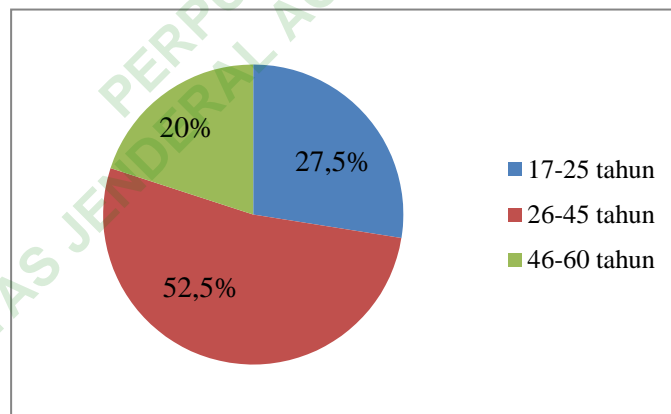


BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Hasil

1. Karakteristik Responden

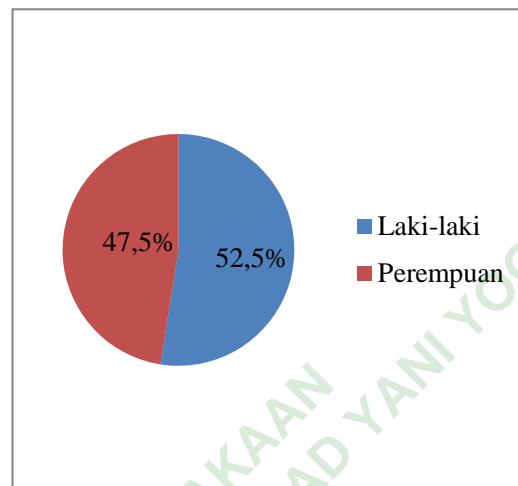
Unit Donor Darah PMI Kota Yogyakarta merupakan unit donor darah yang tergolong memiliki banyak pendonor darah di Yogyakarta di setiap tahunnya. Pada bulan Januari sampai bulan Juni tahun 2022 ini jumlah pendonor sukarela sebanyak 20.125 pendonor. Data pendonor pada bulan Juni sebanyak 3.400 orang. Berdasarkan peraturan di Unit Donor Darah PMI Kota Yogyakarta rentang umur yang diperbolehkan untuk melakukan donor darah yaitu 17-60 tahun. Karakteristik responden dikategorikan berdasarkan umur yaitu remaja, dewasa, dan lansia ditunjukkan dengan Gambar 3.1



Gambar 3.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di UDD PMI Kota Yogyakarta

Berdasarkan gambar 3.1 menunjukkan bahwa jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan umur yaitu dengan rentang umur 17-25 tahun (remaja) sebanyak 22 orang (27,5%) , umur 26-45 tahun (dewasa) sebanyak 42 orang (52,5%) ,dan umur 46-60 tahun (lansia) sebanyak 16 orang (20%) total jumlah responden sebanyak 80 orang.

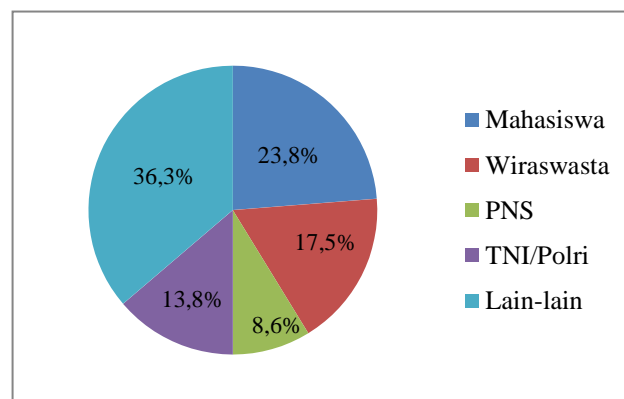
Berdasarkan jenis kelamin responden terbagi menjadi dua yaitu responden laki-laki dan perempuan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan dengan Gambar 3.2



Gambar 3.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di UDD PMI Kota Yogyakarta

Berdasarkan gambar 3.2 menunjukkan bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki –laki sebanyak 42 orang (52,5%) dan perempuan sebanyak 38 orang (47,5%).

Berdasarkan kategori pekerjaan di Unit Donor darah PMI Kota Yogyakarta dibagi menjadi 5 kategori yaitu Mahasiswa, Wiraswasta, PNS, TNI/Polri dan Lain-lain. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan dengan Gambar 3.3

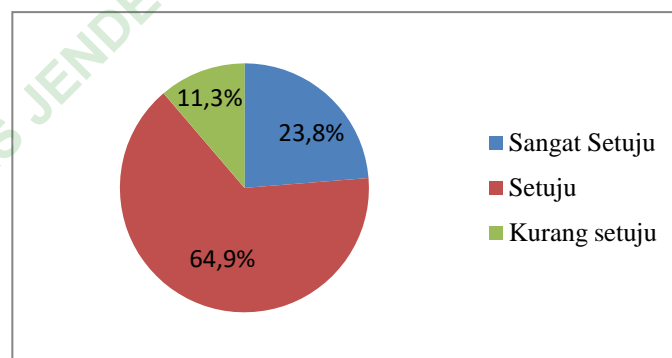


Gambar 3.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di UDD PMI Kota Yogyakarta

Berdasarkan gambar 3.3 menunjukkan bahwa jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan pekerjaan yaitu mahasiswa 19 orang (23,8%), wiraswasta sebanyak 14 orang (17,5%), pns sebanyak 7 orang (8,6%), tni/polri sebanyak 11 orang (13,8%), dan terakhir lain-lain sebanyak 29 orang (36,3%)

2. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*)

Metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yaitu dengan menggunakan 5 dimensi oleh Azwar (2016). Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) ditunjukkan dengan Gambar 3.4

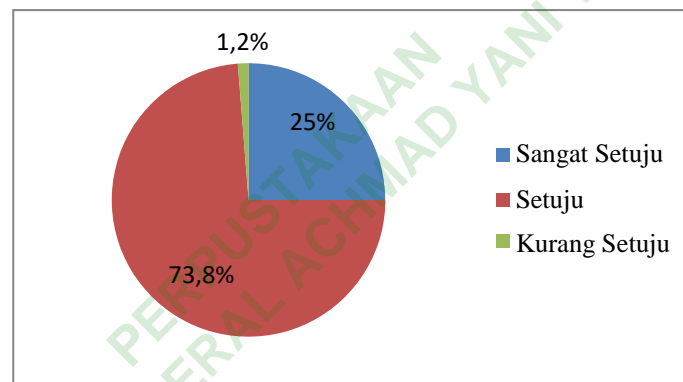


Gambar 3.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Berdasarkan gambar 3.4 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat setuju untuk dimensi kehandalan yaitu 19 orang (23,8%), kategori setuju yaitu 52 orang (64,9%) dan untuk kategori kurang setuju 9 orang (11,3%).

3. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

Metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yaitu dengan menggunakan 5 dimensi oleh Azwar (2016). Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) ditunjukkan dengan Gambar 3.5



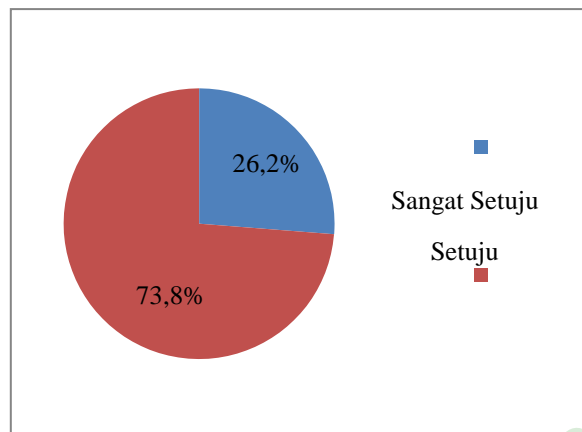
Gambar 3.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan gambar 3.5 bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat setuju untuk dimensi ketanggapan yaitu 20 orang (25%), kategori setuju yaitu 59 orang (73,8%) dan untuk kategori kurang setuju 1 orang (1,2%).

4. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi Jaminan (*assurance*)

Metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yaitu dengan menggunakan 5 dimensi oleh Azwar (2016). Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan

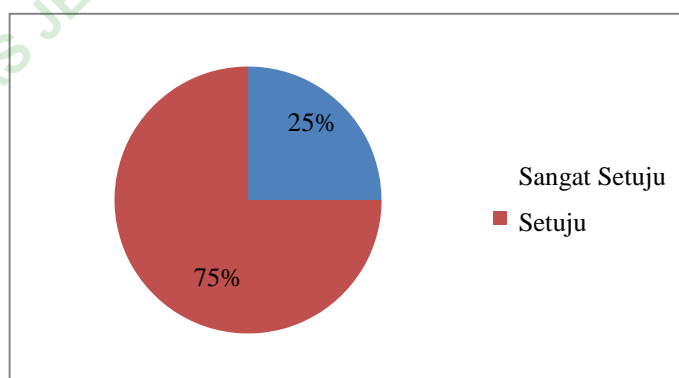
dimensi jaminan (*assurance*) ditunjukkan dengan Gambar 3.6



Gambar 3.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan

Berdasarkan gambar 3.6 bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat setuju untuk dimensi jaminan yaitu 21 orang (26.2%), kategori setuju yaitu 59 orang (73.8%)

5. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi Empati (*empathy*)



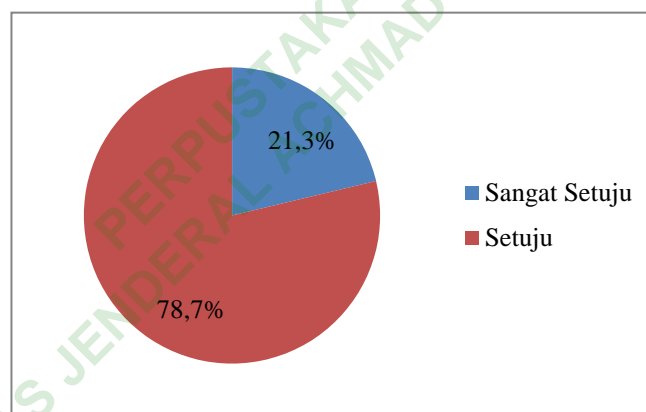
Metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yaitu dengan menggunakan 5 dimensi oleh Azwar (2016). Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi empati (*empathy*) ditunjukkan dengan Gambar 3.7

Gambar 3.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Empati

Berdasarkan gambar 4.7 bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat setuju untuk dimensi empati yaitu 20 orang (25.0%), kategori setuju yaitu 60 orang (75.0%).

6. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi Penampilan Fisik (*tangible*)

Metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yaitu dengan menggunakan 5 dimensi oleh Azwar (2016). Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi penampilan fisik (*tangible*) ditunjukkan dengan Gambar 3.8



Gambar 3.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Penampilan Fisik

Berdasarkan gambar 3.8 bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat setuju untuk dimensi penampilan fisik yaitu 17 orang (21,3%), kategori setuju yaitu 63 orang (78,7%).

a. Kepuasan Pendonor Sukarela

1. Hasil pengukuran kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah

Berdasarkan hasil analisis isian kuesioner pendonor sukarela, jenis layanan dianggap masih kurang adalah petugas sudah tepat memberikan

jadwal pelayanan (3,21), dan yang paling tinggi adalah petugas menjamin keamanan biodata dan persyaratan pelayanan sudah sesuai (3,32).

Hasil analisis kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah UDDPMI Kota Yogyakarta dilihat pada tabel 4.1 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.1 Analisis Kepuasan Pendonor Sukarela di UDD PMI Kota Yogyakarta

Dimensi	Pernyataan	Nilai IKM	Interpretasi
Kehandalan (<i>realibility</i>)	Petugas dalam memberikan pelayanan mampu	3,24	Baik
	Petugas memberikan jadwal pelayanan	3,21	Baik
	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan	3,22	Baik
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	3,23	Baik
	Petugas melayani sesuai kebutuhan	3,24	Baik
Jaminan (<i>assurance</i>)	Petugas menjamin keamanan biodata	3,32	Sangat Baik
	Persyaratan pelayanan sesuai	3,32	Sangat Baik
	Sarana prasarana memadai	3,25	Baik
	Pelayanan sesuai protokol kesehatan	3,31	Sangat Baik
Empati (<i>empathy</i>)	Petugas melayani jelas memberikan informasi	3,31	Sangat Baik
	Petugas memberikan kesempatan menyampaikan keluhan kesah	3,31	Sangat Baik
	Petugas memberikan pelayanan bertanggung jawab	3,25	Baik
	Petugas bersikap adil	3,31	Sangat Baik
Penampilan Fisik (<i>tangible</i>)	Petugas bersikap ramah	3,22	Baik
	Petugas memadai APD lengkap	3,22	Baik
Rata –rata indeks kepuasan		3,26	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa indeks rata-rata kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta yaitu 3,26 dengan intepretasi sangat baik.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden Pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta

a. Umur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden berumur dewasa (26-45 tahun) memiliki jumlah presentase yang paling banyak yaitu 42 orang (52,5%) diikuti dengan responden remaja (17-25 tahun) sebanyak 22 orang (27.5%), dan jumlah presentase terendah yaitu responden lansia (46-60 tahun) sebanyak 16 orang (20%).

