

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

Zanuba Indana Rifah¹, Dwi Eni Danarsih², Nurpuji Mumpuni³

INTISARI

Latar Belakang : Kepuasan donor adalah harapan pendonor terhadap kinerja pelayanan. Pentingnya mengukur kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan darah dapat memberikan gambaran tentang kinerja petugas terhadap pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat merasa puas dan bersedia untuk melakukan donor selanjutnya sehingga meningkatkan produksi darah.

Tujuan Penelitian : Mengetahui gambaran kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Banyumas 2022.

Metode Penelitian : Metode pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yang menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan rancangan penelitian cross sectional yaitu mengumpulkan data pada satu kali di satu waktu.

Hasil Penelitian : 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. Pelayanan dengan skor tertinggi yaitu kemudahan prosedur pelayanan di unit dan skor terendah yaitu kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan pelayanan di unit. Tingkat kepuasan pendonor dengan kategori puas paling banyak ditemukan pada pendonor usia 36-45 tahun (11%), pendonor laki-laki (11%), dan pada pendonor pekerjaan TNI/Polri (20%). Kategori sangat puas paling banyak ditemukan pada pendonor usia 66< tahun (100%) dan usia 36-45 tahun (95%), pada pendonor perempuan (94%), dan pada pendonor wirausaha (100%).

Kesimpulan : Kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di UDD PMI Kabupaten Banyumas 2022 sebagian besar menyatakan sangat puas (90,9%).

Kata Kunci : Gambaran Kepuasan, Pendonor Darah, Unit Donor Darah

¹ Mahasiswa Prodi Teknologi Bank Darah Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Prodi Teknologi Bank Darah Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³ Dosen Prodi Teknologi Bank Darah Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**DESCRIPTION OF BLOOD DONOR SATISFACTION
WITH SERVICES AT THE INDONESIAN RED CROSS BLOOD DONOR
UNIT, BANYUMAS REGENCY IN 2022**

Zanuba Indana Rifah¹, Dwi Eni Danarsih², Nurpuji Mumpuni³

ABSTRACT

Background : Donor satisfaction is the donor's expectation of service performance. The importance of measuring blood donor satisfaction with blood services can provide an overview of the performance of officers towards the services provided with the hope that the community will be satisfied and willing to make further donors so as to increase blood production.

Objective : Knowing the description of blood donor satisfaction with services at the Indonesian Red Cross Blood Donor Unit, Banyumas Regency 2022.

Method : The method in this study is a quantitative method that uses descriptive research with a cross-sectional research design, namely collecting data once at a time.

Result : Based on the results of research with 99 donors as respondents, it shows that most of the donors stated that they were very satisfied with the percentage of 90.9% for the services of UDD PMI officers in Banyumas Regency. The service with the highest score is the ease of service procedures in the unit and the lowest score is the discipline of officers in providing services and the speed of service in the unit. The satisfaction level of donors with the most satisfied category was found in donors aged 36-45 years (11%), male donors (11%), and donors with TNI/Polri occupations (20%). Meanwhile, the very satisfied category was mostly found in donors aged 66 < years (100%) and age 36-45 years (95%), female donors (94%), and entrepreneurial donors (100%).

Conclusion : The satisfaction of blood donors with services at UDD PMI Banyumas Regency 2022 mostly stated that they were very satisfied (90.9%).

Keywords : *Overview of Satisfaction, Blood Donor, Blood Donor Unit*

¹Student of Blood Bank Technology Program Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Lecturer of Blood Bank Technology Program Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³Lecturer of Blood Bank Technology Program Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta