

TINGKAT KEPUASAN PENDONOR SUKARELA TERHADAP PELAYANAN DONOR DARAH DI UDD PMI KABUPATEN SLEMAN

Priskoja Amonda¹, Eniyati², Deby Zulkarnain R³

INTISARI

Latar Belakang : Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pihak penyedia jasa khususnya UDD Palang merah Indonesia PMI Mengingat fungsi utamanya adalah melayani masyarakat dibidang transfusi darah maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Profil Kesehatan, 2018).

Tujuan Penelitian : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan donor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman.

Metode penelitian : Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan rancangan penelitian *cross sectional* yaitu pengumpulan data dalam satu kali pada satu waktu. Rancangan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan donor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman.

Hasil Penelitian : tingkat kepuasan sebagian besar pendonor sukarela dalam kategori sangat puas 82.1%, aspek yang tertinggi adalah keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pendonor darah yaitu sebesar 69.6%, dan aspek paling rendah yaitu aspek keadilan pelayanan sebesar 42.9%. Berdasarkan karakteristik responden yang paling banyak adalah usia 26-45 tahun dengan tingkat kepuasan sangat puas sebesar 33 orang (39.3%), responden bekerja tingkat kepuasan sangat Puas sebesar 29 orang (51.8%), pendidikan sekolah menengah memiliki tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 28 orang (50.0%), dan jumlah responden berpenghasilan \geq Rp 1.3300.000 memiliki jumlah yang sama dengan penghasilan responden \leq Rp 1.3300.000 dengan tingkat kepuasan sangat puas yaitu sebanyak 23 orang (41.1%).

Kesimpulan : tingkat kepuasan tertinggi Sangat Puas 82.1%, aspek pernyataan tertinggi adalah kesopanan dan keramahan 69.% dan terendah keadilan pelayanan 42.6%, responden berusia 26-45 tahun sangat puas (39.3%), responden bekerja 64.3% sangat puas (51.8%), pendidikan sekolah menengah (50.0%), Penghasilan \geq Rp 1.3300.000 dan \leq Rp 1.3300.000 sama yaitu (41.1%).

Kata Kunci : Kepuasan, Pendonor Sukarela, Donor Darah

¹ Mahasiswa TBD Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Bidan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³ Dosen Perawat Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

SATISFACTION OF VOLUNTARY DONORS TO BLOOD DONOR SERVICES AT PMI UDD SLEMAN DISTRICT

Priskoja Amonda¹, Eniyati², Deby Zulkarnain R³

ABSTRACT

Background: Public services by government officials today still have many weaknesses so that they cannot meet the quality expected by the community. This is indicated by the existence of various public complaints conveyed through the mass media, so that it can cause a bad image to service providers, especially the UDD of the Red Cross. Indonesia PMI Considering that its main function is to serve the public in the field of blood transfusion, it is necessary to continue to strive to improve service quality (Profil Kesehatan, 2018).

Research Objectives: The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of voluntary donors with blood donor services at PMI UDD Sleman Regency.

Research method: The method used in this research is quantitative research with descriptive research type using cross sectional research design, namely data collection in one time at a time. This study design aims to determine and describe the level of satisfaction of voluntary donors with blood donor services at PMI UDD Sleman Regency.

Results: The satisfaction level of most of the voluntary donors in the very satisfied category was 82.1%, the highest aspect was the friendliness and politeness of the officers in serving blood donors, namely 69.6%, and the lowest aspect was the justice aspect of the service at 42.9%. Based on the characteristics of the most respondents are aged 26-45 years with a very satisfied level of satisfaction of 33 people (39.3%), respondents work very satisfied satisfaction level of 29 people (51.8%), secondary school education has a very satisfied level of satisfaction of 28 people (50.0%), and the number of respondents earning \geq Rp 1.3300,000 has the same amount as the respondent's income \leq Rp 1.33 million with a very satisfied level of satisfaction, namely 23 people (41.1%).

Conclusion: The highest level of satisfaction is Very Satisfied 82.1%, the highest aspect of the statement is politeness and friendliness 69.% and the lowest is justice service 42.6%, respondents aged 26-45 years are very satisfied (39.3%), respondents work 64.3% are very satisfied (51.8%), education middle school (50.0%), income \geq Rp 1.3300.000 and \leq Rp 1.3300.000 is the same, namely (41.1%).

Keywords: Satisfaction, Voluntary Donors, Blood Donors

¹ TBD Student of Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

² Lecturer Midwife Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

³ Lecturer Nurse Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta