

Tersedia online di: journal.gunabangsa.ac.id

Journal of Health (JoH)

ISSN (online): 2407-6376 | ISSN (print): 2355-8857



Service Quality On The Blood Donors Satisfaction

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendoror Darah

Arif Tirtana^{1*}, Marchiana Priska Idang², Ikrimah Nafilata³

STIKES Guna Bangsa Yogyakarta

ABSTRACT

Service quality is an action that plays an important role in a health service institution. This study aims to determine the quality of donor selection and blood collection services on the satisfaction of blood donors in PMI Yogyakarta Special Region. This type of research is quantitative research with a cross sectional approach. The population in this study is voluntary blood donors who donate blood at PMI and have met the criteria for donor selection and blood collection. Sampling is done by Accidental sampling technique. The study population is all voluntary blood donors who came to UDD PMI Sleman Regency and UDD PMI Kota in August 2023. With the number of samples used in this study is 100 respondents. The data collection technique used in this study was using a questionnaire with a Likert scale. Data analysis techniques carried out using statistical test analysis using chi square. Based on the analysis of the data obtained, the characteristics of male blood donors were obtained as many as 79 people (79%). The results of donor satisfaction were obtained 87 (87%) very satisfied, based on donor selection services 51 (51%) Appropriate and blood services 53 (53%) in accordance with donor satisfaction. The results of the chi-square test were obtained in donor selection obtained p -value results $(0.002) < 0.05$ and in the results of the chi-square test blood draw obtained p -value results $(0.154) > 0.05$. This means that blood donor satisfaction is influenced by the quality of donor selection services and donor satisfaction is not influenced by the quality of blood collection services.

Keywords: Donor selection, Blood collection, UDD

INFORMASI ARTIKEL

Diterima : 16 Oktober 2023
 Direvisi : 17 November 2023
 Disetujui : 20 November 2023
 Dipublikasi : 15 Januari 2024

KORESPONDENSI

Arif Tirtana
 atirtana89@gmail.com

INTISARI

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang memegang peran penting dalam suatu Instansi pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan seleksi donor dan pengambilan darah terhadap kepuasan pendonor darah di PMI Daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pendonor darah sukarela yang melakukan donor darah di PMI dan telah memenuhi kriteria seleksi donor dan pengambilan darah. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Accidental sampling*. Populasi penelitian adalah seluruh pendonor darah sukarela yang datang di Unit Donor Darah (UDD) PMI Kabupaten Sleman dan UDD PMI Kota bulan agustus 2023. Dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dengan skala likert. Teknik analisis data yang dilakukan menggunakan analisis uji statistik menggunakan chi square. Berdasarkan analisis data yang diperoleh didapatkan hasil karakteristik pendonor darah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 79 orang (79%). Hasil kepuasan pendonor diperoleh hasil 87 (87%) sangat puas, berdasarkan pelayanan seleksi donor 51 (51%) Sesuai dan pelayanan darah 53

Copyright © 2024 Author(s)



Di bawah lisensi *Creative Commons Attribution 4.0 International License*.

(53%) sesuai terhadap kepuasan pendonor. Hasil uji *chi-square* yaitu pada seleksi donor di dapatkan hasil *p-value* (0,002) < 0,05 dan pada hasil uji *chi-square* pengambilan darah didapatkan hasil *p-value* (0,154) > 0,05. Artinya kepuasan pendonor darah dipengaruhi terhadap kualitas pelayanan seleksi donor dan kepuasan pendonor tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pengambilan darah.

Kata Kunci: seleksi donor, Pengambilan darah, UDD

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman teknologi dan peningkatan kehidupan masyarakat, maka ketentuan akan pelayanan publik semakin meningkat, masyarakat tidak hanya menginginkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan baik dari penyediaan pelayanan, tetapi lebih dari itu masyarakat mulai membahas kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan sangatlah berkaitan erat dengan dengan masalah moral dan etika serta sikap dan tindakan petugas yang profesional dalam menjalankan tugas (Gustaman, 2013). Pelayanan sangatlah penting dalam menjaga kepercayaan publik. Pelayanan yang buruk akan mengakibatkan krisis pelayanan di masyarakat (Puteri dkk., 2022). Publik semakin hari semakin kritis, publik dapat menuntut pelayanan dari organisasi sektor dengan melihat *Value for money* dalam menjalankan aktivitasnya. *Value for money* adalah pengelolaan organisasi berdasarkan beberapa elemen, yaitu efektivitas, ekonomi dan efisiensi (Mardiasmo, 2009). Menurut Kadafi (2014) *Value for money* merupakan indikator penilaian suatu organisasi yang bergerak di bidang profit dan non profit. Apabila pelayanan didalam suatu instansi tidak memperhatikan maka dapat berdampak buruk pada pelayanan tersebut.

Pelayanan darah merupakan pelayanan kesehatan yang berkerja dibidang 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).

Buruknya pelayanan yang diberikan menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada penyedia pelayanan. Dari segi sosial budaya, pelayanan yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, timbulnya saling curiga yang pada akhirnya menimbulkan ketiakpedulian masyarakat baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama. Pentingnya ketersediaan akan darah di UDD PMI mengharuskan PMI untuk menjaga jumlah dan kualitas dari darah yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan akan tranfusi. Untuk menjalankan fungsi sebagai pengadaan darah bagi kebutuhan masyarakat, UDD PMI dituntut untuk membentuk jejaring yang sangat luas melalui kerjasama dengan lembaga-lembaga daerah, pemerintah, serta membangun jaringan kerjasama sesama PMI baik nasional maupun internasional. Selain kerjasama dengan pemerintah dan membentuk jaringan dengan sesama PMI, UDD juga mengadakan kegiatan donor darah untuk mejaga ketersediaan stok darah di PMI, tersedianya darah di UDD PMI adalah hal yang wajib (Mahsyar, 2011; Susanto, 2017).

Berdasarkan paparan diatas peneliti ingin mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor darah pada pelayanan seleksi donor dan pengambilan darah donor di UDD PMI Daerah Istimewa Yogyakarta. Harapan peneliti ingin meningkatkan pelayanan UDD PMI menjadi lebih baik lagi, terwujudnya kualitas pelayanan dan dengan mengukur tingkat kepuasan pendonor darah sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan di UDD PMI Daerah Istimewa

Yogyakarta. Adapun tujuan dari penelitian: 1) Mengukur pelayanan seleksi donor di PMI Daerah Istimewa Yogyakarta. 2) Mengukur pelayanan pengambilan darah donor PMI Daerah Istimewa Yogyakarta. 3) Mengukur kepuasan pendonor darah sukarela di suatu PMI Daerah Istimewa Yogyakarta. 4) Menganalisis pelayanan seleksi donor dan pengambilan darah terhadap kepuasan pendonor darah di UTD PMI.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian observasional analitik menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2023. Teknik *sampling* yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling*. Penentuan sampel yang dipakai sebagai responden secara kebetulan atau tidak direncanakan secara khusus. Peneliti mengambil sampel pada siapa saja yang dianggap bisa tanpa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian di lakukan Di Unit Donor Darah PMI Kabupaten Sleman dan Unit Donor Darah PMI Kota pada tanggal 1-12 Agustus 2023. Penelitian dilakukan dengan pengambilan data primer dengan menggunakan alat ukur kuesioner untuk melihat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Seleman

melalui perencanaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pendonor di salah suatu UTD PMI Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu UTD PMI kabupaten Sleman dan UTD PMI KOTA. Pengumpulan data menggunakan instrumen (kuesioner) yang sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas. Kuesioner kepuasan layanan terdiri dari 14 pertanyaan yang mencakup cepat tanggap, kehandalan, jaminan, perhatian dan penampilan fisik. Pengukuran kepuasan pendonor dilakukan dengan memberikan dan meminta responden untuk mengisi kuesioner untuk mengetahui kepuasan pendonor terhadap kualitas pelayanan yang diterima Jumlah sampel dalam penelitian adalah 100 responden. Sampel di PMI Kabupaten Sleman sebanyak 50 responden dan di PMI Kota sebanyak 50 responden. Penelitian sudah melalui persetujuan etik (***Ethical Approval***) Nomor : 025/KEPK/VII/2023 di Komisi Etik Penelitian Kesehatan STIKES Guna Bangsa Yogyakarta.

dan UDD PMI Kota, dengan jumlah sampel pada setiap UDD PMI yaitu, UDD PMI Kabupaten Sleman berjumlah 50 orang responden dan UDD PMI Kota berjumlah 50 orang responden, total jumlah keseluruhan 100 responden dengan kriteria inklusi dan ekskludi diperoleh hasil: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 1 Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	79	79,0
Wanita	21	21,0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer 2023

Hasil penelitian yang dilakukan di UDD PMI Kabupaten Sleman Dan PMI Kota Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 1. Jenis Kelamin. Dari 100 orang responden didapatkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 79 orang atau 79% dan perempuan sebesar 21 orang atau 21%. Pendonor laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan. Seorang laki-laki memiliki mental yang lebih kuat dibandingkan dengan

perempuan. Hal ini didukung dengan penelitian Murod (2021), mental atlit pria lebih tanggung dibandingkan dengan mental atlit wanita.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2 Karakteristik Pendonor Darah Berdasarkan Usia

Usia, Tahun	Jumlah Responden, orang
20 - 30	26
31 - 40	16
41 - 50	35
≥ 50	23
Jumlah	100

Sumber: data primer 2023

Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan 5 Indikator

Tabel 3 Skor Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Seleksi Donor

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Persentase (%)	Kategori
Cepat Tanggap (Responsiveness)	1815	20	90,75	Sangat Puas
Kehandalan (Reliability)	1368	15	91	Sangat Puas
Jaminan atau Kepastian (Assurance)	1404	16	87	Sangat Puas
Perhatian (Empathy)	1397	15	93,13	Sangat Puas
Penampilan Fisik (Tangibles)	1371	15	91	Sangat Puas
Jumlah	7355	81	92	Sangat Puas

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata jumlah pendonor darah di Unit Donor Darah PMI Daerah Istimewa Yogyakarta berusia antara 31-40 tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pendonor darah di UDD PMI Daerah Istimewa Yogyakarta berusia antara 31-40 tahun.

Berdasarkan hasil pada tabel 3 dapat diketahui bahwa persentase tingkat kepuasan pendonor terhadap kualitas pelayanan seleksi donor berdasarkan 5 indikator (cepat tanggap, kehandalan, jaminan atau kepastian, perhatian

dan penampilan fisik) yaitu diperoleh nilai sebesar 92% yang dikategorikan sangat puas. Hal ini sejalan dengan penelitian milik Sibarani (2019) bahwa bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan dan sejalan juga dengan penelitian miliknya (Raising 2019; Fikri, 2016; Lestari, 2018; Herawati, 2022) bahwa kualitas pelayanan diukur oleh lima indikator faktor kualitas pelayanan dan hasil dari pengukuran di dapatkan sangat puas.

Analisa Data

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui deskriptif frekuensi data penelitian, yaitu untuk mengetahui variabel jumlah kepuasan pendonor terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pada tabel 4 diketahui bahwa dari jumlah 100 responden, 13 responden menyatakan cukup puas dan 87 responden menyatakan sangat puas.

Berdasarkan hasil pada tabel 5 pada kualitas pelayanan seleksi donor dari jumlah 100 responden, 49 responden memiliki skor nilai kualitas pelayanan seleksi donor yaitu ≤ 78 dikategorikan kurang sesuai dan 51 responden memiliki skor nilai kualitas pelayanan seleksi donor >78 yang dikategorikan sesuai.

Tabel 4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pendoron

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	13	13.0	13.0	13.0
	Sangat Puas	87	87.0	87.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer 2023

Tabel 4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Seleksi Donor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< = 78 (Kurang Sesuai)	49	49.0	49.0	49.0
	> 78 (Sesuai)	51	51.0	51.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: data primer 2023

Tabel 5 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pengambilan Darah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< = 82 (Kurang Sesuai)	47	47.0	47.0	47.0
	> 82 (Sesuai)	53	53.0	53.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 6 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pengambilan Darah, dapat dilihat bahwa dari jumlah 100 responden, 47 responden memiliki skor nilai untuk kualitas pelayanan pengambilan darah yaitu ≤ 82 dikategorikan kurang sesuai. Banyak faktor yang menyebabkan hasil ini, Salah satu hal yang dapat menyebabkan pelayanan kurang sesuai adalah faktor ketrampilan dari tenaga kesehatan yang ada di Layanan tersebut. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Raising (2019). Raising (2019)

menyampaikan tidak terdapat perbedaan yang bermakna dari 5 dimensi pelayanan (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung) dengan kepuasan pasien. Pada tabel 4.6 menyajikan 53 responden memiliki skor nilai untuk kualitas pelayanan seleksi donor yaitu > 82 dikategorikan sesuai. Hasil ini didukung oleh penelitian Lestari (2018), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 6 Hasil uji *Chi Square Test* (Kepuasan Pendoron terhadap kualitas pelayanan seleksi donor)

	Value	df	Asymptotic Significanc e (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)
<i>Pearson Chi-Square</i>	11.215	1	.001		
	a				
<i>Continuity Correction^b</i>	9.311	1	.002		
<i>Likelihood Ratio</i>	12.881	1	.000		
<i>Fisher's Exact Test</i>				.001	.001
<i>Linear-by-Linear Association</i>	11.103	1	.001		
<i>N of Valid Cases</i>	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.37.

b. Computed only for a 2x2 Table

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan tabel 7 hasil uji *chi-square* didapatkan nilai signifikansi *p-value* 0,002. Berdasarkan nilai tersebut $p < 0,05$ dapat

disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan seleksi donor terhadap kepuasan pendonor di UDD PMI.

Tabel 7 Hasil uji *Chi Square Test* (Kepuasan Pendonor terhadap kualitas pelayanan Pengambilan Darah)

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2.965 ^a	1	.085		
Continuity Correction^b	2.027	1	.154		
Likelihood Ratio	3.008	1	.083		
Fisher's Exact Test				.135	.077
Linear-by-Linear Association	2.935	1	.087		
N of Valid Cases	100				
a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.11.					
b. Computed only for a 2x2 Tabel					

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan tabel 8 hasil uji *chi-square* didapatkan nilai signifikansi *p-value* 0,154. Berdasarkan nilai tersebut $p < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pengambilan darah terhadap kepuasan pendonor di UDD PMI. Berdasarkan hasil analisa data dengan analisis uji *Chi Square* didapatkan nilai signifikan *p-value* seleksi donor 0,002. Berdasarkan nilai tersebut karena nilai $p < 0,05$ dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan seleksi donor berpengaruh terhadap kepuasan pendonor darah.

Berdasarkan hasil analisa data dengan analisis uji *Chi Square* didapatkan nilai signifikan *p-value* pengambilan darah 0,154. Berdasarkan nilai tersebut $p > 0,05$ dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pengambilan darah tidak berpengaruh terhadap kepuasan pendonor darah.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan donor darah terhadap kepuasan pendonor diperoleh hasil pada analisis kepuasan pendonor yaitu 13 responden menyatakan cukup

puas dan 87 responden menyatakan sangat puas, jumlah keseluruhan yaitu 100 responden.

Kepuasan adalah keadaan dimana seorang merasa puas, senang terhadap kualitas pelayanan yang diterima atau pun didapatkan (Zikri, 2022). Kepuasan pendonor darah terbentuk dari penilaian pendonor terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah memiliki manfaat untuk Unit Donor Darah PMI untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat bagus.

Kepuasan pendonor darah selain berkaitan dengan faktor kepuasan pelayanan, juga berkaitan dengan fasilitas yang telah disediakan oleh UDD PMI. Menurut Peraturan Kepada Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia (2011), UDD PMI harus memiliki bangunan PMI yang memadai, terdapat fasilitas toilet yang memadai, fasilitas cuci tangan yang memadai, pencerahan yang cukup, tersedia ruangan yang cukup untuk tempat tidur pengambilan darah, tersedia ruang tunggu dan ruang pemulihan,

kebersihan sesuai standar dan memiliki fasilitas kesehatan yang memadai seperti alat dan bahan yang digunakan pada seleksi donor dan pengambilan darah.

Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia termasuk pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan yang bergerak dalam bidang kemanusiaan. Pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat juga harus maksimal. Ketika masyarakat enggan donor karena pelayanan yang tidak baik akan mengakibatkan masyarakat enggan donor darah, masyarakat enggan donor akan menyebabkan stok darah tidak tercukupi. Apabila stok darah tidak tercukupi maka masalah yang baru akan timbul lagi, kejadian mortalitas dan morbiditas pun bisa meningkat. Stok darah yang dimiliki unit donor darah (UDD) pada bulan Juni Tahun 2023 di seluruh Indonesia sebanyak 77.438 kantong. Dari jumlah tersebut, stok darah O+ paling banyak, yakni 29.825 kantong. Menurut *World Health Organization* (WHO), total kebutuhan kantong darah di setiap negara idealnya sebanyak 2% dari total penduduk. Dengan populasi yang sebanyak 277,75 juta jiwa pada 2022, maka jumlah kantong darah yang dibutuhkan Indonesia diperkirakan sebanyak 5,56 juta per tahun. Adapun, menurut data Palang Merah Indonesia (PMI), stok darah yang dimiliki unit donor darah (UDD) di seluruh Indonesia sebanyak 77.438 kantong per 14 Juni 2023. Jumlah itu masih jauh di bawah estimasi kebutuhan kantong darah yang ideal sesuai standar WHO (Varia, 2023).

Berdasarkan hasil analisis data pada kepuasan pendonor diperoleh hasil cukup puas pada 13 responden dan hasil sangat puas pada 87 responden. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pendonor darah, salah satu yaitu faktor cepat tanggap, kehandalan, jaminan, perhatian dan penampilan fisik. Pernyataan yang mengenai ketanggapan pendonor darah terhadap kualitas pelayanan sebagian besar merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai pada tabel 4.4 Hal ini sejalan dengan penelitian milik Muslihi

(2022), bahwa kualitas pelayanan donor darah yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pendonor darah. Hal ini sejalan juga dengan penelitian milik (Za dkk., 2022) Bahwa kepuasan pasien di pengaruhi oleh 5 indikator faktor kualitas pelayanan yaitu faktor cepat tanggap, kehandalan, jaminan, perhatian dan penampilan fisik.

Pelayanan kepada publik selayaknya harus baik. Buruknya pelayanan publik dapat menjadi variabel yang dapat memunculkan krisis kepercayaan masyarakat. Saran yang bisa dilakukan adalah selalu memperbaiki layanan yang ada. Pelayanan kepada masyarakat yang ada di PMI meliputi seleksi donor dan pengambilan. Petugas perlu dipersiapkan baik dari segi kualitas dan kuantitas, supaya tidak mengecewakan masyarakat. Hasil penelitian didapatkan diketahui terdapat hubungan antara kualitas pelayanan seleksi donor terhadap kepuasan pendonor darah. Hasil ini juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Herawati (2022), yaitu kepuasan publik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor darah. Penilaian dengan Mengukur pelayanan seleksi donor, Mengukur pelayanan pengambilan darah, Mengukur kepuasan pendonor darah sukarela dan Menganalisis pelayanan seleksi donor dan pengambilan darah. Terdapat hubungan antara pelayanan seleksi donor terhadap kepuasan pendonor. Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan pengambilan darah terhadap kepuasan pendonor. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan instansi UDD sebagai rujukan informasi, bahwa kualitas layanan sangat penting dalam sebuah instansi pelayanan. Kelemahan dalam penelitian ini adalah tidak dilakukan konfirmasi ulang kepada petugas PMI, atas jawaban pada lembar cek list PMI. Lembar cek list PMI, seharusnya pernyataan terkait fasilitas yang ada di PMI lebih di rincikan lagi. Penelian selanjutnya diharapkan

dapat lebih detail dalam melakukan penelitian dengan tema yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Zikri, A., Muhammad, I.H. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jikem* 2(1): 923-926.
- Fikri, S., Wahyu, W., Agung, S. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 3 (1):120-134
- Gustaman, A. 2013. Kualitas Pelayanan Pendoron Darah Pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember. Jember.
- Herawati, L., Nidia, F. , Mira, V. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung. *Publik* 9 (2) : 320-332.
- Khadafi, M. 2013. Pengaruh independensi, etika dan standar audit terhadap kualitas audit inspektorat Aceh. *JTRA* 6(1): 54-63
- Mahsyar, A. 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1(2): 81-90
- Mardiasmo. 2009. Perpajakan, edisi revisi tahun 2009. Yogyakarta: Andi.
- Murod, A.M., Miftakhul, J. 2021. Perbedaan Ketangguhan Mental Atlet Ditinjau dari Jenis Kelamin pada Siswa SMA "X". *Jurnal Penelitian Psikologi* 8(9):74-84
- Muslihi, W.K., Rudina, A.R., Windadari, M.H. 2022. Gambaran Kepuasan Pendoron Darah Terhadap Pelayanan Petugas Seleksi Donor Darah. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika* 7 (2) 54–63
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Transfusi Darah. 31 Desember 2015. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 36
- Lestari, F.A.P. 2018. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons* 10 (2) : 179-187
- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.33.12.11.09937 Tahun 2011 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik. 2 Desember 2011. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 397
- Puteri, T. Y. , Otong, K., Kania, A. 2022. Analisis Hubungan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal DIALOGIKA* 3 (1): 41-48
- Raising, R. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia* 5(1):31–37.
- Sibarani, H. 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan. *Karya Tulis Ilmiah*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan. Medan
- Susanto, D. 2017. Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pendoron Pada Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Jambi. *Jurnal Akademika* 9(2): 1-7
- Varia. 2023. Stok Darah di Indonesia Sebanyak 77.438 Kantong Per 14 Juni 2023. <https://dataindonesia.id/varia/detail/stok-darah-di-indonesia-sebanyak-77438-kantong-per-14-juni-2023>. 17 November 2023 (14:07)
- Za, R.N., Saddaq, K., Rulia, M. 2022. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat . *JHTM* 8(1):289-302