

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

#### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

UDD PMI Kabupaten Sleman adalah PMI kantor cabang unit pelayanan terpadu donor darah yang melayani donor darah dan pasien yang membutuhkan darah khususnya yang berada didaerah Sleman. UDD PMI Sleman juga menyediakan tempat penyimpanan darah bagi seluruh pasien yang membutuhkan. Setiap harinya dilakukan kegiatan donor darah dengan jadwal pelayanan mulai pukul 07.00 WIB sampai dengan 21.00 WIB. UDD PMI Kabupaten Sleman terus menjaga ketersediaan kebutuhan stok darah dengan melakukan pelayanan langsung di Gedung atau di luar gedung.

UDD PMI Sleman memiliki Visi Dan misi Yaitu Visi dari UDD PMI Kabupaen Sleman adalah PMI berkarakter, mandiri dan dicintai masyarakat Sedangkan Misi dari UDD PMI Kabupaten Sleman adalah Menjadi organisasi kemanusiaan yang memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip dasar gerakan Internasional palang Merah dan Bulan Sabit Merah, meningkatkan kemandirian organisasi PMI melalui kemitraan strategis yang berkesinambungan dengan pemerintah, swasta, mitra gerakan, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya disemua tingkat, meningkatkan reputasi organisasi PMI di tingkat nasional dan internasional.

UDD PMI Kabupaten Sleman merupakan salah satu UDD PMI yang terletak di Jl. Dr. Rajimin, Sucen, Triharjo, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan luas tanah 1371 m<sup>2</sup>, luas bangunan 950 m<sup>2</sup>, dan jumlah pegawai sebanyak 27 orang.

a. Analisis Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di UDD PMI Kabupaten Sleman, Maka berikut adalah hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

1) Karakteristik Responden Penelitian

a) Karakteristik berdasarkan umur

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Remaja (17-25 tahun)	21	37.5
Dewasa (26-45 tahun)	26	46.4
Lansia (46-65 tahun)	9	16.1
Total	56	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil tabel 4.1 menunjukkan bahwa hasil *Presentase* terbesar adalah kelompok responden dengan umur 26-45 tahun sebanyak 26 orang (46,4%).

b) Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Bekerja	36	64.3
Tidak Bekerja	20	35.7
Total	56	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja memiliki presentase terbesar yaitu sebanyak 36 orang (64.3%).

c) Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sekolah Menengah	33	58.9
Perguruan Tinggi	23	41.1
Total	56	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan jenjang pendidikan terakhir adalah Sekolah Menengah sebanyak 33 orang (58.9%).

## d) Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
$\geq$ Rp 1.3300.000	28	50.0
$\leq$ Rp 1.3300.000	28	50.0
Total	56	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa jumlah responden yang memiliki penghasilan  $\geq$  Rp 1.3300.000 dan  $\leq$  Rp 1.3300.000 memiliki jumlah yang sama yaitu sebesar 28 orang (50.0%).

## 2) Karakteristik Pendonor Terhadap Kepuasan Pelayanan

## a) Berdasarkan Umur

Tabel 4.5 Karakteristik Umur Pendonor Terhadap Kepuasan pelayanan

Tingkat Kepuasan	Puas	Sangat Puas	Total
Remaja (17-25 tahun)	2 3.6%	7 12.5%	9 16.1%
Dewasa (26-45 tahun)	4 7.1%	33 39.3%	26 46.6%
Lansia (46-65 tahun)	4 7.1%	17 30.4%	21 37.5%
Total	10 17.9%	46 82.1%	56 100.0%

Sumber : Data Primer, 2020

Bersasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa jumlah responden Dewasa (26-45 tahun) dengan tingkat kepuasan sangat puas memiliki jumlah persentase yang paling tinggi yaitu sebanyak 33 orang (39.3%), dan jumlah pesentase terendah yaitu responden Remaja (17-25 tahun) sebanyak 2 orang (3.6%).

## b) Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.6 Karakteristik Pekerjaan Pendonor Terhadap Kepuasan pelayanan

Pekerjaan	Puas	Sangat Puas	Total
Tidak Bekerja	3 5.4%	17 30.4%	20 35.7%
Bekerja	7 12.5%	29 51.8%	36 64.3%
Total	10 17.9%	46 82.1%	56 100.0%

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukan jumlah responden yang bekerja dengan tingkat kepuasan sangat puas memiliki jumlah perentase tertinggi

yaitu sebanyak 29 orang (51.8%), dan jumlah terendah yaitu responden yang tidak bekerja dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 3 orang (5.4%).

c) Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.7 Karakteristik Pendidikan Pendonor Terhadap Kepuasan pelayanan

Pendidikan	Puas	Sangat Puas	Total
SMP	0 0.0%	0 0.0%	0 00.0%
SMA	5 8.9%	28 50.0%	33 58.9%
Perguruan Tinggi	5 8.9%	18 32.1%	23 41.1%
Total	10 17.9%	46 82.1%	56 100.0%

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan jumlah responden SMA dengan tingkat kepuasan sangat puas memiliki jumlah perentase tertinggi yaitu sebanyak 28 orang (50.0%).

d) Berdasarkan Penghasilan

Tabel 4.8 Karakteristik Penghasilan Pendonor Terhadap Kepuasan pelayanan

Penghasilan	Puas	Sangat Puas	Total
$\geq$ Rp 1.3300.000	5 8.9%	23 41.1%	28 50.0%
$\leq$ Rp 1.3300.000	5 8.9%	23 41.1%	28 50.0%
Total	10 17.9%	46 82.1%	56 100.0%

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan jumlah responden berpenghasilan  $\leq$  Rp 1.3300.000 dan  $\geq$  Rp 1.3300.000 dengan tingkat kepuasan sangat puas sama-sama memiliki jumlah perentase tertinggi yaitu sebanyak 23 orang (41.1%).

e) Tingkat Kepuasan Responden

Tabel 4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan

Umur	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sangat Puas	46	82.1
Puas	10	17.9
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	56	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas sebanyak 46 orang (82.1%).

f) Frekuensi unsur pernyataan kuesioner, merupakan presentase responden yang memberikan jawaban dengan skor tertinggi (4) dibagi jumlah responden keseluruhan (56).

Skor tertinggi (4) untuk pernyataan favourable dengan jawaban sangat setuju (Ada 6 pertanyaan).

Skor tertinggi (4) untuk pernyataan unfavourable dengan jumlah tidak setuju (4 pertanyaan).

Hasilnya ditunjukkan pada tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.10 frekuensi unsur pertanyaan kuesioner

No	Unsur	Persentase (%)
1	Prosedur pelayanan	44.6%
2	Persyaratan Pelayanan	60.7%
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	60.7%
4	Kedisiplinan Petugas	66.1%
5	Tanggung Jawab Petugas	46.4%
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	55.4%
7	Kecepatan pelayanan	67.9%
8	Keadilan pelayanan	42.9%
9	Kesopanan dan keramahan petugas	69.6%
10	Jadwal waktu pelayanan	67.9%

Sumber : Data Primer, 2020

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa unsur pernyataan responden yang paling tinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas sebanyak 69.6% dan yang paling rendah adalah keadilan pelayanan yaitu sebanyak 42.9%.

## B. Pembahasan

Tingkat kepuasan pendonor darah sukarela di UDD PMI Kabupaten Sleman dalam kategori sangat puas sebesar 82.1% (46 orang) dan 17.9% (10 orang) dalam kategori puas. Dalam undang-undang Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah ada beberapa manfaat kepuasan pelayanan terhadap pelanggan adalah kenyamanan, hubungan pelanggan dengan petugas, sertakompetensi petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan tingkat kepuasan tertinggi adalah keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pendonor darah yaitu sebesar 69.6%. Selain

dari aspek yang memengaruhi tingginya kepuasan, ada aspek yang dapat memengaruhi rendahnya kepuasan pendonor sukarela yaitu aspek keadilan pelayanan sebesar 42.9%.

Selain dari dua tingkat kepuasan tersebut ada beberapa unsur yang dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor sukarela yaitu prosedur pelayanan sebesar 44.6%, persyaratan pelayanan 60.7%, kejelasan petugas pelayanan 60.7%, kedisiplinan petugas pelayanan 66.1%, tanggung jawab petugas pelayanan 46.4%, kemampuan petugas pelayanan 55.4%, kecepatan pelayanan yang diberikan 67.9%, dan jadwal waktu pelayanan 67.9%. Sangat penting bagi petugas pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan percaya kepada petugas pelayanan untuk dilayani.

Selain ditinjau dari beberapa unsur tersebut ada beberapa teori yang memengaruhi kepuasan pelayanan yaitu yang diungkapkan oleh (Suandi, 2019) jika kinerja petugas buruk dari yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan akan merasa kurang puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Sejalan dengan pendapat Suandi, pada penelitian ini didapatkan tingkat kepuasan yang paling bear dengan kriteria sangat puas (82.1%).

Menurut Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2005: 59), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya serta faktor yang mempengaruhi antara lain umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan(Suandi, 2019).

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden Dewasa (26-45 tahun) dengan tingkat kepuasan sangat puas memiliki jumlah persentase yang paling tinggi yaitu sebanyak 33 orang (39.3%), dan jumlah pesentase terendah yaitu responden Remaja (17-25 tahun) sebanyak 2 orang (3.6%). Menurut (Di et al., 2018) Semakin matang usia seseorang maka aka semakin puas dengan pelayanan yang diterimanya dan semakin bijak dalam menanggapi kekurangan selama menjalani

pelayanan dan sudah sering mendapatkan pelayanan publik sehingga mampu memaklumi.

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden bekerja yaitu sebesar 64.3% (36 orang) dibandingkan dengan yang tidak bekerja sebanyak 35.7% (20 orang), responden yang bekerja dengan tingkat kepuasan sangat puas memiliki jumlah perentase tertinggi yaitu sebanyak 29 orang (51.8%), dan jumlah terendah yaitu responden yang tidak bekerja dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 3 orang (5.4%). Individu yang bekerja memiliki tuntutan dan pola pikir yang berbeda dibandingkan dengan yang tidak bekerja karna cenderung memiliki tuntutan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Selain itu, individu yang bekerja ingin cepat menyelesaikan urusan pelayanan dan menginginkan pelayanan yang cepat karna banyak waktu yang terbuang akan mengurangi pemasukan secara *financial* (Di et al., 2018).

Pada penelitian ini menunjukkan tingkat penghasilan responden  $\geq$ Rp 1.3300.000 memiliki jumlah yang sama dengan penghasilan responden  $\leq$ Rp 1.3300.000 yaitu sebanyak 50.0% (28 orang), jumlah responden berpenghasilan  $\leq$ Rp 1.3300.000 dan  $\geq$  Rp 1.3300.000 dengan tingkat kepuasan sangat puas sama-sama memiliki jumlah perentase tertinggi yaitu sebanyak 23 orang (41.1%). Menurut Suandi (2019) Semakin tinggi penghasilan seseorang akan cenderung lebih dominan menginginkan pelayanan yang puas karna merasa memiliki *financial* yang banyak dan sebaliknya jika penghasilan seseorang rendah maka tidak banyak mengkritik karna hanya mengikuti prosedur pelayanan di suatu penyedia jasa. Saat ini, penyedia pelayanan jasa memiliki tuntutan untuk meningkatkan layanan masyarakat karna tuntutan masyarakat akan pelayanan publik sangat tinggi karna masyarakat tidak ingin kehilangan waktunya untuk bekerja karna membuang banyak waktu untuk donor darah.

Penelitian ini juga menunjukkan responden memiliki tingkat pendidikan sekolah menengah memiliki jumlah yang lebih banyak yaitu 58.9% (33 orang) dibandingkan dengan perguruan tinggi yaitu 41.1% (23 orang), jumlah responden SMA dengan tingkat kepuasan sangat puas memiliki jumlah perentase tertinggi yaitu sebanyak 28 orang (50.0%). pendidikan merupakan upaya masyarakat untuk

berperilaku atau mengadopsi perilaku dengan cara persuasi, bujukan, himbauan, ajakan, memberi informasi, dan memberikan kesadaran (Notoatmodjo, 2018). Pendidikan merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang, hal ini berkaitan dengan semakin tinggi jenjang pendidikan seseorang maka akan semakin mudah seseorang untuk menerima informasi sehingga perilaku yang ditimbulkan adalah yang tepat dan sesuai dengan informasi yang diperoleh. Pendidikan didapat bukan hanya dari formal namun dari nonformal juga, jadi untuk meningkatkan pendidikan yang rendah juga akan memperoleh informasi yang mudah dari pendidikan nonformal tersebut dengan harapan perilaku yang ditimbulkan sesuai dengan informasi yang sudah diperoleh.

### **C. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang memengaruhi hasil penelitian.

#### **1. Keterbatasan tersebut meliputi**

Kesulitan dalam mencari referensi yang spesifik mengenai bidang ilmu pelayanan kepuasan donor darah.

#### **2. Kelemahan Penelitian**

Beberapa responden meminta diisikan questioner dan dibacakan, karna beberapa responden tidak mau mengisi questioner sendiri.