

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi dan Subjek Penelitian

Palang Merah Indonesia adalah sebuah organisasi yang bergerak dibidang kemanusiaan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Palang Merah Indonesia Kabupaten Klaten yang beralamat di Jalan Veteran No 80. Di PMI Kabupaten Klaten terdapat 3 unit diantaranya Unit Markas ada administrasi dan pelayanan, Unit Donor Darah dan Unit Pelayanan Kesehatan antara lain ada poliklinik/Instalasi Gawat Darurat, Rawat Inap, Poli Spesialis, Laboratorium, Fisioterapi. Penelitian ini dilakukan di Unit Donor Darah PMI Kabupaten Klaten yang dilakukan pada bulan agustus selama 2 minggu. UDD PMI Kabupaten Klaten memiliki 29 petugas yang menyediakan fasilitas diantaranya yaitu ruang donor darah, laboratorium Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah dan serologi, ruang resepsionis, ruang tunggu untuk pendonor dan keluarga pasien, ruang istirahat dan juga *pantry* yang disediakan untuk pendonor darah, serta kamar mandi petugas dan pendonor.

Prosedur pemberian kuesioner di UDD PMI Kabupaten Klaten dilakukan dengan penyerahan semua kuesioner kepada petugas kemudian kuesioner dibagikan kepada 90 pendonor di UDD PMI Kabupaten Klaten setelah melakukan donor darah. Kuesioner yang telah selesai diisi akan diambil oleh peneliti yang sudah dikontak oleh petugas UDD PMI Kabupaten Klaten. Kuesioner berisi 18 pernyataan yang dibagi menjadi 5 dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dan dimensi empati (*Emphaty*). Tingkat pengembalian kuesioner sebesar 100% dengan kata lain semua kuesioner yang diberikan kembali kepada peneliti.

2. Karakteristik Pendonor

Karakteristik pendonor yang menjadi pendonor pada penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa donor darah dan pernah mendonorkan darahnya di UDD PMI Kabupaten Klaten pada tahun 2021.

Penentuan sampel pendonor dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan golongan darah. Karakteristik pendonor yang dimaksud yaitu sebagai berikut :

a. Karakteristik Pendonor Berdasarkan Usia

Karakteristik pendonor menurut usia disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Pendonor Berdasarkan Usia

| Usia | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------------|-----------|----------------|
| 17-31 tahun | 47 | 52,2 |
| 32-46 tahun | 16 | 17,8 |
| 47-60 tahun | 27 | 30 |
| Total | 90 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa pendonor paling banyak berusia 17-31 tahun sebanyak 47 orang (52,2%) dan paling sedikit berusia 32 – 46 tahun sebanyak 16 orang (17,8%).

b. Karakteristik Pendonor Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik pendonor berdasarkan jenis kelamin disajikan ke dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Karakteristik pendonor Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|-----------|----------------|
| Laki-laki | 53 | 58,9 |
| Perempuan | 37 | 41,1 |
| Total | 90 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa pendonor lebih banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 53 orang (58,9%).

c. Karakteristik Pendonor Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik pendonor berdasarkan Jenis Pekerjaan disajikan ke dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Pendoror Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| Jenis Pekerjaan | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|-----------|----------------|
| Tidak Bekerja | 31 | 34,4 |
| Wiraswasta | 13 | 14,4 |
| Pegawai Negeri | 23 | 25,6 |
| TNI/Polri | 5 | 5,6 |
| Karyawan Swasta | 18 | 20 |
| Total | 90 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa pendonor paling banyak tidak bekerja sebanyak 31 orang (34,4%) dan yang paling sedikit bekerja sebagai TNI/Polri sebanyak 5 orang (5,6%).

d. Karakteristik Pendoror Berdasarkan Golongan Darah

Karakteristik pendonor berdasarkan golongan darah di sajikan ke dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Karakteristik Pendoror Berdasarkan Golongan Darah

| Golongan Darah | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------------|-----------|----------------|
| A | 22 | 24,4 |
| B | 19 | 21,1 |
| AB | 11 | 12,2 |
| O | 38 | 42,2 |
| Total | 90 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa pendonor paling banyak mempunyai golongan darah O sebanyak 38 orang (42,2%) dan yang paling sedikit bergolongan darah AB sebanyak 11 orang (12,2%). Semua pendonor memiliki golongan darah Rhesus positif (100%).

e. Karakteristik Pendoror Berdasarkan Tingkat Kepuasan.

Tingkat kepuasan pendonor diukur pada 5 dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dan dimensi empati (*Emphaty*). Jumlah total pertanyaan pada kuesioner sebanyak 18. Frekuensi tingkat kepuasan pendonor disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pendoron

| Kategori Tingkat Kepuasan | Frekuensi (n) | Presentase (%) |
|---------------------------|---------------|----------------|
| Tidak Puas | 0 | 0% |
| Kurang Puas | 0 | 0% |
| Puas | 29 | 32,2% |
| Sangat Puas | 61 | 67,8% |
| Total | 90 | 100% |

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa kategori tingkat kepuasan paling tinggi yaitu sangat puas sebanyak 61 orang (67,8%).

3. Hasil Uji Statistik Variabel Tingkat Kepuasan

Setelah dilakukan uji statistik deskriptif untuk setiap variabel penelitian didapatkan hasil sebagai berikut :

a. Bukti Fisik

Hasil analisis kepuasan pada variabel bukti fisik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik

| Indikator | Nilai Minimal | Nilai Maksimal | Rata-rata |
|--|---------------|----------------|-----------|
| Peralatan yang modern dan mendukung | 3 | 4 | 3,39 |
| Kebersihan dan kerapian penampilan petugas | 3 | 4 | 3,54 |
| Tampilan fisik fasilitas yang disediakan | 2 | 4 | 3,19 |
| Lingkungan tempat yang nyaman | 2 | 4 | 3,14 |
| Rata-rata Keseluruhan | | | 3,31 |

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dari 90 pendonor, rata-rata skor untuk variabel bukti fisik adalah 3,31 dengan skor minimal 2 dan maksimal 4. Nilai rata-rata dari variabel bukti fisik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pendonor terhadap bukti fisik masuk dalam kategori sangat tinggi.

b. Kehandalan

Hasil analisis untuk variabel kehandalan disajikan ke dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kehandalan

| Indikator | Nilai Minimal | Nilai Maksimal | Rata-rata |
|---|---------------|----------------|-----------|
| Kecepatan petugas menangani masalah | 3 | 4 | 3,49 |
| Memahami kemauan pendonor | 3 | 4 | 3,42 |
| Memberikan jasa tepat waktu | 3 | 4 | 3,44 |
| Sikap simpatik dan sanggup menenangkan pendonor | 3 | 4 | 3,53 |
| Rata-rata Keseluruhan | | | 3,47 |

Berdasarkan tabel 4.7 diatas hasil uji statistik deskriptif untuk rata-rata keseluruhannya yaitu 3.47 dengan skor minimal 3 dan skor maksimal 4. Nilai rata-rata dari variabel kehandalan menunjukkan tingkat kepuasan pendonor masuk kategori sangat tinggi yang berada pada nilai skor 3,25 – 4,00.

c. Daya Tanggap

Hasil analisis untuk variabel daya tanggap disajikan ke dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap

| Indikator | Nilai Minimal | Nilai Maksimal | Rata-rata |
|--|---------------|----------------|-----------|
| Pemberian layanan yang cepat | 2 | 4 | 3,49 |
| Kesediaan menolong pendonor | 3 | 4 | 3,58 |
| Bersedia menyempatkan waktu untuk menanggapi keluhan | 3 | 4 | 3,44 |
| Rata-rata Keseluruhan | | | 3,50 |

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat untuk hasil uji statistik deskriptif variabel daya tanggap rata-rata keseluruhannya yaitu 3,50. Nilai rata-rata variabel daya tanggap menunjukkan bahwa kepuasan pendonor pada

penelitian ini berada pada kategori sangat tinggi yaitu berada pada nilai skor 3,25 – 4,00.

d. Jaminan

Hasil analisis untuk variabel jaminan disajikan ke dalam tabel berikut ini

Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Jaminan

| Indikator | Nilai Minimal | Nilai Maksimal | Rata-rata |
|---|---------------|----------------|-----------|
| Memberikan rasa kepercayaan kepada pendonor | 3 | 4 | 3,56 |
| Diberikan waktu layanan sehari-hari | 2 | 4 | 3,41 |
| Selalu bersikap sopan dan ramah | 2 | 4 | 3,61 |
| Lingkungan yang aman dan nyaman | 2 | 4 | 3,38 |
| Rata-rata Keseluruhan | | | 3,49 |

Berdasarkan tabel 4.9 di atas diketahui bahwa hasil uji statistik deskriptif untuk variabel jaminan rata-rata keseluruhannya adalah 3,49. Nilai rata-rata variabel jaminan menunjukkan kepuasan pendonor berada dalam kategori sangat tinggi yaitu berada pada nilai skor 3,25 – 4,00.

e. Empati

Hasil analisis untuk variabel empati disajikan ke dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Empati

| Indikator | Nilai Minimal | Nilai Maksimal | Rata-rata |
|---|---------------|----------------|-----------|
| Mengutamakan keperluan pendonor | 2 | 4 | 3,50 |
| Pemberian layanan sesuai dengan kebutuhan | 3 | 4 | 3,54 |
| Waktu beroperasi yang sesuai | 2 | 4 | 3,57 |
| Rata-rata Keseluruhan | | | 3,53 |

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa hasil uji statistik

deskriptif untuk variabel empati nilai rata-rata keseluruhannya mendapatkan 3,53. Nilai rata-rata variabel empati menunjukkan tingkat kepuasan pendonor pada penelitian ini termasuk dalam kategori sangat tinggi yaitu berada pada nilai skor 3,25 – 4,00.

4. Kategori Tingkat Kepuasan Pendonor

Kategori tingkat kepuasan pendonor disajikan ke dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.11 Kategori Tingkat Kepuasan pendonor Berdasarkan Indikator Pernyataan Kuesioner

| No | Indikator Pernyataan | Rata-Rata | Kategori Kepuasan |
|--------------|--|-----------|-------------------|
| Bukti Fisik | | | |
| 1 | Peralatan yang modern dan mendukung | 3,39 | Sangat Tinggi |
| 2 | Kebersihan dan kerapian penampilan petugas | 3,54 | Sangat Tinggi |
| 3 | Tampilan fisik fasilitas yang disediakan | 3,19 | Tinggi |
| 4 | Lingkungan tempat yang nyaman | 3,14 | Tinggi |
| Kehandalan | | | |
| 5 | Kecepatan petugas menangani masalah | 3,49 | Sangat Tinggi |
| 6 | Memahami kemauan pendonor | 3,42 | Sangat Tinggi |
| 7 | Memberikan jasa tepat waktu | 3,44 | Sangat Tinggi |
| 8 | Sikap simpatik dan sanggup menenangkan pendonor | 3,53 | Sangat Tinggi |
| Daya Tanggap | | | |
| 9 | Pemberian layanan yang cepat | 3,49 | Sangat Tinggi |
| 10 | Kesediaan menolong pendonor | 3,58 | Sangat Tinggi |
| 11 | Bersedia menyempatkan waktu untuk menanggapi keluhan | 3,44 | Sangat Tinggi |
| Jaminan | | | |
| 12 | Memberikan rasa kepercayaan kepada pendonor | 3,56 | Sangat Tinggi |
| 13 | Diberikan waktu layanan seharian | 3,41 | Sangat Tinggi |
| 14 | Selalu bersikap sopan dan ramah | 3,61 | Sangat Tinggi |
| 15 | Lingkungan yang aman dan nyaman | 3,38 | Sangat Tinggi |

| No | Indikator Pernyataan | Rata-Rata | Kategori Kepuasan |
|--------|---|-----------|-------------------|
| Empati | | | |
| 16 | Mengutamakan keperluan pendonor | 3,50 | Sangat Tinggi |
| 17 | Pemberian layanan sesuai dengan kebutuhan | 3,54 | Sangat Tinggi |
| 18 | Waktu beroperasi yang sesuai | 3,57 | Sangat Tinggi |

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa indikator pernyataan untuk kepuasan pendonor yang paling tinggi yaitu pada dimensi jaminan dengan indikator selalu bersikap sopan dan ramah (3,61) dan yang paling rendah adalah pada dimensi bukti fisik pada indikator lingkungan tempat yang nyaman (3,14).

B. Pembahasan

1. Karakteristik Pendonor

Karakteristik pendonor berdasarkan umur yang paling banyak yaitu di umur 17-31 tahun sebanyak 47 orang (52,2%) dan paling sedikit berusia 32 – 46 tahun sebanyak 16 orang (17,8%). Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Supadmi (2018) yang menyebutkan untuk karakteristik responden berdasarkan umur yang paling banyak yaitu di umur 27-36 tahun sebanyak 44 orang (43,6%). Hal ini mungkin dikarenakan tingkat kesadaran untuk donor darah yang kurang dan juga sikap yang dapat mempengaruhi niat untuk mendonorkan darahnya. Semakin tinggi kontrol perilaku seseorang maka akan semakin meningkatkan niat untuk mendonorkan darahnya.

Karakteristik pendonor berdasarkan jenis kelamin didapatkan hasil paling banyak pendonor berjenis kelamin laki-laki yaitu 53 orang (58,9%) untuk pendonor berjenis kelamin perempuan sebanyak 37 orang (41,1%). Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2019) yang menyebutkan bahwa banyaknya pendonor didominasi oleh perempuan sebanyak 81 orang (64,8%). Hal ini dikarenakan banyaknya perempuan yang berasal dari Jogja atau luar kota yang berpendidikan di Jogjakarta melakukan donor darah di PMI cabang Sleman.

Karakteristik pendonor berdasarkan jenis pekerjaannya diketahui bahwa paling banyak pendonor yang mendonorkan darahnya tidak bekerja yaitu sebanyak 31 orang (34,4%) dan yang paling rendah yaitu pendonor yang bekerja sebagai TNI/Polri sebanyak 5 orang (5,6%). Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Loviani (2016) yang menyebutkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan yang paling banyak yaitu sebagai buruh sebanyak 130 orang (45,4%)

Karakteristik pendonor berdasarkan golongan darah didapatkan hasil sebanyak 38 orang untuk golongan darah O (42%) dan yang paling rendah yaitu golongan darah AB sebanyak 11 orang (12,2%) dengan sistem rhesus positif sebanyak 90 orang (100%). Hal ini kemungkinan karena tingkat kesadaran masyarakat golongan darah O untuk mendonorkan darahnya yang masih kurang selain itu berdasarkan data yang didapatkan saat studi pendahuluan untuk golongan darah O donasi di UDD PMI Kabupaten Klaten memang lebih mendominasi tiap bulannya.

Tingkat kepuasan pendonor darah yang masuk dalam kategori puas ada sebanyak 29 orang (32,2%) dan kategori sangat puas sebanyak 61 orang (67,8%). Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Loviani (2016) yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan responden dalam kategori puas. Aspek yang dapat digunakan untuk evaluasi mulai dari aspek kenyamanan hubungan petugas dengan responden, kompetensi petugas.

2. Tingkat Kepuasan Pendonor

Berdasarkan tabel indikator pernyataan kepuasan pendonor yang paling tinggi yaitu pada dimensi jaminan dengan indikator selalu bersikap sopan dan ramah (3,61) dan yang paling rendah adalah pada dimensi bukti fisik pada indikator lingkungan tempat yang nyaman (3,14). Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kusuma (2019), di PMI cabang Sleman diperoleh bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dimensi empati (*Empathy*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pendonor sedangkan untuk dimensi kehandalan (*reliability*) tidak memiliki pengaruh

yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pendonor artinya pelayanan di PMI cabang Sleman tidak memiliki pelayanan yang tepat, akurat dan memuaskan maka dengan kehandalan ini tidak dapat mempengaruhi kepuasan pendonor di PMI cabang Sleman.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh pada *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, transparansi, akuntabilitas, independensi, kewajaran terhadap tingkat kepuasan pendonor di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.

C. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan penelitian yang mempengaruhi hasil dari penelitian, antara lain :

1. Penelitian ini dilakukan hanya di UDD PMI Kabupaten Klaten dan difokuskan untuk kepuasan pendonor saja, akan lebih baik jika untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan kepuasan petugas ataupun keluarga pasien.
2. Penelitian ini bersifat deskriptif sehingga belum bisa menganalisis hubungan antar variabel penelitian.
3. Pada pengisian kuesioner pendonor didampingi oleh petugas dari UDD PMI Kabupaten Klaten sehingga pendonor kemungkinan tidak memiliki kebebasan dalam penilaian kepuasan.