & Lestari, E. W. (2014). Analisa Faktor-faktor Penyebab tidak Lengkapnya Laporan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 36-40.

Yasinta Elrin Fajiana, I. F. (2020). Gambaran Karakteristik Pendonor Darah Berdasarkan Jenis-jenis Donor Darah di UTD PMI Kota Yogyakarta Tahun 2019.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENDONOR

PADA UNIT LAYANAN UNIT DONOR DARAH KOTA SURABAYA

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin	: ☐ L ☐ P	Usia: ..... tahun
Pendidikan	: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan	: ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUASAHA	
	☐ LAINNYA.....(*sebutkan*)	

Jenis Layanan yang diterima:

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(*Lingkari huruf sesuai jawaban pendonor)*

NO.	PERTANYAAN	P*)
1	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.**	
	a. Tidak sesuai	**1**
	b. Kurang sesuai	**2**
	c. Sesuai	**3**
	d. Sangat sesuai	**4**
2	**Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UDD PMI Kota Surabaya.**	
	a. Tidak sesuai	**1**
	b. Kurang sesuai	**2**
	c. Sesuai	**3**
	d. Sangat sesuai	**4**
3	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**	
	a. Tidak sesuai	**1**
	b. Kurang sesuai	**2**
	c. Sesuai	**3**
	d. Sangat sesuai	**4**

4	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**	
	a. Tidak sesuai	**1**
	b. Kurang sesuai	**2**
	c. Sesuai	**3**
	d. Sangat sesuai	**4**
5	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.**	
	a. Tidak sesuai	**1**
	b. Kurang sesuai	**2**
	c. Sesuai	**3**
	d. Sangat sesuai	**4**
6	**Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.**	
	a. Tidak sesuai	**1**
	b. Kurang sesuai	**2**
	c. Sesuai	**3**
	d. Sangat sesuai	**4**

7	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.**	
	a. Tidak sesuai	**1**
	b. Kurang sesuai	**2**
	c. Sesuai	**3**
	d. Sangat sesuai	**4**
8	**Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.**	
	a. Tidak ada	**1**
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	**2**
	c. Berfungsi kurang maksimal	**3**
	d. Dikelola dengan baik	**4**

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Malang
Jalan Besar Ijen 77C
Malang, Jawa Timur 65112
(0341) 566075
https://poltekkes-malang.ac.id

No : PP.06.02/F.XXI.20/308/2024 27 September 2024
Lamp : -
Perihal : **Permohonan Izin Studi Pendahuluan Mahasiswa Prodi D3 Teknologi Bank Darah An. Latifa Amalia Cahyati NIM. P17440223049**

Kepada Yth :
Kepala UTD PMI Kota Surabaya
di-
Surabaya

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Teknologi Bank Darah Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2024 / 2025 maka bersama ini kami mohon perkenannya untuk dapat diberikan izin melakukan studi pendahuluan di UDD / UTD PMI yang bapak/Ibu pimpin.

Adapun mahasiswa yang akan melakukan studi pendahuluan adalah:

Nama	: Latifa Amalia Cahyati
NIM	: P17440223049
Topik /Judul	: Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela terhadap Pelayanan Donor Darah
Waktu Pengambilan Data	: Oktober 2024
Jenis Data	: Deskriptif Kuantitatif
Tempat Pengambilan Data	: UTD PMI Kota Surabaya

Selanjutnya untuk konfirmasi lebih lanjut dapat melalui kontak A/N. Latifa Amalia Cahyati di No. HP. 085792247578.

Demikian atas perkenan izin yang diberikan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua Jurusan Analisis Farmasi Dan Makanan Poltekkes Kemenkes Malang,

TANTO HARIYANTO, S.Kep, Ns, M.Biomed
NIP 197207071996031003

Tembusan:

1. Kaprodi D3 Teknologi Bank Darah Poltekkes Kemenkes Malang
2. Arsip

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan https://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF .

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian

Palang Merah Indonesia

Surabaya, 23 Oktober 2024

No. : 2678/UDD.PMI/DIKLAT/X/2024
Lamp. : 2 (Lembar)
Hal : Permohonan Izin Penelitian .

Kepada Yth :
Ketua Jurusan Analisis Farmasi Dan Makanan
Poltekkes Kemenkes Malang
Di -
Malang

Memperhatikan surat dari Kementrian Kesehatan Poltekkes Malang tanggal 14 Oktober 2024 nomer : PP.06.02/F.XXI.20/0759/2024 perihal sebagaimana dimaksud pada pokok surat , maka bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat menyetujui permohonan ijin dimaksud atas nama :

NO	NAMA	NIM	Judul Penelitian
1.	Latifa Amalia Cahyanti	P17440223049	Gambaran Tingkat Kepuasan Pedonor Darah Sukarela terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Surabaya bulan Oktober 2024(Kuantitatif)

Adapun pelaksanaan Pengambilan Data tersebut bisa dilakukan pada bulan Oktober - Nopember 2024.

