

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

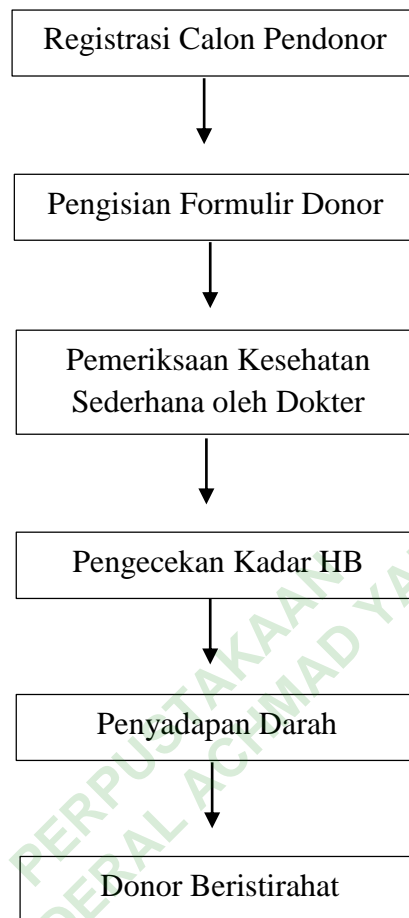
A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Unit Donor Darah (UDD) PMI Kabupaten Banyumas merupakan unit yang bergerak dalam bidang pelayanan donor dan pelayanan darah yang saat ini dikepalai oleh dr. Winda Astuti. UDD PMI Kabupaten Banyumas merupakan salah satu UDD bersertifikat CPOB di Jawa Tengah. Lokasi unit pelayanan darah ini di Jalan Pekaja, No. 37 Sokaraja Tengah, Kecamatan Sokaraja, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Pelayanan yang dilakukan dimulai dari rekrutmen donor, seleksi donor, penyiapan darah, pemeriksaan laboratorium seperti uji saring IMLTD, kemudian pengolahan darah, penyimpanan darah, pemeriksaan pretransfusi, hingga darah tersebut siap didistribusikan ke berbagai rumah sakit di sekitar Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. UDD PMI Kabupaten Banyumas buka selama 13 jam mulai pukul 08.00 – 21.00 WIB untuk layanan donor darah dan buka 24 jam untuk pelayanan permintaan darah.

Pengambilan data penelitian dilakukan selama 4 hari dimulai pada tanggal 22-25 Juni 2022 di UDD PMI Kabupaten Banyumas dengan sampel sebanyak 99 sampel. Data yang diperlukan adalah hasil pengisian kuisioner oleh pendonor darah mengenai tingkat kepuasan terkait pelayanan di UDD PMI Kabupaten Banyumas. Pengolahan data dilakukan selama satu minggu dimulai pada tanggal 7-14 Juli 2022.

Alur pelayanan donor di UDD PMI Banyumas dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Alur Pelayanan Donor di UDD PMI Kabupaten Banyumas

2. Hasil

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, dan pekerjaan pendonor. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, maka diperoleh data pada tabel 4.1 sebagai berikut.

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
Usia		
17-25 tahun	35	35,4
26-35 tahun	18	18,2
36-45 tahun	17	17,2
46-55 tahun	19	19,2
56-65 tahun	9	9,1
66 < tahun	1	1,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	66	66,7
Perempuan	33	33,3
Pekerjaan		
Mahasiswa	26	26,3
PNS	15	15,2
TNI/Polri	5	5,1
Swasta	18	18,2
Wirausaha	14	14,1
Lainnya	21	21,2

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat frekuensi karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Berdasarkan usia, pendonor paling banyak berusia 17-25 tahun berjumlah 35 orang (35,4%) dan paling sedikit berusia 66 tahun < sebanyak 1 orang (1,0%). Berdasarkan jenis kelamin, pendonor paling banyak adalah laki laki sebanyak 66 orang (66,7%) dibandingkan perempuan sebanyak 33 orang (33,3%). Berdasarkan pekerjaan, pendonor paling banyak berstatus mahasiswa sebanyak 26 orang (26,3%) dan yang bekerja sebagai TNI/Polri sebanyak 5 orang (5,1%).

b. Tingkat Kepuasan Pendonor atas Pelayanan Petugas UDD PMI Kabupaten Banyumas Tahun 2022

Tabel 4.2 Persentase Tingkat Kepuasan Pendonor atas Pelayanan Petugas UDD PMI Kabupaten Banyumas Tahun 2022

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	9	9,1
Sangat Puas	90	90,9
Total	99	100

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa responden penelitian ini terdiri atas 99 pendonor. Tingkat kepuasan pendonor atas pelayanan petugas yang paling banyak adalah kategori sangat puas sebanyak 90 orang (90,9 %).

Kepuasan donor terhadap pelayanan petugas UDD PMI di Kabupaten Banyumas dapat dianalisis berdasarkan skor rata-rata yang diperoleh dari pertanyaan kepuasan donor. Rata-rata skor kepuasan pendonor dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut.

Tabel 4.3 Rata-rata Skor Berdasarkan Pertanyaan Kepuasan Pendonor

No	Pertanyaan Kepuasan Pendonor	Dimensi	Rata-Rata Skor
1.	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	<i>Reliability</i>	3,70
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	<i>Reliability</i>	3,60
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	<i>Tangible</i>	3,51
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	<i>Tangible</i>	3,42
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	<i>Responsiveness</i>	3,66
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	<i>Reliability</i>	3,65
7.	Kecepatan pelayanan di unit ini	<i>Responsiveness</i>	3,42
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	<i>Empathy</i>	3,63
9.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	<i>Assurance</i>	3,57
10.	Kepastian jadwal pelayanan	<i>Reliability</i>	3,47

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata skor pada pertanyaan kepuasan pendonor yang paling tinggi yaitu kemudahan prosedur pelayanan di unit (3,70) dan yang paling rendah yaitu kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan pelayanan di unit (3,42).

c. Tingkat Kepuasan Pendoron Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan di UDD PMI Kabupaten Banyumas Tahun 2022

Tabel 4.4 Persentase Tingkat Kepuasan Pendoron Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan di UDD PMI Kabupaten Banyumas Tahun 2022

Karakteristik Responden	Tingkat Kepuasan		Total (%)
	Puas Jumlah (%)	Sangat Puas Jumlah (%)	
Usia			
17-25 tahun	3 (9%)	32 (91%)	35 (100%)
26-35 tahun	2 (11%)	16 (89%)	18 (100%)
36-45 tahun	2 (12%)	15 (88%)	17 (100%)
46-55 tahun	1 (5%)	18 (95%)	19 (100%)
56-65 tahun	1 (11%)	8 (89%)	9 (100%)
66< tahun	0	1 (100%)	1 (100%)
Jenis Kelamin			
Laki-laki	7 (11%)	59 (89%)	66 (100%)
Perempuan	2 (6%)	31 (94%)	33 (100%)
Pekerjaan			
Mahasiswa	2 (8%)	24 (92%)	26 (100%)
PNS	1 (7%)	14 (93%)	15 (100%)
TNI/Polri	1 (20%)	4 (80%)	5 (100%)
Swasta	3 (17%)	15 (83%)	18 (100%)
Wirausaha	0 (0,0)	14 (100%)	14 (100%)
Lainnya	2 (10%)	19 (90%)	21 (100%)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat persentase tingkat kepuasan pendonor berdasarkan karakteristik yang meliputi usia, jenis kelamin, dan pekerjaan pendonor. Berdasarkan usia, tingkat kepuasan pendonor dengan kategori puas paling banyak ditemukan pada pendonor usia 36-45 tahun sebanyak 2 orang (12%) dan kategori sangat puas paling banyak ditemukan pada pendonor usia 66< tahun karena responden yang ditemukan hanya 1 orang (100%) dan kedua terbanyak yaitu usia 46-55 tahun sebanyak 18 responden (95%). Berdasarkan jenis kelamin, tingkat kepuasan pendonor dengan kategori puas paling banyak ditemukan pada pendonor laki-laki sebanyak 7 orang (11%) dan kategori sangat puas paling banyak ditemukan pada pendonor perempuan sebanyak 31 orang

(94%). Berdasarkan pekerjaan, tingkat kepuasan pendonor dengan kategori puas paling banyak ditemukan pada pendonor dengan pekerjaan TNI/Polri sebanyak 1 orang (20%) dan kategori sangat puas paling banyak ditemukan pada pendonor dengan pekerjaan wirausaha sebanyak 14 orang (100%).

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dilihat frekuensi karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Berdasarkan usia, pendonor paling banyak berusia 17-25 tahun (35,4%) dan paling sedikit berusia 66< tahun sebanyak (1,0%). Hal ini dikarenakan pendonor pada umur ini lebih produktif untuk melakukan donor darah. Usia remaja ke dewasa adalah usia yang paling efektif dan paling sering dijumpai dalam donor darah. Hal itu dikarenakan pada usia tersebut sangat rendah terjadi penolakan donor darah (Yola, 2021). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya di UDD PMI Surakarta, kategori berdasarkan usia banyak ditemukan pada pendonor dengan usia 17-25 tahun (36%) (Pangestika, 2021).

Berdasarkan jenis kelamin, pendonor paling banyak adalah laki laki (66,7%) dibandingkan perempuan (33,3%). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya di Unit Donor Darah PMI Kabupaten Kulon Progo tahun 2021. Responden laki-laki lebih paling banyak yaitu sebesar 84,6% sedangkan perempuan sebesar 15,4% (Astuti, 2021). Penelitian sebelumnya yang dilakukan di UDD PMI Bojonegoro oleh (Nuraini & Kwarta, 2021) juga mencatat bahwa dari 80 responden, sekitar 73% pendonor adalah laki-laki. Hal ini dikarenakan wanita kurang tertarik untuk mendonorkan darahnya karena rasa takut akan jarum suntik atau darah. Dalam keadaan tertentu, wanita bahkan tidak bisa mendonorkan darah, terutama saat sedang menstruasi, hamil, dan menyusui (Farkhah, 2020).

Berdasarkan pekerjaan, pendonor paling banyak berstatus mahasiswa (26,3%) dan paling sedikit bekerja sebagai TNI/Polri (5,1%). Hal ini

kemungkinan dikarenakan mahasiswa belum memiliki tanggungan untuk bekerja sehingga tidak ada halangan waktu untuk melakukan kegiatan donor darah. Berbeda halnya dengan pendonor yang bekerja khususnya TNI/Polri yang memiliki kesibukan dalam urusan negara sehingga kadang-kadang tidak sempat untuk mendonorkan darah. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya di UDD PMI Kabupaten Klaten Tahun 2021. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa paling banyak pendonor yang tidak bekerja (34,4%) dan paling rendah yang bekerja sebagai TNI/Polri. (5,6%) (Damaiyanti, 2021).

2. Tingkat Kepuasan Pendonor atas Pelayanan Petugas UDD PMI Kabupaten Banyumas Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian dengan responden sebanyak 99 pendonor menunjukkan bahwa sebagian besar pendonor menyatakan sangat puas dengan persentase sebesar 90,9% atas pelayanan petugas UDD PMI Kabupaten Banyumas. Kepuasan pendonor terhadap pelayanan petugas dapat dianalisis dengan penghitungan total skor dari beberapa pertanyaan kuisioner. Skor masing-masing pertanyaan dijumlahkan sehingga dapat diukur berdasarkan klasifikasi nilai skor menjadi tingkat kepuasan. Kategori tingkat kepuasan pendonor darah berdasarkan klasifikasi nilai skor yaitu, skor 1-10 adalah tidak puas, skor 11-20 adalah kurang puas, skor 21-30 adalah puas, dan skor 31-40 adalah sangat puas. Dan ternyata hasil penelitian ini hanya ditemukan 2 kategori yaitu ketegori puas dan sangat puas. Hal ini dikarenakan UDD PMI Kabupaten Banyumas sudah bersertifikat CPOB sehingga petugas melakukan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan SOP. Unit donor darah ini memiliki visi menjadi PMI yang berkarakter, professional, mandiri dan dicintai masyarakat (UDD PMI Banyumas, 2022). Oleh karena itu, seluruh petugas UDD PMI Banyumas bekerja secara kompeten dan professional. Maka dari itu, pendonor merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan. Hal ini memberikan pengaruh baik misalnya pendonor menjadi rutin dan senang hati mendonorkan darahnya kembali.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya 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). Hasil penelitian ini juga sama 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 ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya mengenai kepuasan donor darah sukarela di UDD PMI Kabupaten Sleman 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan donor pada kelompok sangat puas sebesar 82,1% sedangkan pada kelompok puas sebesar 17,9%. (Amonda, 2020).

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). Masyarakat yang telah mendonorkan darahnya dan merasa puas akan membantu menyebarkan berita dari mulut ke mulut tentang donor darah. Sehingga masyarakat yang tidak mendonorkan darah dapat mendonorkan darahnya. Jika calon pendonor bertambah maka akan meningkatkan ketersediaan suplai darah (Astuti & Artini, 2019).

Kepuasan donor terhadap pelayanan petugas UDD PMI di Kabupaten Banyumas dapat dianalisis berdasarkan skor rata-rata yang diperoleh dari pertanyaan kepuasan donor. Rata-rata skor kepuasan pendonor yang didapatkan adalah 3,68. Berdasarkan rata-rata skor pada pertanyaan kepuasan pendonor, pelayanan dengan skor tertinggi sampai skor terendah yaitu kemudahan prosedur pelayanan di unit ini (3,70), tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan (3,66), kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (3,65), keadilan untuk mendapatkan pelayanan (3,63), kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (3,60), kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (3,57), kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (3,51), kepastian jadwal pelayanan (3,47), dan terakhir kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (3,42) dan kecepatan pelayanan di unit ini (3,42).

Skor tersebut menunjukkan pendonor menyatakan puas terhadap pelayanan petugas UDD PMI Kabupaten Banyumas. Rata-rata skor pada pertanyaan kepuasan pendonor yang paling tinggi yaitu kemudahan prosedur pelayanan di unit dengan skor 3,70. Pada penelitian Muhammad et al (2020) kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan skor tertinggi kedua (76,5) berdasarkan dimensi *reliability* dengan kriteria puas. Dalam penelitian Hariany & Matondang (2016) kemudahan prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pendonor dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Hal ini berkaitan dengan teori dalam penelitian Nubuwah (2019) mengenai prinsip pelayanan kesehatan adalah melayani pendonor sesuai dengan prosedur dan tindakan yang aman, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Petugas UDD PMI Kabupaten Banyumas selalu mengarahkan pendonor sesuai keperluan pendonor saat datang ke UDD PMI. Hasil ini berbeda dengan penelitian Baharudin (2021) yang menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan adalah unsur kepuasan pendonor yang paling rendah (51,8%) di UDD PMI Kabupaten Sleman tahun 2021.

Dalam penelitian ini, rata-rata skor pada pertanyaan kepuasan pendonor yang paling rendah yaitu kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan pelayanan di unit dengan skor 3,42. Hal ini kemungkinan dikarenakan setiap harinya pendonor yang datang untuk mendonorkan darahnya di UDD PMI Kabupaten Banyumas dalam jumlah yang banyak sehingga membuat pendonor mengantri dalam pelayanan donor seperti pada tahap seleksi dan tahap pengambilan darah. Bahkan saat jam istirahat, pendonor menunggu petugas untuk mendapatkan pelayanan donor (UDD PMI Kabupaten Banyumas, 2020). Dalam penelitian Hariany & Matondang (2016) kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Kartikaningdyah (2012) yang menunjukkan indikator kepuasan dengan skor terendah adalah kecepatan pelayanan dengan skor 2,00 dan kedisiplinan petugas dalam pelayanan merupakan indikator kepuasan dengan skor ketiga terendah (2,53).

3. Tingkat Kepuasan Pendonor Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan di UDD PMI Kabupaten Banyumas Tahun 2022

Pada hasil penelitian ini, tingkat kepuasan pendonor berdasarkan karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, dan pekerjaan pendonor. Berdasarkan usia, tingkat kepuasan pendonor dengan kategori puas paling banyak ditemukan pada pendonor usia 36-45 tahun (12%) dan kategori sangat puas paling banyak ditemukan pada pendonor usia 66< tahun (100%) karena respondennya hanya sebanyak 1 orang dan terbanyak kedua ditemukan pada pendonor usia 46-55 tahun (95%). 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%).

Berdasarkan jenis kelamin, tingkat kepuasan pendonor dengan kategori puas paling banyak ditemukan pada pendonor laki-laki (11%). Hal ini sejalan dengan penelitian (Oroh *et al.*, 2014) dimana jenis kelamin laki-laki lebih banyak menyatakan puas (87,2%) terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut peneliti, laki-laki lebih sederhana dan tidak intens dalam menyatakan suatu kepuasan terhadap pelayanan dibandingkan perempuan. Sedangkan kategori sangat puas paling banyak ditemukan pada pendonor perempuan (94%). Hal ini kemungkinan karena kebanyakan perempuan cenderung memiliki sifat sensitif terhadap sesuatu, petugas unit donor darah akan lebih berhati-hati dalam penyampaian suatu informasi pada pendonor perempuan sehingga kebanyakan perempuan menyatakan sangat puas atas pelayanan petugas.

Berdasarkan pekerjaan, tingkat kepuasan pendonor dengan kategori puas paling banyak ditemukan pada pendonor dengan pekerjaan TNI/Polri (20%) dan kategori sangat puas paling banyak ditemukan pada pendonor pekerjaan wirausaha (100%). Orang yang bekerja cenderung mempunyai kebutuhan yang lebih banyak dari pada orang yang tidak bekerja, sehingga mereka memiliki kebutuhan dan cara berpikir yang berbeda dengan orang yang tidak bekerja. Selain itu, pekerja menginginkan layanan sebagai hal yang penting dan cepat, karena banyaknya waktu yang terbuang sama halnya dengan mengurangi pendapatan finansial mereka (Hidayat, 2018).

C. Keterbatasan Penelitian

Ada beberapa keterbatasan yang di alami peneliti dalam proses penelitian ini, antara lain:

1. Lokasi tempat penelitian yang lumayan jauh sehingga menyulitkan peneliti untuk melakukan pengambilan data dan pengurusan surat izin penelitian.
2. Minimnya referensi terkait kepuasan pendonor darah.