

**GAMBARAN KEPUASAN PENDONOR DARAH TERHADAP
PELAYANAN DI UNIT DONOR DARAH PALANG MERAH INDONESIA
KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2022**

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 :
Zanuba Indana Rifah
191206002

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI BANK DARAH (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PENDONOR DARAH TERHADAP
PELAYANAN DI UNIT DONOR DARAH PALANG MERAH INDONESIA
KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2022**

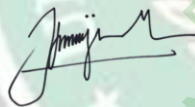
Diajukan oleh:

ZANUBA INDANA RIFAH
NPM: 191206002

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatkan 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: 16 Agustus 2022

Penguji,



Nurpuji Mumpuni, S.Si., M.Kes
NIDN: 05.2708.7403

Pembimbing



Dwi Eni Danarsih, A.P.TTD., S.K.M., M.Biomed
NIDN: 2017.13.0091

Keprodi,



Francisca Romana Sari Supadmi, A.Md., Kes., S.K.M., M.Sc
NIDN: 0514057401

PERNYATAAN

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

Nama : Zanuba Indana Rifah
NPM : 191206002
Program Studi : Teknologi Bank Darah (D-3)
Judul KTI : Gambaran Kepuasan Pendorong Darah Terhadap Pelayanan di
Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Banyumas
Tahun 2022

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk meyerahkan 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 di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 16 Agustus 2022



Zanuba Indana Rifah

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan Judul “Gambaran Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Banyumas Tahun 2022”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Teknologi Bank Darah Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta (D-3).

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan, bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., M.P.H. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Fransisca Romana Sri Supadmi, A.Md.Kes., S.K.M., M.Sc selaku Ketua Prodi Teknologi Bank Darah (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Nurpuji Mumpuni, S.Si., M.Kes. selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah.
4. Dwi Eni Danarsih, A.PTTD., SKM., M.Biomed. selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah.
5. dr Winda Astuti selaku kepala UDD PMI Kabupaten Banyumas beserta jajarannya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam pembuatan penelitian ini masih banyak kekurangan. Untuk itu saran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis.

Yogyakarta, 7 Juni 2022

Peneliti



Zanuba Indana Rifah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan	3
1. Tujuan Umum.....	2
2. Tujuan Khusus.....	2
D. Manfaat	4
1. Manfaat Teoritis	4
2. Manfaat Praktis.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teoritis.....	8
1. Donor Darah	8
2. Kepuasan Pelayanan	11
B. Kerangka Teori	16
C. Kerangka Konsep.....	17
D. Pertanyaan Peneliti.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Karya 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	19
E. Definisi Operasional	19
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	20
G. Validitas dan Reliabilitas	21
1. Uji Validitas	21
2. Uji Reliabilitas	22
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	22
1. Metode Pengolahan	22
2. Analisis Data	24
I. Etika Penelitian	24
J. Pelaksanaan Penelitian	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	27
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	27
2. Hasil	28
B. Pembahasan	32
1. Karakteristik Responden	32
2. Tingkat Kepuasan Pendorong atas Pelayanan Petugas UDD PMI Kabupaten Banyumas Tahun 2022	33
3. Tingkat Kepuasan Pendorong Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan di UDD PMI Kabupaten Banyumas Tahun 2022	35
C. Keterbatasan Penelitian	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	38
B. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	17
Gambar 4.1 Alur Pelayanan Donor di UDD PMI Kabupaten Banyumas.....	28

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2.1 Definisi Operasional	19
Tabel 3.1 Kisi-kisi kuesioner kepuasan pendonor	21
Tabel 3.2 Klasifikasi Nilai Skor dan Kategori Tingkat Kepuasan Pendonor	23
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	29
Tabel 4.2 Persentase Tingkat Kepuasan Pendonor atas Pelayanan Petugas UDD PMI Kabupaten Banyumas Tahun 2022	29
Tabel 4.3 Rata-rata Skor Pertanyaan Kepuasan Responden	30
Tabel 4.4 Persentase Tingkat Kepuasan Pendonor Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan di UDD PMI Kabupaten Banyumas Tahun 2022	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Judul	44
Lampiran 2. Surat Izin Studi Pendahuluan	45
Lampiran 3. Surat Balasan Studi Pendahuluan	46
Lampiran 4. Permohonan Menjadi Responden	47
Lampiran 5. Surat Persetujuan Menjadi Responden	48
Lampiran 6. Kuesioner Peneliti	49
Lampiran 7. Ethical Clearance	51
Lampiran 8. Jadwal Penelitian	52
Lampiran 9. Analisis Data SPSS	53
Lampiran 10. Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah	56
Lampiran 11. Hasil Cek Plagiarisme	59