Jumlah responden berumur dewasa (26-45 tahun) memiliki presentase paling banyak karena pada rentang umur (26-45 tahun) kebanyakan pendonor dalam usia prokduktif, pada umur in rata-rata pendonor telah memahami tentang standar pelayanan donor darah. Menurut (Di et al., 2018) semakin matang usia seseorang maka akan semakin puas dengan pelayanan yang diterimanya dan semakin bijak dalam menanggapi kekurangan selama menjalani pelayanan, dan sudah sering mendapatkan pelayanan publik sehingga mampu dimaklumi.

Responden remaja berumur (17-25 tahun) memiliki presentase masih rendah karena pada remaja mendonorkan darahnya hanya 1-5 kali sehingga kurangnya minat serta manfaat terhadap donor darah dan standar pelayanan donor darah.

Sedangkan, responden dengan jumlah presentase terendah yaitu umur lansia (46-60 tahun), hasil masih rendah dikarenakan pada umur ini pendonor sudah lanjut usia sehingga antibodi melemah dan menyebabkan donor sudah tidak sering lagi.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Priskoja Amonda (2020) dengan sampel pendonor UDD PMI Kabupaten

Sleman bahwa karakteristik responden lebih banyak berumur Dewasa (26-45 tahun) yaitu sebanyak 33 orang (39,3%) dan jumlah presentase terendah yaitu lansia (46-60 tahun) sebanyak 2 orang (3,6%).

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian oleh Irma Suryati, Nurhayani, Alwy (2013) di UDD PMI Kota Makassar bahwa karakteristik responden terbanyak adalah kelompok umur Dewasa (27-34 tahun) 33 orang (33,7%) dan paling sedikit kategori Lansia (75-82 tahun) yaitu 1 orang (1,0). Pada kategori lansia didapatkan paling sedikit karena rentan pada kondisi-kondisi medis yang membuat mereka tidak dapat mendonorkan darahnya.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian oleh Rusmini, Samsualam, Reza Azril Ahri (2020) pada responden di UT Tranfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan dengan kelompok umur responden tertinggi rentang usia Dewasa (31-40 tahun) sebanyak 38 orang (48,7%) dan paling sedikit kategori Lansia (50 tahun) yaitu 1 orang (1,3%).

b. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin responden yaitu laki-laki sebanyak 42 orang (52,5%) dan perempuan sebanyak 38 orang (47,5%). Jumlah responden laki-laki lebih banyak hal tersebut dikarenakan pendonor di UDD PMI Kota Yogyakarta lebih banyak berjenis kelamin laki-laki, serta syarat-syarat untuk donor darah laki-laki lebih banyak yang lolos dan memenuhi syarat dibandingkan perempuan. Hasil penelitian serupa dengan penelitian Irma Suryati, Nurhayani, Alwy (2013) dengan sampel penelitian pendonor UDD PMI Kota Makassar bahwa responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 59 orang (60,2%).

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian oleh Rusmini, Samsualam, Reza Azril Ahri (2020) pada responden di UT Tranfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan dengan kelompok umur responden tertinggi rentang usia Dewasa (31 -40 tahun) sebanyak 38 orang (48,7%) dan paling sedikit kategori Lansia (50 tahun) yaitu 1 orang (1,3%).

c. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin responden yaitu laki-laki sebanyak 42 orang (52,5%) dan perempuan sebanyak 38 orang (47,5%). Jumlah responden laki –laki lebih banyak hal tersebut dikarenakan pendonor di UDD PMI Kota Yogyakarta lebih banyak berjenis kelamin laki-laki, serta syarat-syarat untuk donor darah laki-laki lebih banyak yang lolos dan memenuhi syarat dibandingkan perempuan. Hasil penelitian serupa dengan penelitian Irma Suryati , Nurhayani , Alwy (2013) dengan sampel penelitian pendonor UDD PMI Kota Makassar bahwa responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 59 orang (60,2%).

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Trihairunisa (2021) dengan sampel penelitian mahasiswa Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta yang mengungkapkan bahwa lebih banyak laki-laki yang mengisi kuesioner sebanyak 66 (71%) hal tersebut dikarenakan lebih banyak mahasiswa berjenis kelamin laki-laki yang tertarik mengisi kuesioner yang dibagikan melalui media social melalui *Whatssap*.

d. Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan lain-lain memiliki jumlah presentase lebih banyak yaitu 29 orang (36,3%) , lalu diikuti responden dengan pekerjaan mahasiswa sebanyak 19 orang

(23,8%), wiraswasta sebanyak 14 orang (17,5%), TNI/Polri sebanyak 11 orang (13,8%), dan paling sedikit responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 7 orang (8,6%).

Jumlah responden dengan pekerjaan lain-lain memiliki jumlah lebih banyak dikarenakan pekerjaan yang beragam misal IRT, Perawat, Petani, Pekerja Kantoran dan sebagainya. Jenis pekerjaan dengan TNI/Polri presentase masih rendah dikarenakan Unit tempat bekerja sudah mengadakan kerjasama mobil unit (MU) yang biasanya diadakan 3 bulan sekali.

Sedangkan, jenis pekerjaan PNS memiliki presentase terendah bisa disebabkan kesibukan pada setiap individu dan bisa disebabkan kurangnya informasi tentang pentingnya donor darah.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian oleh Irma Suryati, Nurhayani, Alwy (2013) di UDD PMI Kota Makassar responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu 51 orang (52,0%) dan terendah responden yang tidak bekerja yaitu 6 orang (6,1%). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Rusmini, Samsualam, Reza Azril Ahri (2020) responden dengan jenis pekerjaan tertinggi berprofesi sebagai PNS/swasta sebanyak 47 orang (60,3%) dan terendah berprofesi sebagai IRT sebanyak 1 orang (1,3%).

2. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*)

Hasil yang dikumpulkan oleh peneliti, pendonor sukarela UDD PMI Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 52 orang (64,9%), kategori puas sebanyak 19 orang (23,8%

sedangkan kategori kurang puas sebanyak 9 orang (11,3 %), hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Listyawati B (2021) pada responden di UDD PMI Kabupaten Sleman yaitu kategori sangat puas sebanyak 54 orang (65,1%), kategori puas 11 orang (13,8%), dan kategori kurang puas sebanyak 2 orang (2,4%).

Jika dilihat dari hasil isian kuesioner yang telah diisi oleh responden berdasarkan dimensi kehandalan terhadap petugas di UDD PMI Kota Yogyakarta terlihat bahwa, masih terdapat pendonor yang merasa kurang puas dengan unsur kepuasan yang paling rendah adalah prosedur pelayanan. Hal ini menjadi salah satu penyebab mengapa masih terdapat kategori hasil

kurang puas yang peneliti dapatkan, hal ini dapat terjadi karena kemungkinan pendonor merasa tidak diarahkan dalam melakukan kegiatan donor darah pada UDD PMI Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian serupa dengan penelitian oleh Halim Sibarani (2019) pada responden di Apotek Puskesmas Teladan Kota medan dengan kategori sangat puas sebanyak 48 orang (48%), kategori puas sebanyak 30 orang (30%), dan kategori kurang puas sebanyak 2 orang (2%), banyaknya responden yang merasa sangat puas dengan dimensi kehandalan mencerminkan bahwa petugas kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan.

3. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

Hasil yang dikumpulkan oleh peneliti, pendonor sukarela UDD PMI Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan diperoleh responden paling banyak memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 59 orang (73,8%), kategori puas sebanyak 20 orang (25%), sedangkan paling sedikit kategori kurang puas sebanyak 1 orang (1,2 %), hasil penelitian serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh

Listyawati B (2021) pada responden di UDD PMI Kabupaten Sleman yaitu kategori sangat puas sebanyak 56 orang (67,5%) 27 orang (32,5%).

Dalam penelitian ini dimensi ketanggapan yang menyatakan tingkat kepuasan tertinggi adalah pada kemampuan petugas dalam melayani sudah baik, tingginya jumlah responden dalam yang memilih kategori sangat puas dapat terjadi karena kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pendonor sudah baik serta memberikan solusi terhadap keluhan pendonor dapat terjawab atas ketanggapan petugas donor tersebut.

Hal ini serupa dengan penelitian oleh Halim Sibarani (2019) pada responden di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan dengan kategori sangat puas sebanyak 45 orang (45%), kategori puas sebanyak 36 orang (36%), dan kategori kurang puas sebanyak 3 orang (3%) .

Kategori sangat puas dengan presentase dalam dimensi ketanggapan membuktikan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan cepat.

4. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi Jaminan (*assurance*)

Hasil yang dikumpulkan oleh peneliti, pendonor sukarela UDD PMI Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan diperoleh responden paling banyak memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 59 orang (73,8%), dan kategori puas sebanyak 21 orang (26,3%), hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Listyawati B (2021) pada responden di UDD PMI Kabupaten Sleman yaitu kategori sangat puas sebanyak 46 orang (55,4%), dan kategori puas sebanyak 37 orang (44,6%). Hal ini serupa dengan penelitian oleh Halim Sibarani (2019) dengan kategori sangat puas sebanyak 56 orang (56%), dan kategori puas sebanyak 41 orang (41%). Tingginya tingkat kepuasan dalam

dimensi jaminan disebabkan oleh pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan petugas dalam pelayanan donor darah dan dilakukan sesuai dengan protokol kesehatan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya serta faktor yang mempengaruhi antara lain umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan (Suandi, 2019).

5. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi Empati (*empathy*)

Hasil yang dikumpulkan oleh peneliti, pendonor sukarela UDD PMI Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati diperoleh responden paling banyak memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 60 orang (75,0%), dan kategori puas sebanyak 20 orang (25,0%).

Hasil penelitian serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Priskoja Amonda (2020) pada responden di UDD PMI Kabupaten Sleman yaitu kategori sangat puas sebanyak 57 orang (69,6%), dan kategori puas 26 orang (31,7%).

Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi empati dapat disebabkan antara lain oleh tingginya kepedulian petugas tanpa memandang status sosial pendonor dengan memberikan pelayanan donor darah, petugas memberikan informasi dalam melayani pendonor sudah baik, petugas bersifat adil terhadap semua pendonor. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pendonor darah.

Dalam undang-undang Nomor 25/M.PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan maupun kesehatan ada beberapa manfaat kepuasan pelayanan terhadap pendonor adalah kenyamanan, hubungan pendonor dengan petugas, serta kompetensi petugas

Hal ini serupa dengan penelitian oleh Halim Sibarani (2019) pada responden di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan pada dimensi empati dengan kategori sangat puas sebanyak 41 orang (41%), dan kategori puas sebanyak 30 orang (30%), dan hasil penelitian sama dengan penelitian oleh Listyawati B (2021) dengan kategori sangat puas sebanyak 66 orang (84,6%).

6. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi Penampilan Fisik (*tangible*)

Hasil yang dikumpulkan oleh peneliti, pendonor sukarela UDD PMI Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi penampilan fisik diperoleh responden paling banyak memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 63 orang (78,7%), dan kategori puas sebanyak 17 orang (21,3%). Hasil penelitian serupa dengan penelitian oleh Halim Sibarani (2019) pada responden di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan dengan kategori sangat puas sebanyak 54 orang (54%), dan kategori puas sebanyak 44 orang (44%). Kategori sangat puas memiliki presentase terbanyak karena petugas berpenampilan baik dan rapi dalam menerima pasien.

Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Listyawati B (2021) pada responden di UDD PMI Kabupaten Sleman yaitu kategori sangat puas sebanyak 50 orang (60,2%), dan kategori puas sebanyak 33 orang (39,8%). Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pendonor, penampilan petugas yang menyakinkan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pendonor merasa nyaman dalam menerima pelayanan donor darah sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan terhadap pendonor sukarela.

C. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu :

1. Kesulitan Penelitian

Kesulitan peneliti dalam mencari referensi yang spesifik mengenai bidang ilmu pelayanan kepuasan donor darah.

2. Kelemahan Penelitian

Kelemahan yang dialami dalam penelitian ini yaitu ada beberapa responden meminta diisikan kuesioner dan dibacakan, karena beberapa responden tidak mau mengisi kuesioner sendiri dengan beberapa alasan tertentu.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN