

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH
TERHADAP PELAYANAN DONOR DARAH
DI UTD PMI KULON PROGO
TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya Kesehatan
Program Studi Teknologi Bank Darah (D-3) Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

DEARNLERISCILA SINAGA

1912006008

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

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH
TERHADAP PELAYANAN DONOR DARAH
DI UTD PMI KULON PROGO**

TAHUN 2022

Diajukan oleh:

DEARNI FRISCILA SINAGA
NPM. 191206008

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan
Program Studi Teknologi Bank Darah (D-3) di Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 21 Agustus 2022

Menyetujui:

Penguji,



Dwi Eni Danarsih, A.P.TTD., S.KM., M.Biomed
NPP. 2017130091

Pembimbing,



dr. Dyah Artini, M.Sc., Sp.PK
NIDN. 0524087301

Keprodi,



Francisca Romana Sri Supadmi, A.Md.Kes., S.KM., M.Sc.

NIDN. 0514057401

PERNYATAAN

PERNYATAAN

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

Nama: Dearn Friscila Sinaga

NPM: 191206008

Program Studi: Teknologi Bank Darah

Judul: Gambaran Tingkat Kepuasan Pendoron Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah di UTD PMI Kulon Progo 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 initelah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat ini diuat 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, 20 Agustus 2022

Penulis,



Dearn Friscila Sinaga

PRAKARTA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyusun Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pendorong Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah di UTD PMI Kulon Progo Tahun 2022”.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Teknologi Bank Darah. Dalam penyusunan dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, tidak terlepas dukungan, bimbingan, saran, bantuan serta doa dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
2. Ibu Francisca Romana Sri Supadmi, A.Md.Kes., S.K.M., M.Sc., selaku dosen serta Ketua Prodi Teknologi Bank Darah (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Nur'Aini Purnamaningsih, S.Si., M.Sc, selaku dosen Prodi Teknologi Bank Darah (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, Koordinator Karya Tulis Ilmiah.
4. Ibu dr.Dyah Artini, M.Sc.,Sp.PK, selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan saran dan koreksi kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Dwi Eni Danarsih, A.P.T.T.D., S.K.M., selaku penguji dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Bapak dr.Suwardi selaku kepala UTD PMI Kulon Progo beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan selalu membimbing penulis dalam proses pelaksanaan penelitian.
7. Bapak dan Mamak, kakak Catherine, adek Iren, dan adek Sion beserta keluarga besar , terimakasih banyak sudah mau berkorban baik material dan moral, dan selalu mendukung dan mendoakan penulis.

8. Untuk sahabat dan teman – teman seperjuangan yang ada di Teknologi Bank Darah yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
9. Untuk sahabat penulis, Mbak Dian, Puja, Radin, Fany, Sery, Dan Beatris terima kasih sudah selalu memberikan semangat dan dukungan.
10. Untuk keluarga besar Namaposo Yogyakarta terkhususnya Kak Cindy, Kak Nadya, kak Livia, Mami Rudang, Fany, Kak Icha, abang Benni, bang kokong, dan bang Luis dan Mini Kuncoro terima kasih sudah selalu memberikan semangat dan dukungan.

Semoga segala bantuan dan dukungan yang sudah diberikan kepada penulis, diberikan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan menjadi informasi bagi pembaca.

Yogyakarta, 21 Agustus 2022



Dearn Friscila Sinaga

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
PERNYATAAN	iii
PRAKARTA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN TEORI.....	10
A. Tinjauan Teori.....	10
1. Pelayanan Darah	10
2. Palang Merah Indonesia	11
3. Donor Darah	12
4. Syarat Donor	12
5. Jenis Donor	14
6. Manfaat Donor Darah.....	15

7. Motivasi Donor Darah.....	15
8. Definisi Kepuasan	15
9. Dimensi Kepuasan	17
10. Kualitas Pelayanan	17
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep	19
D. Pertanyaan Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Desain Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu.....	21
C. Populasi dan Sampel.....	21
D. Variabel Penelitian	23
E. Definisi Operasional	23
F. Alat dan Pengumpulan Data.....	24
G. Metode Pengukuran Variabel.....	24
H. Validitas dan Reliabilitas.....	26
I. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	33
J. Analisis Data.....	33
K. Etika Penelitian	33
L. Pelaksanaan Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Hasil	36
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
2. Karakteristik Responden.....	37
3. Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pendoror Darah	39

B. Pembahasan	41
1. Karakteristik Responden	41
2. Tingkat Kepuasan	43
C. Keterbatasan penelitian	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Uji validitas variabel dimensi bukti fisik.....	26
Tabel 4. 2.Uji Validitas Dimensi Ketanggapan	27
Tabel 4. 3. Dimensi Kehandalan.....	29
Tabel 4. 4. Uji Validitas Empati	30
Tabel 4. 5. Uji Validitas Jaminan	31
Tabel 4. 6. Uji Reliabilitas Seluruh Variabel	32
Tabel 4. 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4. 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Donasi.....	38
Tabel 4. 11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan.....	39
Tabel 4. 12. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan.....	39
Tabel 4. 13.Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan.....	40
Tabel 4. 14. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan.....	40
Tabel 4. 15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan.....	41
Tabel 4. 16. Tabel Rata-rata Tingkat Kepuasan	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	19
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	20

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Studi Pendahuluan.....	56
Lampiran 2. Surat Izin Studi Pendahuluan (2)	57
Lampiran 3. Surat Jawaban Izin Studi Pendahuluan	58
Lampiran 4. Surat Jawaban Izin Studi Pendahuluan(2)	59
Lampiran 5. <i>Ethical Clearance</i>	60
lampiran 6. Surat Izin Pengambilan Data.....	61
Lampiran 7. Surat Izin Pengambilan Data Dinkes	62
Lampiran 8. Jadwal Penelitian.....	65
Lampiran 9. Lembar Bimbingan	66
Lampiran 10. Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 11. Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	75
Lampiran 12. Karakteristik Responden.....	78
Lampiran 13. Contoh Data Mentah	82
Lampiran 14. Hasil Cek Plagiasi	80