

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

UDD PMI Kabupaten Purworejo adalah salah satu unit donor darah kelas Madya yang terletak di jalan Pemuda no. 24 Kabupaten Purworejo. UDD PMI ini didirikan pada tahun 1981. PMI Purworejo mengurus bidang sosial kemanusiaan seperti donor darah, rekrutmen relawan, tanggap darurat dan lainnya. Kantor ini juga melayani berbagai bentuk donasi kemanusiaan seperti donasi umum, donasi bencana, kesehatan/pandemi dan donasi lainnya dalam berbagai bentuk. UDD PMI Kabupaten Purworejo adalah salah satu instansi yang melakukan kegiatan donor darah dan pengelolaan darah hingga pendistribusian darah di daerah Kabupaten Purworejo. Pelayanan donor darah terdiri dari rekrutmen pendonor, seleksi pendonor, pengambilan darah, pengolahan darah, penyimpanan darah, pengujian IMLTD, pencocokan silang, dan pendistribusian darah.

2. Hasil Penelitian

a. Gambaran Persentase Kepuasan Pendonor Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo Tahun 2022

Tabel 4.1 Persentase Kepuasan Pendonor Terhadap Pelayanan Donor Darah

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	46	51
Puas	44	49
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	90	100

Sumber: (Data Primer, 2022)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa dari total 90 pendonor terdapat 46 responden (51%) dalam penelitian ini sangat puas terhadap pelayanan donor darah dan terdapat 44 responden (49%) dalam penelitian ini puas terhadap pelayanan donor. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas dalam penelitian ini.

Tabel 4.2 Kategori Tingkat Kepuasan Pendoron Berdasarkan Indikator Pernyataan Kuesioner

No.	Indikator Pernyataan	Skor	Kategori Kepuasan
1	Peralatan yang ada di Palang Merah Indonesia cabang Purworejo modern.	3.32	Sangat Tinggi
2	Karyawan Palang Merah Indonesia cabang Purworejo selalu berpenampilan bersih dan rapi.	3.3	Sangat Tinggi
3	Fasilitas yang ada di Palang Merah Indonesia Cabang Purworejo bersih dan dalam keadaan baik	3.27	Sangat Tinggi
4	Lingkungan kantor Palang Merah Indonesia cabang Purworejo memiliki tempat yang nyaman	3.32	Sangat Tinggi
5	Karyawan Palang Merah Indonesia cabang Purworejo cepat dalam menangani pelanggan	3.34	Sangat Tinggi
6	Palang Merah Indonesia cabang Purworejo memberikan perhatian penuh jika ada peserta yang mengalami keluhan.	3.28	Sangat Tinggi
7	Palang Merah Indonesia cabang Purworejo selalu memberikan pelayanannya tepat waktu.	3.28	Sangat Tinggi
8	Karyawan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan ketika ada masalah	3.31	Sangat Tinggi
9	Karyawan Palang Merah Indonesia cabang Purworejo sabar dalam menangani keluhan pelanggan	3.42	Sangat Tinggi
10	Karyawan bersedia membantu pelanggan ketika ada keluhan	3.35	Sangat Tinggi
11	Karyawan bersedia menyempatkan waktu untuk menanggapi keluhan pelanggan	3.24	Tinggi
12	Saya percaya kepada karyawan dalam menangani masalah dan keluhan pasien	3.26	Sangat Tinggi
13	Karyawan selalu bisa menjawab keluhan pelanggan dengan baik	3.22	Tinggi
14	Karyawan selalu bersikap sopan kepada pelanggan	3.21	Tinggi
15	Saya merasa aman dan nyaman saat berada di Palang Merah Indonesia cabang purworejo	3.22	Tinggi
16	Karyawan Palang Merah Indonesia cabang Purworejo memberikan perhatian individual kepada pelanggan	3.27	Sangat Tinggi
17	Karyawan Palang Merah Indonesia cabang Purworejo memiliki kesungguhan dalam merespon keluhan/masalah pelanggan.	3.27	Sangat Tinggi
18	Palang Merah Indonesia cabang Purworejo memiliki jam buka tepat waktu	3.32	Sangat Tinggi
19	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Palang Merah Indonesia cabang Purworejo secara cepat dan tepat.	3.3	Sangat Tinggi
20	Saya puas dengan keramahan yang dimiliki oleh karyawan Palang Merah Indonesia cabang Purworejo.	3.22	Tinggi
21	Saya merasa puas dengan fasilitas (meja. Kursi) serta keamanan yang ada di Palang Merah Indonesia cabang Purworejo.	3.21	Tinggi

22	Saya merasa puas dengan sikap sopan santun yang dimiliki karyawan Palang Merah Indonesia cabang Purworejo.	3.22	Tinggi
23	Saya merasa karyawan melayani dengan sepenuh hati.	3.25	Sangat Tinggi
24	Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan Palang Merah Indonesia cabang Purworejo dalam menangani keluhan pelanggan.	3.24	Tinggi
25	Saya merasa karyawan menunjukkan perhatian dan kesungguhan yang cukup besar dalam menangani keluhan pelanggan	3.23	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat dilihat bahwa indikator pernyataan untuk kepuasan pendonor yang paling tinggi yaitu karyawan Palang Merah Indonesia cabang Purworejo sabar dalam menangani keluhan pelanggan (3,42) dan yang paling rendah adalah karyawan selalu bersikap sopan kepada pelanggan dan saya merasa puas dengan fasilitas (meja, kursi) serta keamanan yang ada di Palang Merah Indonesia cabang Purworejo (3,21).

b. Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo Tahun 2022 Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Persentase Kepuasan Pendonor Terhadap Pelayanan Donor Darah Berdasarkan Usia

Usia	Tingkat Kepuasan								Total	
	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Remaja (17-25 tahun)	11	12	15	17	0	0	0	0	26	29
Dewasa (26-45 tahun)	20	22	22	24	0	0	0	0	42	46
Lansia (46-65 tahun)	15	17	7	8	0	0	0	0	22	25
	Total								90	100

Sumber: (Data Primer, 2022)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian berdasarkan karakteristik usia sebagian besar pada rentang usia 26-45 tahun dan hal tersebut masuk dalam kategori usia dewasa yaitu sejumlah 42 (47%). Diketahui tingkat kepuasan dengan persentase tertinggi yaitu 22 (24%) responden usia dewasa menyatakan puas terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Purworejo pada tahun 2022.

c. Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo Tahun 2022 Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.4 Persentase Kepuasan Pendonor Terhadap Pelayanan Donor Darah Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan								Total	
	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Laki-laki	36	40	30	33	0	0	0	0	66	73
Perempuan	10	11	14	16	0	0	0	0	24	27
									Total	90 100

Sumber: (Data Primer, 2022)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, diketahui responden pada penelitian ini Sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 66 (73%) responden. Diketahui sebagian besar responden laki-laki sejumlah 36 (40%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Purworejo Tahun 2022.

B. Pembahasan

1. Gambaran Persentase Kepuasan Pendonor Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian dengan responden sebanyak 90 pendonor menunjukkan bahwa 46 responden (51%) menyatakan sangat puas dan 44 responden (49%) menyatakan puas terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa petugas UDD PMI Kabupaten Purworejo sudah memberikan pelayanan donor darah dengan sangat baik pada para pendonor.

Kepuasan pendonor terhadap pelayanan petugas dapat dianalisis dengan penghitungan rata-rata skor dari beberapa pertanyaan kuisisioner. Skor masing-masing pertanyaan dijumlahkan kemudian dirata-ratakan sehingga dapat diukur berdasarkan klasifikasi nilai skor menjadi tingkat kepuasan. Kategori tingkat

kepuasan pendonor darah berdasarkan klasifikasi nilai skor yaitu, skor 1,0-1,74 adalah tidak puas, skor 1,75-2,49 adalah kurang puas, skor 2,50-3,24 adalah puas, dan skor 3,25-4,00 adalah sangat puas. Dan ternyata hasil penelitian ini hanya ditemukan 2 kategori yaitu ketegori puas dan sangat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya mengenai tingkat kepuasan pendonor darah di Unit Donor Darah PMI kabupaten Kulon Progo Yogyakarta tahun 2021. Persentase tingkat kepuasan pendonor yang memilih sangat puas sebesar 61.54% dan yang memilih puas sebesar 38.46%. Hal ini menunjukkan sebagian besar pendonor di UDD PMI Kulon Progo menyatakan sangat puas atas pelayanan yang diberikan (Astuti, 2021). Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang sejalan mengenai tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Klaten tahun 2021. Analisis tersebut menunjukkan kategori tingkat kepuasan paling tinggi yaitu sangat puas sebanyak 67,8% (Damaiyanti, 2021).

Berdasarkan indikator pernyataan untuk kepuasan pendonor yang paling tinggi yaitu karyawan Palang Merah Indonesia cabang Purworejo sabar dalam menangani keluhan pelanggan (3,42) dan yang paling rendah adalah karyawan selalu bersikap sopan kepada pelanggan dan saya merasa puas dengan fasilitas (meja. kursi) serta keamanan yang ada di Palang Merah Indonesia cabang Purworejo (3,21). Penelitian sebelumnya oleh Damaiyanti (2021) indikator pernyataan kepuasan pendonor yang paling tinggi yaitu pada dimensi jaminan dengan indikator selalu bersikap sopan dan ramah (3,61) dan yang paling rendah adalah pada dimensi bukti fisik pada indikator lingkungan tempat yang nyaman (3,14).

Kepuasan adalah emosi manusia yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang mereka rasakan dengan harapan mereka. Hasil dari penelitian ini oleh (Ahri et al., 2020). Menurut (Gustaman & Suji, 2013), kualitas pelayanan dianggap baik jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, jika menerima layanan yang kurang diharapkan, kualitas layanan akan dicap tidak baik. Maka dari itu, kualitas layanan tergantung pada penyedia layanan untuk tercapainya harapan pelanggannya. Terdapat teori yang mempengaruhi kepuasan pelayanan yaitu jika kinerja seorang petugas kurang

dari harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas dengan layanan yang mereka terima (Suandi, 2019).

2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pendoror Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo Tahun 2022 Berdasarkan Usia

Peneliti melakukan penggolongan usia menjadi 3 kategori meliputi usia remaja yaitu pada rentang 17-25 tahun, usia dewasa pada rentang 26-45 tahun dan lansia pada rentang 46-65 tahun. Responden pada usia remaja sejumlah 26 (29%), usia dewasa sejumlah 42 (46%), dan lansia sejumlah 22 (25%). Kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah berdasarkan usia pada penelitian ini menunjukkan bahwa pada usia remaja menyatakan 12% sangat puas dan 17% puas, berdasarkan usia dewasa menyatakan 22% sangat puas dan 24% puas, sedangkan pada usia lansia menyatakan 17% sangat puas dan 8% puas.

Usia mempengaruhi dalam daya tangkap dan pola pikir terkait kesan donor tentang layanan, jika pelayanan baik maka pendonor memiliki kesan baik dan puas terhadap pelayanan begitupun sebaliknya, jika pelayanan kurang baik maka pendonor akan memiliki persepsi buruk dan tidak puas (Aprilina, 2020). Hal ini hampir sama dengan penelitian Amonda (2020) yang menunjukkan bahwa kategori “sangat puas” memiliki persentase kepuasan tertinggi yaitu usia 26-45 tahun (39.3%) dan jumlah pesentase terendah yaitu usia 17-25 tahun (3.6%).

3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pendoror Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo Tahun 2022 Berdasarkan Jenis Kelamin

Peneliti mengelompokan tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki dan perempuan, dimana diketahui jumlah pendonor laki-laki yang menjadi responden dalam penelitian ini lebih banyak dibandingkan jumlah pendonor perempuan. Diketahui pendonor laki-laki sejumlah 66 (73%) dan pendonor perempuan sejumlah 24 (27%).

Tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah berdasarkan pada pendonor laki-laki 36 (40%) responden menyatakan sangat

puas dan 30 (33%) responden menyatakan puas. Adapun pendonor berjenis kelamin perempuan 10 (11%) menyatakan sangat puas dan 14 (16%) menyatakan puas.

Jenis kelamin bukan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada kepuasan pendonor darah sehingga tingkat kepuasan pendonor laki-laki belum tentu lebih tinggi dari pendonor darah berjenis kelamin perempuan (Astuti, 2021). Menurut peneliti, perempuan lebih sensitif dalam menilai suatu pelayanan atau memberikan kepuasan dibandingkan laki-laki. Sehingga tingkat kepuasan kategori sangat puas lebih banyak ditemukan pada pendonor laki-laki sedangkan kategori puas lebih banyak ditemukan pada pendonor perempuan.

C. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian dalam penelitian ini:

1. Keterbatasan peneliti sehingga dalam melakukan pengisian kuesioner tidak seluruh responden mengisi bagian kolom pekerjaan, sedangkan salah satu karakteristik tingkat kepuasan diukur berdasarkan pekerjaan. Sehingga peneliti mengampil keputusan untuk tidak memasukkan karakteristik pekerjaan dalam penelitian.
2. Peneliti kesulitan dalam mendapatkan referensi terkait kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di PMI, untuk dijadikan literasi tambahan dalam pembahasan penelitian.