

HUBUNGAN KEPUASAN PENDONOR DENGAN MUTU PELAYANAN
PETUGAS PENGAMBILAN DARAH (*AFTAP*) DI PALANG MERAH
INDONESIA (PMI) KABUPATEN SLEMAN

KARYA TULIS ILMIAH

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada
Program Studi Teknologi Bank Darah Program Diploma Tiga



Oleh:

Aulya Dwi Saputri

D3TBD2200011

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI BANK DARAH

PROGRAM DIPLOMA TIGA

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA YOGYAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH
HUBUNGAN KEPUASAN PENDONOR DENGAN MUTU PELAYANAN
PETUGAS PENGAMBILAN DARAH (*AFTAP*) DI PMI KABUPATEN
SLEMAN

Disusun Oleh:
Aulya Dwi Saputri
D3TBD2200011

Telah diseminarkan di depan Dewan Penguji pada tanggal.....

Susunan Dewan Penguji

Eva Runi Khristiani,S,Si,..M.T

Ketua Dewan Penguji

.....

Dewi Nur Anggraeni,S.Si.,M.Sc

Pembimbing Utama

.....

Handriani Kristanti,S.Si.,M.Sc

Pembimbing Pendamping

.....

Karya Tulis Ilmiah ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Ahli Madya Kesehatan.

Mengetahui

Yogyakarta.....

Ketua Program Studi Teknologi Bank Darah (D3)

Eva Runi Khristiani,S,Si,..M.T

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aulya Dwi Saputri

NIM : D3TBD2200011

Program Studi : Teknologi Bank Darah Program Diploma Tiga

Judul KTI : Hubungan Kepuasan Pendorong dengan Mutu Petugas
Pengambilan Darah (Aftap) di PMI Kabupaten Sleman.

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di STIKES Wira Husada maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atas karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta,.....

Yang membuat pernyataan,

Aulya Dwi Saputri
D3TBD2200011

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aulya Dwi Saputri

NIM : D3TBD2200011

Program Studi : Teknologi Bank Darah Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir ini tidak terdapat bagian dan karya tulis ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur- unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Tugas Akhir ini kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta,.....

Aulya Dwi Saputri
D3TBD2200011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Memulai sesuatu yang baik dan teruslah membumi”

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

(Daniel Baskara Putra)

“**Perceraian** orangtua kubalas dengan **Pencapaian** – sebuah janji dari seorang anak **broken home**, bahwa luka itu tidak akan membuatku **tumbang**, melainkan jadi sayap untuk **terbang**”

“Sebutlah namaNya, tetap dijalanNya kelak kau mengingat, kelak kau teringat”
(33x – Perunggu)

PERSEMBAHAN

Karya Tulis ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku bapak Isnadi dan ibu Istiani yang paling kucintai, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang mengusahakan anak keduanya ini menempuh pendidikan setinggi tingginya meskipun mereka sendiri hanya bisa menempuh pendidikan sampai tahap dasar. Kepada bapak saya terimakasih atas setiap pengorbanan, perjuangan dan setiap cucuran keringat kerja keras yang ditukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu dapat mengenyam Pendidikan sampai ketinggian ini. Untuk ibu saya, terimakasih atas segala motivasi, pesan, doa dan harapannya, terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu. Terakhir, terimakasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.
2. Kepada kakakku tersayang Ervina Saputri, terimakasih telah menjadi penyemangat dan bagian besar untuk hidup ini. Terimakasih sudah menjadi saudara terbaik yang selalu menemaniku dalam suka maupun duka.

3. Ibu Dewi Nur Anggraeni dan Ibu Handriani Kristanti selaku dosen pembimbing yang bukan hanya membimbing secara akademik, tetapi juga menjadi pengarah, penyemangat dan motivator yang luar biasa.
4. Bapak dan ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada, terimakasih untuk ilmu yang sudah diberikan kepada Penulis, sehingga bisa menyelesaikan kuliah dan Karya Tulis Ilmiah tepat waktu.
5. Rekan-rekan mahasiswa dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungannya dan kerjasamanya selama menempuh Pendidikan serta penyelesaian Karya Tulis ini.
6. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri Aulya Dwi Saputri, Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, tetap memilih tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai dititik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan karya tulis ini. Ini pencapaian yang patut diapresiasi untuk diri kita sendiri.

Besar harapan penulis untuk terus mempelajari dan memperbaiki kekurangan-kekurangan karena Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari harapan kita semua. Semoga ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya khalayak ramai pada umumnya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Hubungan Kepuasan Pendonor dengan Mutu Petugas Pengambilan (*Aftap*) Darah di PMI Kabupaten Sleman”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Kesehatan.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah, penulis tak lepas dari pihak pihak yang telah membantu dari awal hingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ning Rintiswati, M.Kes. selaku ketua STIKes Wira Husada Yogyakarta
2. Eva Runi Khristiani, S.Si., MT. selaku Ketua Program Studi Teknologi Bank Darah Program Diploma Tiga.
3. Dewi Nur Anggraeni, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I
4. Handriani Kristanti, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II
5. Eva Runi Khristiani, S.Si., MT. selaku Dosen Penguji
6. PMI Kabupaten Sleman yang telah memberikan tempat untuk penelitian
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Semua pihak yang telah berjasa membantu terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini.

Dengan segala ketulusan hati penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan karya tulis ilmiah ini yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.) Latar belakang Masalah	1
B.) Perumusan Masalah	6
C.) Tujuan Penelitian.....	7
D.) Manfaat Penelitian	7
E.) Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A.) Kepuasan Pendonor Darah.....	9
B.) Faktor yang mempengaruhi kepuasan pendonor (Nursalam, 2016),yaitu sebagai berikut :.....	9
C.) Konsep Mutu Pelayanan	10
D.) Mutu Pelayanan Petugas	11
E.) Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pendonor yaitu:	13
F.) Kerangka Teori.....	13
G.) Kerangka konsep	14
H.) Hipotesis Penelitian.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A.) Desain Penelitian.....	15
B.) Waktu dan Tempat.....	15
C.) Populasi dan Sampel	15
D.) Variabel penelitian.....	16

E.) Definisi Operasional.....	17
F.) Instrumen Penelitian.....	19
G.) Sumber Data.....	19
H.) Etika penelitian.....	20
I.) Jenis dan Pengolahan data.....	21
J.) Teknik Analisis Data	21
K.) Uji Validitas dan Reabilitas	22
L. Langkah Pelaksanaan penelitian	24
BAB IV	26
HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum Penelitian	26
B. Hasil	27
C. Analisis Univariat.....	27
D. Analisis Bivariat.....	31
A. Pembahasan.....	35
1. Analisis Univariat.....	35
BAB V.....	46
PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	17
Tabel 4. 1 Variabel dari Kategori Penelitian.....	32
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Tangible</i> Pada Pendonor di PMI Kabupaten Sleman	28
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Emphaty</i> Pada Pendonor di PMI Kabupaten Sleman	28
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Reliability</i> Pada Pendonor di PMI Kabupaten Sleman	29
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i> Pada Pendonor di PMI Kabupaten Sleman.....	29
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Assurance</i> Pada Pendonor di PMI Kabupaten Sleman	30
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pendonor Pada Pendonor di PMI Kabupaten Sleman.....	30
Tabel 4. 8 Hubungan <i>Tangible</i> Dan Kepuasan Pendonor di PMI Kabupaten Sleman.....	31
Tabel 4. 9 Hubungan <i>Emphaty</i> Dan Kepuasan Pendonor di PMI Kabupaten Sleman.....	32
Tabel 4. 10 Hubungan <i>Reliability</i> Dan Kepuasan Pendonor di PMI Kabupaten Sleman.....	33
Tabel 4. 11 Hubungan <i>Responsiveness</i> Dan Kepuasan Pendonor di PMI Kabupaten Sleman	34
Tabel 4. 12 Hubungan <i>Assurance</i> Dan Kepuasan Pendonor di PMI Kabupaten Sleman.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan Menjadi Responden	54
Lampiran 2 Lembar Observasi Penelitian.....	55
Lampiran 3 Kuesioner Mutu Pelayanan.....	56
Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Pendonor.....	57
Lampiran 5 Dokumentasi Pengambilan data	58
Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan	59
Lampiran 7 Surat Balasan Studi Pendahuluan	60
Lampiran 8 Hasil Uji Olah Data Menggunakan SPSS	61

HUBUNGAN KEPUASAN PENDONOR DENGAN MUTU PETUGAS PENGAMBILAN DARAH (*Aftap*) di PMI KABUPATEN SLEMAN

Aulya Dwi Saputri¹, Dewi Nur Anggraeni², Handriani Kristanti³

INTISARI

Latar Belakang : Suatu pelayanan donor dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pendonor yang dilayaninya. kepuasan pendonor tidak hanya dilihat dari sarana dan prasarannya saja tetapi juga melihat bagaimana cara petugas melayani pendonor tersebut dan salah satu keberhasilan donor darah sangat bergantung pada kepuasan pendonor salah satu pelayanan yang dilakukan diantaranya pengambilan darah (*Aftap*). Kepuasan pelayanan dapat menjadi tolak ukur pada pendonor darah sehingga dapat mempengaruhi stok darah yang tersedia, sehingga dengan beberapa pertimbangan tersebut peneliti yakin dan tertarik melakukan penelitian di PMI Kabupaten Sleman.

Tujuan Penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pendonor darah dengan mutu pelayanan petugas pengambilan darah (*Aftap*) di PMI Kabupaten Sleman.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional*, penentuan responden yang dipilih berjumlah 80 responden melalui *purposive sampling*.

Hasil : Kepuasan pendonor dari hasil penelitian ini diperoleh 91,3%, hal ini sesuai dengan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan metode uji Chi-Square yaitu $p \text{ value} < 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan pendonor dengan mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi *tangible*, *emphaty*, *assurance*, *responsive*, *reability* di PMI Kabupaten Sleman.

Kata Kunci : Kepuasan, Mutu Pelayanan, Pengambilan darah

¹Mahasiswa Program Studi Teknologi Bank Darah Program Diploma Tiga STIKes Wira Husada Yogyakarta

²Dosen STIKes Wira Husada Yogyakarta

³Dosen STIKes Wira Husada Yogyakarta

THE RELATIONSHIP BETWEEN DONOR SATISFACTION AND THE QUALITY OF BLOOD COLLECTION OFFICERS AT PMI SLEMAN REGENCY

Aulya Dwi Saputri¹, Dewi Nur Anggraeni², Handriani Kristanti³

ABSTRACT

Background : A donor service is said to be of quality if it is able to cause satisfaction for the donors it serves. donor satisfaction is not only seen from the facilities and infrastructure but also see how the officer serves the donor and one of the successes of blood donation is very dependent on donor satisfaction, one of the services performed includes blood. Service satisfaction can be a benchmark for blood donors so that it can affect the available blood stock, so with these considerations the researcher is convinced and interested in conducting research at PMI Sleman Regency.

Research objectives : This study aims to determine the relationship between blood donor satisfaction and the quality of service of blood collection officers at PMI Sleman Regency.

Research method : This study used a quantitative analytic research design, with a cross sectional approach, determining the respondents selected were 80 respondents through purposive sampling.

Results : Donor satisfaction from the results of this study obtained 91.3%, this is in accordance with the results of statistical tests conducted using the Chi-Square test method, namely $p \text{ value} < 0.05$, which is $0.000 < 0.05$. These results indicate a relationship between donor satisfaction and service quality based on the five dimensions of tangible, empathy, assurance, responsiveness, reliability at PMI Sleman Regency.

Keywords : Satisfaction, Service Quality, Blood Draw

¹Student of Blood Bank Technology Study Program, Diploma Three Program STIKes Wira Husada Yogyakarta

²Lecturer STIKes Wira Husada Yogyakarta

³Lecturer STIKes Wira Husada Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

A.) Latar belakang Masalah

Sirkulasi darah pada manusia berfungsi sebagai medium transportasi vital yang mengangkut berbagai substansi esensial (Hoefnagels, 2013). Donor darah didefinisikan sebagai prosedur sukarela penarikan darah dari individu untuk disimpan di bank darah, guna memenuhi kebutuhan transfusi darah (Daradjatun, 2008). Klasifikasi donor darah mencakup tiga kategori utama: donor pengganti, donor berbayar, dan donor sukarela. Berdasarkan data World Health Organization (WHO), estimasi volume darah yang dikumpulkan secara global mencapai sekitar 180 juta unit setiap tahun. Meskipun demikian, Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Sleman secara konsisten berhasil memenuhi kebutuhan stok darah bulanan, bahkan selama periode bulan puasa, yang sebagian besar dipengaruhi oleh kontribusi donor pengganti.

Berdasarkan data dari Palang Merah Indonesia (PMI), pada tanggal 14 Juni 2023, Unit Donor Darah (UDD) di seluruh Indonesia memiliki stok darah sejumlah 77.438 kantong. Mengingat populasi Indonesia mencapai 277,75 juta jiwa pada tahun 2022, estimasi kebutuhan darah nasional diproyeksikan mencapai 5,56 juta kantong per tahun. Angka ini menunjukkan kesenjangan signifikan terhadap standar kebutuhan darah ideal yang ditetapkan oleh World Health Organization (WHO), sering kali menyebabkan keterbatasan suplai di fasilitas kesehatan dan berpotensi menghambat proses penyembuhan pasien akibat rendahnya kadar hemoglobin. Defisiensi darah merupakan kondisi kegawatdaruratan medis yang memerlukan intervensi cepat dan tepat untuk mencegah kerusakan jaringan, disfungsi organ vital, dan risiko mortalitas (Carson et al., 2021). Oleh karena itu, peran PMI sangat krusial dalam menjaga ketersediaan darah di Indonesia.

Palang Merah Indonesia (PMI) merupakan suatu organisasi yang mempunyai tugas khususnya dalam hal kemanusiaan dan salah satu fungsinya yaitu pelayanan darah. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2015 tentang standar pelayanan darah, pelayanan darah adalah upaya kesehatan untuk pemulihan kesehatan dan penyembuhan penyakit yang sangat dibutuhkan ketersediaan darah dan komponen yang cukup, aman, mudah diakses dan terjangkau bagi masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan darah yang baik pada proses donor darah dilakukan oleh petugas pelayanan yang telah dinyatakan kompeten, hal ini ditujukan agar pendonor darah bersedia menjadi pendonor darah yang sukarela. Dalam melakukan kegiatan pelayanan darah sangat dibutuhkan darah yang diperoleh dari pendonor sukarela yang sehat, memenuhi syarat dan kriteria seleksi pendonor dengan mengutamakan pendonor yang sehat (Permenkes, 2015).

Suatu pelayanan donor dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pendonor yang dilayaninya. kepuasan pendonor tidak hanya dilihat dari sarana dan prasarannya saja tetapi juga melihat bagaimana cara petugas melayani pendonor tersebut dan salah satu keberhasilan donor darah sangat bergantung pada kepuasan pendonor salah satu pelayanan yang dilakukan diantaranya pengambilan darah (*Aftap*) (Supriyanto, 2013). Mutu pelayanan petugas pengambilan darah sangat penting dalam memastikan keselamatan dan kenyamanan pendonor darah serta kualitas darah yang diambil, dengan memastikan mutu pelayanan petugas pengambilan darah, diharapkan dapat tercapai transfusi darah yang amandan efektif serta pengalaman donor darah yang baik dan aman bagi pendonor (Kemenkes, 2017).

Peran pendonor di PMI sangat vital dalam mendukung kebutuhan darah yang terus meningkat di seluruh Indonesia. Beberapa peran penting pendonor di PMI yaitu menjamin ketersediaan darah, mendukung dalam kesehatan pendonor, meningkatkan kesadaran dalam hal kemanusiaan (PMI, 2020).

Kepuasan pendonor adalah perasaan senang serta kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara persepsi kinerja yang diterima dan diharapkan. Indikator penelitian ini berdasarkan lima dimensi yaitu Responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible (Soleh & Sartini, 2018). Kepuasan pendonor juga menjadi tolak ukur bagi suatu Instansi untuk meningkatkan mutu pelayanan darah.

Kepuasan pendonor dapat dinilai dari, kenyamanan, keamanan, hubungan pasien dengan petugas, dan kompetensi. Penilaian kepuasan pendonor penting untuk dilakukan, karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan rekrutmen, dan prioritas peningkatan pelayanan. Kepuasan pendonor setelah donor darah dapat meningkatkan ketersediaan pendonor secara sukarela.

Dalam pelayanan darah terdapat orang yang mendonorkan darahnya yang disebut dengan pendonor darah dan pada donor darah disebut dengan pelayanan darah yang terdiri dari rekrutmen donor, seleksi donor, pengambilan darah, pengolahan darah, pengecekan Infeksi menular Lewat Transfusi Darah (IMLTD) berupa pengecekan Infeksi Hepatitis B, Hepatitis C, sifilis, HIV (*Human Immunodeficiency virus*) dan malaria yang berada dikawasan endemis. Tujuan dari pelayanan donor adalah untuk menjaga persediaan stok darah di Unit Donor Darah (UDD) PMI, sehingga stok darah selalu ada dan siap digunakan apabila darah dibutuhkan (Permenkes, 2015). Untuk mendorong agar pendonor tetap bersedia donor darah secara rutin salah satunya yaitu pelayanan yang baik sehingga pendonor tidak merasa kecewa. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor demografi, psikososial, altruisme, frekuensi donor sebelumnya, faktor sikap individu dan keberhasilan pendonor terhadap riwayat donor sebelumnya (Pule *et al.*, 2014). Pelayanan sangatlah penting dalam menjaga kepercayaan publik, pelayanan yang buruk akan mengakibatkan krisis pelayanan dimasyarakat (Puteri dkk, 2022).

Peraturan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 dalam (Husain Akbar and Tegar Jaya, 2017) menjelaskan bahwa setiap orang

mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang aman, bermutu tinggi dan terjangkau, serta berhak mengambil Keputusan secara mandiri dan bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan. Pada saat yang sama, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa rakyatnya menikmati hak hidup. Kesehatan adalah hak asasi manusia dan bagian tak terpisahkan dari kesejahteraan, dan harus dijalankan sebagaimana mestinya. Menurut UUD 1945, untuk mencapai tujuan tersebut pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau harus diperluas dan diselaraskan. Salah satunya ialah UDD PMI yang merupakan pelayanan dalam donor darah dalam system pelayanan Kesehatan Indonesia (Effendi dan Junita, 2019).

Menurut Khofifah dkk (2022). Hasil penelitian tentang kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan petugas seleksi donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta didapatkan hasil berdasarkan dimensi cepat tanggap (responsiveness) 90,06%, kehandalan (reliability) 91,54%, jaminan (assurance) 88,08%, perhatian (emphaty) 89,66%, dan penampilan fisik (tangible) 68,93%. Sehingga persentase rata-rata kepuasan pendonor darah terhadap petugas seleksi donor di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun secara keseluruhan sebesar 85,80% dengan klasifikasi sangat puas.

Menurut Dzakirani (2017). Hasil penelitian tentang Hubungan Antara Motivasi dan Kepuasan Pendonor dengan Rutinitas Donor Darah di UDD PMI Surakarta didapatkan hasil terdapat hubungan namun tidak signifikan secara statistic antara motivasi donor dan kepuasan pendonor dengan rutinitas donor darah di UDD PMI Surakarta.

Menurut Tirtana dkk (2024). Hasil kepuasan pendonor diperoleh hasil (87%) sangat puas, berdasarkan pelayanan seleksi donor (51%) Sesuai dan pelayanan darah (53%) sesuai terhadap kepuasan pendonor. Hasil uji *Chi-Square* yaitu pada seleksi donor di dapatkan hasil p-veliu $(0,002) < 0,05$ dan pada hasil uji *Chi-Square* pengambilan darah didapatkan hasil p-veliu $(0,154) > 0,05$. Artinya kepuasan pendonor darah dipengaruhi terhadap

kualitas pelayanan seleksi donor dan kepuasan pendonor tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pengambilan darah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khofifah dkk (2022), Dzakirani (2022), Tirtana dkk (2023) dan jurnal penelitian tentang kepuasan pendonor darah belum ada yang meneliti kepuasan pendonor dengan mutu pelayanan petugas Aftap.

Aftap adalah proses pengeluaran atau penyiapan darah dari lengan pendonor dengan cara phlebotomi melalui vena cubiti. Proses penyiapan darah biasanya melalui beberapa tahap di antaranya Seleksi donor darah merupakan upaya untuk menjaga keselamatan donor darah dan untuk menjaga keselamatan penerima darah/resipien (Anonymous, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Bangki dkk (2021) factor kegagalan pengambilan darah (*Aftap*) di UTD PMI Bolang Mongondow selama tahun 2021 terdapat dua factor yaitu gagal karena penusukan vena yang tidak tepat dan donor dua kali tusuk. Jumlah pendonor yang ditolak karena kegagalan penusukan vena yang tidak tepat sebanyak 56 pendonor (61%) dan jumlah pendonor yang ditolak karena kegagalan setelah donor dua kali ditusuk 36 pendonor (39%) dari total 92 (100%) pendonor. Menurut Kiswari (2014) pengambilan darah tidak selalu berhasil, terkadang juga mengalami kegagalan. Pada penusukan tidak benar biasanya dapat menyebabkan posisi ujung jarum tidak berada pada pembuluh darah vena (tempat penusukan jarum berada pada posisi yang kurang dalam atau sebaliknya pada posisi yang terlalu dalam) sehingga darah tidak keluar (Kiswari, 2014). Sedangkan menurut Menteri Kesehatan RI 2014, disebut kegagalan darah pula apabila pada upaya kedua (dua kali penusukan vena) pada kedua lengan pendonor darah dan belum mendapatkan volume satu kantong darah yang penuh sesuai dengan volume yang ditetapkan.

Studi Pendahuluan (stupen) diperoleh dari hasil observasi selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan pengambilan data di PMI Sleman. Dari hasil pendahuluan yang dilakukan di PMI Kab Sleman jumlah pendonor yang lolos pada seleksi donor perhari yaitu 13 pendonor dan dalam satu

bulan pendonor yang lolos seleksi donor dan donor darah yaitu 390 pendonor. Dari hasil Studi pendahuluan berdasarkan Observasi yang didapatkan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu peneliti mendapatkan hasil petugas yang ramah, profesional dan ruangan PMI terlihat sangat bersih, nyaman, teratur. Tetapi terdapat petugas yang kurang ramah dalam melayani pendonor sehingga pendonor merasa kurang puas dengan pelayanan tersebut, dan selama 1 bulan stok darah PMI Kabupaten Sleman selalu tercukupi stok darah tersebut didapatkan dari pendonor darah tetap (Sukarela) dan pendonor darah pengganti

Pendonor keluarga/ pengganti adalah pendonor yang memberikan darahnya ketika dibutuhkan oleh anggota keluarganya atau masyarakat. Pendonor tersebut juga mendonorkan darah atas kepedulian terhadap keluarganya, namun pendonor tersebut tidak secara rutin mendonorkan darah dan keinginannya terbatas hanya pada kerabatnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul Hubungan Kepuasan Pendonor dengan mutu pelayanan petugas pengambilan darah (Aftap). Penelitian ini dilakukan di PMI Kabupaten Sleman. Kepuasan pelayanan dapat menjadi tolak ukur pada pendonor darah sehingga dapat mempengaruhi stok darah yang tersedia, sehingga dengan beberapa pertimbangan tersebut peneliti yakin dan tertarik melakukan penelitian di PMI Kabupaten Sleman.

B.) Perumusan Masalah

Rumusan masalah karya tulis ilmiah ini, berdasarkan latar belakang yang disusun oleh penulis, adalah:

“Bagaimana Kepuasan Pendonor dengan Mutu Pelayanan Petugas Pengambilan Darah (*Aftap*) di Palang Merah Indonesia (PMI) kabupaten Sleman?”.

C.) Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang disusun, penulis memiliki dua tujuan:

1.) Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pendonor darah dengan mutu pelayanan petugas pengambilan darah di PMI Kabupaten Sleman.

2.) Tujuan Khusus

a. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi mutu kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), sarana fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dengan kepuasan Pendonor di PMI kabupaten sleman.

D.) Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari karya tulis ilmiah ini yaitu:

1.) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai mutu pelayanan petugas pengambilan darah terhadap kepuasan pendonor

2.) Bagi Praktisi

a. Bagi UDD PMI Kab. Sleman

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi UDD PMI Kabupaten Sleman dalam meningkatkan mutu pelayanan petugas pengambilan darah (Aftap) terhadap pendonor darah.

b. Bagi Pendonor Darah

Setelah dilakukan penelitian ini, diharapkan pendonor merasakan pelayanan yang bermutu sehingga dapat meningkatkan motivasi Pendonor untuk kembali mendonorkan darahnya

E.) Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Nama	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Wafiq Khofifah muslihi,Rudina AzimataRosyidah,Windad ari Murni Hartini	Gambaran Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Petugas Seleksi Donor Darah diPMI Kota Yogyakarta Tahun 2022	Jenis Penelitian ini adalah deskriptif yaitu menggambarkan kepuasan pendonor darah terhadap petugas seleksi donor darah di PMI KotaYogyakarta Tahun 2022	didapatkan hasil bahwa persepsi kepuasan pendonor darah berdasarkan dimensi cepat tanggap (responsiveness)90,06%, kehandalan(reliability) 91,54%, jaminan (assurance) 88,08%, perhatian (emphaty) 89,66%, dan penampilan fisik (tangible) 68,93%. persentase rata-rata kepuasan pendonor darah terhadap petugas seleksi donor di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun secara keseluruhan sebesar 85,80% dengan klasifikasi sangat puas.	Persamaan pada penelitian ini menggunakan mutu lima dimensi yaitu Cepattanggap (<i>Responsivenenes</i>),Kehandalan (<i>Reability</i>),Jaminan(<i>Assurance</i>), perhatian (<i>Empathy</i>),Penampilan fisik (<i>Tangible</i>)	Perbedaan pada penelitian ini adalah jumlah responden yang digunakan
Jenivermatasarina	Hubungan Mutu pelayanan dibagian pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RS Stella Maris Makasar Tahun 2019	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan Kuesioner baku.	tingkat kemaknaan berdasarkan nilai $\alpha=0,05$, diperoleh nilai $p=0,000$, hal ini menunjukan nilai $p < \alpha$ artinya (H_a) diterima dan (H_o) ditolak, dengan demikian ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang bagian pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar.	Persamaan pada penelitian ini sama sama meneliti tentang kepuasan dengan mutu pelayanan menggunakan lima dimensi yaituCepattanggap(<i>Responsivenenes</i>),Ke handalan(<i>Reability</i>),Jaminan(<i>Assurance</i>), perhatian (<i>Empathy</i>),Penampilan fisik (<i>Tangible</i>)	Perbedaan pada penelitian ini yaitu perbedaan pada penelitian antara pendonor dengan pasien.
ArifTirtana,Marchiana Priska Idang,Ikrimah Nafilata	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendonor Darah Tahun 2023	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> .	Hasil (87%) sangat puas, berdasarkan pelayanan seleksi donor (51%) Sesuai dan pelayanan darah (53%) sesuai terhadap kepuasan pendonor.uji <i>Chi-Square</i> yaitu pada seleksi donor, hasil p-veliu (0,002) < 0,05.uji <i>Chi-Square</i> pengambilan darah didapatkan hasil p-veliu (0,154) > 0,05. Artinya kepuasan pendonor darah dipengaruhi terhadap kualitas pelayanan seleksi.	Persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan dan sama sama meneliti tentang kepuasan pendonor darah.	Perbedaan penelitian ini adalah tentang penelitian yaitu antara mutu pelayanan dan kepuasan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa, terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pendonor dengan mutu pelayanan berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsive*, dan *Assurance* dengan nilai $p=0,000$ ($p < 0,05$).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Institusi Pendidikan

Dari hasil penelitian ini, institusi pendidikan, khususnya STIKes Wirahusada, dapat menggunakan temuan mengenai kualitas layanan PMI sebagai bahan ajar dalam kurikulum pembelajaran. Hal ini penting untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang pentingnya *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* dalam pelayanan kesehatan, khususnya donor darah. Penerapan materi ini dalam *skill* laboratorium keperawatan dapat memperkuat kompetensi mahasiswa di bidang layanan kesehatan dan pelayanan donor darah.

2. Bagi Institusi PMI Sleman

Berdasarkan hasil penelitian ini, PMI Sleman dapat mempertimbangkan peningkatan kualitas layanan dengan fokus pada dimensi-dimensi seperti *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Hasil ini menunjukkan pentingnya peningkatan fasilitas fisik, interaksi yang empatik, serta keandalan dan responsivitas petugas untuk meningkatkan Kepuasan Pendonor. Oleh karena itu, PMI Sleman diharapkan dapat mengembangkan pelatihan lebih lanjut bagi petugas dan meningkatkan fasilitas untuk menciptakan pengalaman donor darah yang lebih positif.

3. Bagi Responden

Dari hasil penelitian ini, para pendonor dapat lebih memahami pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan pengalaman mereka selama donor darah. Pendonor yang merasa puas dengan kualitas pelayanan, khususnya di aspek *Tangible* dan *Empathy*, lebih cenderung untuk berpartisipasi secara rutin dalam program donor darah. Oleh karena itu, pendonor disarankan untuk memberikan umpan balik yang konstruktif dan terus mendukung upaya untuk meningkatkan kualitas layanan donor darah.

4. Bagi Penulis

Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal ruang lingkup dan pengambilan data. Penulis menyarankan untuk penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan penelitian, dengan melibatkan lebih banyak PMI atau organisasi lain yang menyediakan layanan donor darah, serta menggunakan metode penelitian yang lebih variatif, seperti penggabungan antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif, guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pendonor di berbagai lokasi.