

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor di UDD PMI Kabupaten Klaten tahun 2021 dalam kategori sangat puas.
2. Karakteristik pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Klaten berdasarkan usia paling banyak berada di umur 17-31 tahun sebanyak 47 orang (52,2%). Karakteristik pendonor berdasarkan jenis kelamin paling banyak yaitu pendonor yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53 orang (58,9%). Karakteristik pendonor berdasarkan jenis pekerjaannya paling banyak yaitu pendonor yang tidak bekerja sebanyak 31 orang (34,4%) dan karakteristik pendonor berdasarkan golongan darahnya paling banyak yaitu pendonor yang mempunyai golongan darah O sebanyak 38 orang (42%) dengan sistem rhesus positif sebanyak 90 orang (100%).
3. Hasil analisis data pada dimensi jaminan (*Assurance*) yang memiliki rata-rata paling tinggi pada indikator petugas selalu bersikap sopan dan ramah (3,61), dan dimensi bukti fisik (*tangible*) pada indikator lingkungan tempat yang nyaman mendapatkan nilai rata-rata paling rendah (3,14).

#### **B. Saran**

1. Bagi UDD PMI Kabupaten Klaten
  - a. Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dimensi empati (*Emphaty*).
  - b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tinjauan untuk lebih memperhatikan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) untuk tempat fasilitas di UDD PMI Kabupaten Klaten yang disediakan, selain itu memperbaiki aspek-aspek yang dikeluhkan oleh pendonor mulai dari menu donor yang tidak sesuai, sikap petugas kepada pendonor, antrian yang banyak dengan

- c. kapasitas ruang tunggu yang tidak memadai, penulisan formulir yang masih manual dengan tulis tangan dan letak UDD di lantai 2 yang mengharuskan pendonor untuk naik turun tangga.

2. Peneliti

- a. Dapat dijadikan bahan pertimbangan dan evaluasi untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepuasan pendonor di UDD PMI Kabupaten Klaten.
- b. Dapat dijadikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya dengan topik tingkat kepuasan pendonor.