

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 di daerah 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 (Mutia, 2017)

UDD PMI Sleman memiliki Visi 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 di semua 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 m², luas bangunan 950 m², dan jumlah pegawai sebanyak 27 orang. (Data: Primer, 2021)

2. Hasil Penelitian

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

a. Tingkat Kepuasan Responden

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pendoron

Kategori Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	72	86.8%
Tidak Puas	11	13.2%
Total	83	100%

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa yang paling tinggi adalah kategori puas sebanyak 72 orang (86.8%).

b. Frekuensi Unsur Kepuasan Pendoron

Frekuensi unsur kepuasan pendonor, merupakan persentase responden yang memberikan jawaban dengan skor tertinggi (4) dibagi jumlah responden keseluruhan (83). Skor tertinggi (4) untuk pernyataan *favourable* dengan jawaban sangat setuju (Ada 12 pernyataan). Skor tertinggi (4) untuk pernyataan *unfavourable* dengan jumlah tidak setuju (3 pernyataan).

Tabel 4.2 Frekuensi Unsur Kepuasan Pendoron

No	Unsur	Persentase (%)
1	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	51,8%
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	53,0%
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	53,0%
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	59,0%
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	60,2%
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	61,4%
7	Kecepatan pelayanan di unit ini	63,9%
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	63,1%
9	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	60,2%
10	Kepastian jadwal pelayanan	56,6%
11	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	67,5%
12	Sarana dan prasarana unit pelayanan memadai	55,4%
13	Menu donor (<i>goodie bag</i>) sangat sesuai dengan kebutuhan pendonor	63,9%
14	Pelayanan dilakukan sesuai dengan protocol kesehatan selama masa pandemic	57,8%
15	Petugas melayani sesuai kebutuhan pendonor	67,5%

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa unsur kepuasan pendonor yang paling rendah adalah kemudahan prosedur pelayanan 51,8%

B. Pembahasan

Tingkat kepuasan pendonor darah UDD PMI Kabupaten Sleman Yogyakarta dalam kategori puas 72 orang (86.8%) dan tidak puas 11 orang (13.2%), dari hasil yang didapatkan terlihat bahwa masih terdapat pendonor yang merasa tidak puas dengan unsur kepuasan yang paling rendah adalah kemudahan prosedur pelayanan hal ini menjadi salah satu penyebab mengapa masih terdapat kategori hasil tidak puas yang peneliti dapatkan, hal ini dapat terjadi karena kemungkinan pendonor merasa tidak diarahkan dalam melakukan kegiatan donor darah pada UDD PMI kabupaten sleman. Hasil yang diperoleh berkaitan dengan teori dalam penelitian Azwar (2014) mengenai prinsip pelayanan kesehatan adalah menyelamatkan

pendonor dengan prosedur dan tindakan yang aman dan tidak membahayakan pendonor maupun petugas pemberi pelayanan kesehatan, dari prinsip pelayanan kesehatan bahwa petugas pelayanan kesehatan seharusnya tetap memberikan pelayanan yang baik salah satu contohnya dengan selalu mengarahkan pendonor sesuai keperluan pendonor saat datang ke UDD PMI.

Kepuasan pendonor merupakan salah satu variabel yang penting untuk memengaruhi kepercayaan pendonor terhadap pihak pemberi pelayanan kesehatan Suandi (2019) beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pendonor adalah Sikap peduli (*emphaty*), Penampilan fisik (*tangibles*), Jaminan keamanan (*assurance*), Keandalan (*reliability*), dan Kecepatan petugas memberi tanggapa (*responsiveness*) (Azwar, 2018). Hal ini berkaitan dengan penelitian ini yang menyatakan tingkat kepuasan tertinggi adalah pada keramahan petugas dalam melayani dan pelayanan sesuai kebutuhan yaitu sebesar 67,5% Selain dari aspek yang memengaruhi tingginya kepuasan, ada aspek yang dapat memengaruhi rendahnya kepuasan pendonor yaitu aspek kemudahan prosedur pelayanan Dalam penelitian ini aspek kemudahan prosedur pelayanan yaitu sebesar 51.8%. Selain dari dua tingkat kepuasan tersebut ada beberapa unsur yang dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yaitu persyaratan pelayanan 53.0%, kejelasan petugas pelayanan 53.0%, kedisiplinan petugas pelayanan 59.0%, tanggung jawab petugas pelayanan 60.2%, kemampuan petugas pelayanan 61.4%, kecepatan pelayanan yang diberikan 63.9%, keadilan pelayanan 63.1%, kesopanan pelayanan 60.2%, jadwal waktu pelayanan 56.6%, sarana dan prasarana 55.4%, kesesuaian menu donor (*goodie bag*) 63.9% dan kesesuaian pelayanan dengan protokol kesehatan 57.8%. Selain ditinjau dari beberapa unsur tersebut ada beberapa teori yang memengaruhi kepuasan pendonor yaitu teori yang diungkapkan oleh Arief Gustaman (2013)) Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dianggap kualitas yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan

pelanggan. Sejalan dengan pendapat Arif Gustaman, pada penelitian ini didapatkan tingkat kepuasan paling besar dengan kriteria puas (86.8%).

Penelitian yang dilakukan oleh Yuli Astuti (2019) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu hasil penelitian dibagi dalam empat kategori dengan kategori cukup puas yaitu 50%, puas 30%, kurang puas 20%, dan tidak puas 0% yang dilakukan pada UTD PMI Kota Yogyakarta, menurut Yuli Astuti (2019) Seseorang yang sudah mendonorkan darahnya dan jika merasa puas, hal ini dapat mendukung tentang penyebaran informasi dari mulut ke mulut di masyarakat tentang donor darah. Sehingga masyarakat yang belum melakukan donor dapat mendonorkan darahnya. Calon donor darah yang baru akan meningkat sehingga ketersediaan darah terpenuhi, hal ini sejalan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu mengharapkan ketersediaan stok darah agar selalu terpenuhi khususnya pada PMI khususnya pada UDD PMI Kabupaten Sleman. Dan penelitian yang dilakukan juga oleh Hidayat (2018) pada PMI cabang Pontianak dengan hasil dari penelitian yang dilakukan adalah pada kategori puas sebanyak 80% dan tidak puas 20%.

Menurut Suandi (2019) kepuasan pendonor merupakan salah satu variabel yang penting untuk memengaruhi kepercayaan pendonor terhadap pihak pemberi pelayanan kesehatan, mengenai teori tersebut penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2018). hasilnya mendekati dengan yang peneliti lakukan hanya saja penelitian yang peneliti lakukan pada UDD PMI Kabupaten Sleman memiliki hasil sedikit lebih baik. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya serta faktor yang memengaruhi antara lain umur, pendidikan, pekerjaan (Suandi, 2019).

Pada Undang-Undang Nomor 25/M.PAN/2/2004 yang menjelaskan tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah ada beberapa manfaat kepuasan pelayanan terhadap pelanggan, yaitu mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam

penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup perusahaan.

C. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu :

1. Kesulitan Penelitian

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

2. Kelemahan Penelitian

Kelemahan yang dialami dalam penelitian ini yaitu ada beberapa responden meminta diisikan kuesioner dan dibacakan, karena beberapa responden tidak mau mengisi kuesioner sendiri dengan beberapa alasan tertentu, Sehingga dampak dari hal ini membuat peneliti memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan yang telah diperhitungkan.