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