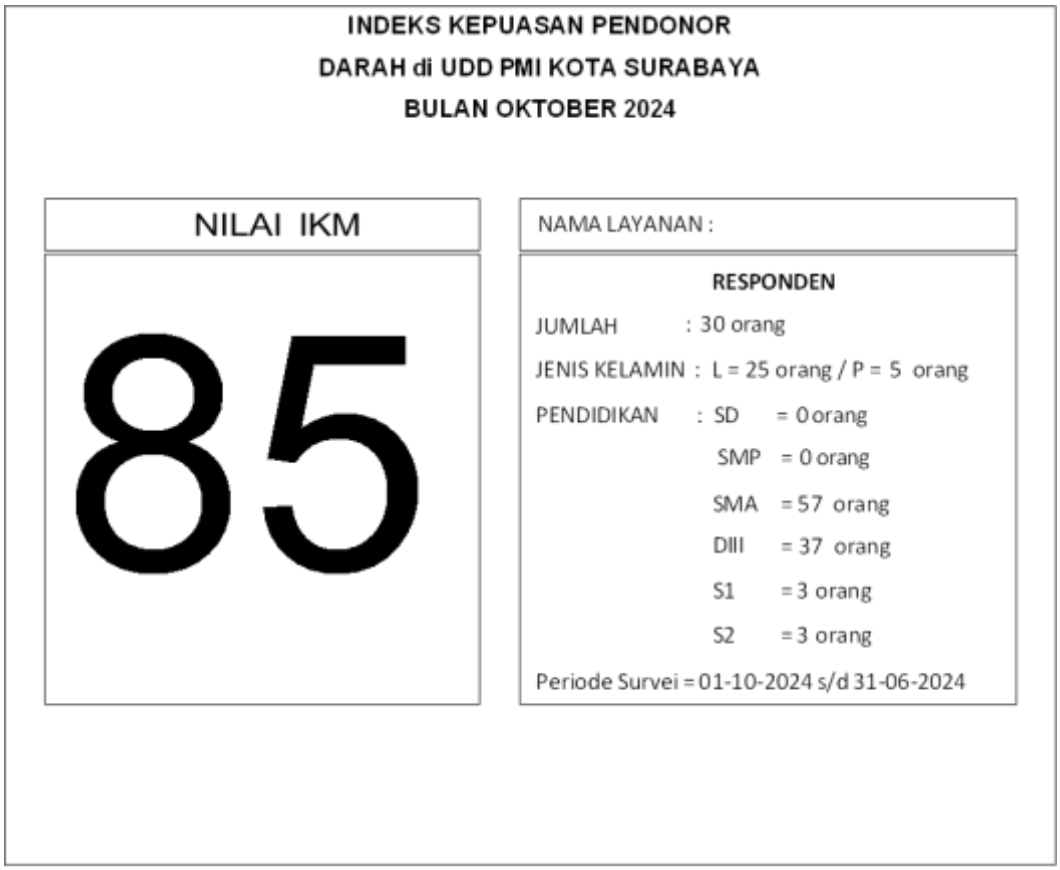
Demikian , atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

PMI Kota Surabaya
Unit Donor Darah
Kepala

dr. Mariana Adi Triyogo, MM

Unit Donor Darah PMI Kota Surabaya
Jl. Embong Ploso No. 7 - 15 Surabaya Telp.: 031-5313289, 5323994, Fax : 031-5313288
Email : utdsby@yahoo.com Facebook : UTD PMI Kota Surabaya

Lampiran 4 Hasil Kepuasan Pendonor Darah



INDEKS KEPUASAN PENDONOR
DARAH di UDD PMI KOTA SURABAYA
BULAN OKTOBER 2024

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
85	**RESPONDEN** JUMLAH : 30 orang JENIS KELAMIN : L = 25 orang / P = 5 orang PENDIDIKAN : SD = 0 orang SMP = 0 orang SMA = 57 orang DIII = 37 orang S1 = 3 orang S2 = 3 orang Periode Survei = 01-10-2024 s/d 31-06-2024

Lampiran 5 Data Mentah Kepuasan Donor

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	3
4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	3	4
3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	4	4	4	2
3	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4
3	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 6 Karakteristik Subjek Penelitian

1. Jenis Kelamin

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	25	83
Perempuan	5	17
Jumlah	30	100

2. Usia

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Remaja Akhir (17-25)	5	17
Dewasa Awal (26-35)	14	47
Dewasa Akhir (36-45)	6	20
Lansia Awal (46-55)	3	10
Lansia Akhir (56-65)	2	7
Jumlah	30	100

3. Pendidikan

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	17	57
S1	11	37
S2	1	3
S3	1	3
Jumlah	30	100

4. Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	0	0
TNI	1	3
POLRI	0	0
SWASTA	19	63
WIRAUSAHA	4	13
LAINNYA	6	20
Jumlah	30	100