

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

Maylita Damaiyanti<sup>1</sup>, Dwi Eni Danarsih<sup>2</sup>, Francisca Romana Sri Supadmi<sup>3</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang:** Donor darah merupakan kegiatan kemanusiaan dimana produk darah yang didapatkan dari pendonor akan diberikan kepada pasien yang mengalami kecelakaan dan kehilangan banyak darah, terapi ataupun kondisi klinis lainnya untuk memperoleh kesembuhan. Pendonor adalah salah satu hal terpenting dalam prosedur donor darah, sehingga pendonor sebagai pengguna jasa perlu diberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan mereka yaitu pelayanan yang manusiawi, baik, ramah, cepat, nyaman, penuh empati, dan komunikatif. Tetapi masih banyak pendonor yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima.

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Klaten tahun 2021.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Sampel diambil sebanyak 90 pendonor dengan menggunakan kuesioner.

**Hasil:** Tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Klaten tahun 2021 dalam kategori sangat puas sebanyak 61 pendonor (67,8%) dan pendonor dalam kategori puas sebanyak 29 pendonor (32,2%).

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Klaten tahun 2021 dalam kategori sangat puas.

**Kata Kunci:** *Tingkat Kepuasan, Pendonor, Donor Darah.*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa TBD Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen TBD Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen TBD Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**DESCRIPTION OF DONOR SATISFACTION LEVEL  
WITH BLOOD DONOR SERVICES  
IN UDD PMI KLATEN DISTRICT  
IN 2021**

Maylita Damaiyanti<sup>1</sup>, Dwi Eni Danarsih<sup>2</sup>, Francisca Romana Sri Supadmi<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** Blood donation is a humanitarian activities which the blood products obtained from donors will be given to patients who have had an accident and lost a lot of blood, therapy or clinical conditions other get healing. Donors are one of the most important things in the blood donation procedure, so that donors as service users need to be given services that are in accordance with their interests, namely services that are humane, kind, friendly, fast, comfortable, full of empathy, and communicative. But there are still many donors who complain and feel dissatisfied with the service received.

**Research Objectives:** To determine the satisfaction of blood donors with blood donation services at UDD PMI Klaten District in 2021.

**Research Methods:** This study used a quantitative type of research using research design cross sectional. Sampling with accidental sampling technique. Samples were taken as many as 90 donors using a questionnaire.

**Results:** The level of donor satisfaction with blood donation services at UDD PMI Klaten Regency in 2021 in the very satisfied category was 61 donors (67.8%) and donors in the satisfied category were 29 donors (32.2%).

**Conclusion:** The level of donor satisfaction with blood donation services at UDD PMI Klaten District in 2021 is in the very satisfied category.

**Keywords:** *Satisfaction Level, Donors, Blood Donation.*

---

<sup>1</sup>Student of Blood Bank Technology Program Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecture of Blood Bank Technology Program Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>3</sup>Lecture of Blood Bank Technology Program Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta