

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENDONOR
TERHADAP PELAYANAN DONOR DARAH
DI UDD PMI KABUPATEN KLATEN
TAHUN 2021**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Program Studi Teknologi Bank Darah (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas
Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



DISUSUN OLEH

Maylita Damaiyanti
181206040

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI BANK DARAH (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENDONOR TERHADAP
PELAYANAN DONOR DARAH DI UDD PMI KABUPATEN KLATEN
TAHUN 2021**

Diajukan oleh

MAYLITA DAMAIYANTI
181206040

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan (A.Md.Kes) Program Studi Teknologi Bank Darah (D-3) di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 22 September 2021

Mengesahkan:

Penguji,



Francisca Romana Sri Supadmi, A.Md.Kes.,S.K.M.,M.Sc.
NIDN. 05-1405-740

Pembimbing,



Dwi Eni Danarsih, A.PTTD.,S.K.M.
NPP. 2017.13.0091

Keprodi,



Francisca Romana Sri Supadmi, A.Md.Kes.,S.K.M.,M.Sc.
NIDN. 05-1405-7401

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Maylita Damaiyanti

NPM : 181206040

Program Studi : Teknologi Bank Darah (D-3)

Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pendoron Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kabupaten Klaten Tahun 2021

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarism*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademi.

Yogyakarta, 23 September 2021



Maylita Damaiyanti

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal karya tulis ilmiah ini. Dalam penyusunan proposal karya tulis ilmiah ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Francisca Romana Sri Supadmi, A.Md.Kes., S.K.M., M.Sc., selaku dosen penguji serta Ketua Prodi Teknologi Bank Darah (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Dwi Eni Danarsih, A.PTTD., S.K.M., selaku pembimbing dan dosen prodi TBD yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah.

Penulis menyadari bahwa proposal karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sekalian. Akhirnya penulis berharap semoga apa yang bisa saya sampaikan, pembaca dapat mengambil manfaat dan menambah pengetahuan dari karya tulis ilmiah ini.

Klaten, 26 Februari 2021



Maylita Damaiyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Teori.....	9
1. Konsep Dasar Kepuasan.....	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	10
3. Unit Donor Darah.....	12
4. Donor Darah.....	13
5. Kualitas Pelayanan Darah.....	14
B. Kerangka Teori.....	16
C. Kerangka Konsep.....	17
D. Pertanyaan Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Desain Karya Tulis Ilmiah.....	18
B. Lokasi dan Waktu.....	18
1. Lokasi penelitian.....	18
2. Waktu penelitian.....	18
C. Populasi dan Sampel.....	18
1. Populasi.....	18
2. Sampel.....	18
D. Variabel Penelitian.....	19
E. Definisi Operasional.....	20
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	21
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	22
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	23
1. Metode Pengolahan Data.....	23

2. Analisis Data.....	24
I. Etika.....	25
J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Hasil Penelitian.....	27
1. Gambaran Umum Lokasi dan Subjek Penelitian.....	27
2. Karakteristik pendonor.....	27
3. Hasil Uji Statistik Variabel Tingkat Kepuasan.....	30
4. Kategori Tingkat Kepuasan pendonor.....	33
B. Pembahasan.....	34
C. Keterbatasan Penelitian.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
A. Kesimpulan.....	37
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN.....	41

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
 PERPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	20
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner.....	22
Tabel 3.3 Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Pendonor Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.2 Karakteristik Pendonor Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Pendonor Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	29
Tabel 4.4 Karakteristik Pendonor Berdasarkan Golongan Darah.....	29
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pendonor.....	30
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik.....	30
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keandalan.....	31
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap.....	31
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Jaminan.....	32
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Empati.....	32
Tabel 4.11 Kategori Tingkat Kepuasan Pendonor Berdasarkan Indikator Pernyataan Kuesioner.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	17

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Studi Pendahuluan.....	42
Lampiran 2. Surat Jawaban Izin Studi Pendahuluan.....	43
Lampiran 3. Surat Persetujuan Pendorong.....	44
Lampiran 4. Lembar Kuesioner.....	46
Lampiran 5. Uji Validitas.....	50
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	53
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	54
Lampiran 8. Surat Bebas Pelanggaran Etik.....	55
Lampiran 9. Hasil Analisis Data.....	56
Lampiran 10. Hasil Cek Plagiarisme.....	60
Lampiran 11. Lembar Bimbingan Dosen.....	77
Lampiran 12. Jadwal Penelitian.....	80

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN