

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi dan Subjek Penelitian**

PMI merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang sosial kemanusiaan. Penelitian ini dilakukan di Unit Donor Darah (UDD) PMI Kota Yogyakarta yang beralamat di Jalan Tegal Gendu No. 25, Kecamatan Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. UDD PMI Kota Yogyakarta melayani dalam kegiatan pelayanan darah dan pelayanan donor darah. Selain itu, juga terdapat pelayanan Klinik Pratama yang dapat melayani masyarakat umum. Fasilitas yang tersedia di UDD PMI Kota Yogyakarta diantaranya yaitu ruang tunggu donor, ruang seleksi donor, ruang pengambilan darah donor, laboratorium uji saring IMLTD, ruang komponen darah, ruang serologi, ruang tunggu keluarga pasien, ruang istirahat donor, mushola, dan toilet (Data Primer, 2022).

Pemberian kuesioner kepada subjek penelitian dilakukan melalui pembagian link Google Form kepada pendonor yang telah melakukan konseling terkait hasil skrining IMLTD reaktif bersama dokter di UDD PMI Kota Yogyakarta. Kuesioner tersebut berisi 15 pernyataan yang dibagi dalam 5 dimensi kepuasan yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) (Data Primer, 2022).

##### **2. Karakteristik Pendoror**

Karakteristik pendonor dalam penelitian ini yaitu pendonor dengan hasil uji saring IMLTD reaktif dan sudah melakukan konseling di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022. Sampel responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan. Karakteristik responden tersebut sebagai berikut:

###### **a. Karakteristik Pendoror Berdasarkan Usia**

Karakteristik pendonor berdasarkan usia disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1 Karakteristik Pendonor Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
17-31 tahun	7	77,8
32-46 tahun	1	11,1
47-60 tahun	1	11,1
Total	9	100

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui pendonor yang melakukan konseling terhadap hasil skrining IMLTD reaktif terbanyak dengan usia 17-31 tahun yaitu 7 orang (77,8%).

b. Karakteristik Pendonor Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik pendonor berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2 Karakteristik Pendonor Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-Laki	6	66,7
Perempuan	3	33,3
Total	9	100

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui pendonor yang melakukan konseling terhadap hasil skrining IMLTD reaktif lebih banyak dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 6 orang (66,7%).

c. Karakteristik Pendonor Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik pendonor berdasarkan jenis pekerjaan disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3 Karakteristik Pendonor Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Wiraswasta	2	22,2
Pegawai Negeri	1	11,1
Karyawan Swasta	3	33,3
Mahasiswa/i	1	11,1
Lainnya	2	22,2
Total	9	100

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui pendonor yang melakukan konseling terhadap hasil skrining IMLTD reaktif paling banyak dengan jenis pekerjaan karyawan swasta yaitu sebanyak 3 orang (33,3%) dan yang

paling sedikit dengan jenis pekerjaan mahasiswa/i dan pegawai negeri yaitu sebanyak 1 orang (11,1%).

d. Hasil Survei Kepuasan Pendorong

Survei tingkat kepuasan pendonor diukur berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*), dan dimensi bukti fisik (*tangible*). Total pernyataan yang terdapat dalam kuesioner tersebut sebanyak 15 pernyataan. Frekuensi rata-rata tingkat kepuasan pendonor yang melakukan konseling terhadap hasil skrining IMLTD reaktif disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4 Hasil Survei Kepuasan Pendorong Berdasarkan 5 Dimensi**

Variabel	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	18,52%	77,78%	3,70%	0
Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	29,63%	48,15%	22,22%	0
Jaminan ( <i>assurance</i> )	25,93%	59,26%	22,22%	0
Empati ( <i>emphaty</i> )	22,22%	55,56%	22,22%	0
Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )	25,93%	74,07%	0	0
Rata-Rata Kepuasan	24,45%	62,96%	12,59%	0

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kepuasan secara keseluruhan yang paling tinggi yaitu dengan kategori puas (62,96%). Untuk variabel kehandalan (*reliability*) yang paling tinggi dengan kategori puas (77,78%), variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang paling tinggi dengan kategori puas (48,15%), variabel jaminan (*assurance*) yang paling tinggi dengan kategori puas (59,26%), variabel empati (*emphaty*) yang paling tinggi dengan kategori puas (55,56%), variabel bukti fisik (*tangible*) yang paling tinggi dengan kategori puas (74,07%).

### 3. Hasil Uji Statistik Variabel Tingkat Kepuasan

Pada setiap variabel penelitian dilakukan uji statistik deskriptif dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Kehandalan (*Reliability*)

Hasil analisis tingkat kepuasan berdasarkan variabel kehandalan disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kehandalan**

<b>Indikator</b>	<b>Nilai Minimal</b>	<b>Nilai Maksimal</b>	<b>Rata-Rata</b>
Memahami keluhan pendonor	3	4	3,22
Memberikan pelayanan tepat waktu	2	4	3,00
Kecepatan petugas dalam menangani masalah	3	4	3,22
Rata-rata keseluruhan			3,14

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa dari 9 pendonor yang melakukan konseling terhadap hasil skrining IMLTD reaktif, nilai rata-rata untuk variabel kehandalan adalah 3,14 dengan nilai minimal 2 dan nilai maksimal 4. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pendonor pada variabel kehandalan termasuk dalam kategori tinggi.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil analisis tingkat kepuasan berdasarkan variabel daya tanggap disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap**

<b>Indikator</b>	<b>Nilai Minimal</b>	<b>Nilai Maksimal</b>	<b>Rata-Rata</b>
Kesediaan menanggapi pertanyaan pendonor	2	4	3,00
Kesediaan membantu pendonor	2	4	3,00
Ketepatan dalam memberi informasi	2	4	3,22
Rata-rata keseluruhan			3,07

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa dari 9 pendonor yang melakukan konseling terhadap hasil skrining IMLTD reaktif, nilai rata-rata untuk variabel daya tanggap adalah 3,07 dengan nilai minimal 2 dan nilai maksimal 4. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pendonor pada variabel daya tanggap termasuk dalam kategori tinggi.

c. Jaminan (*Assurance*)

Hasil analisis tingkat kepuasan berdasarkan variabel jaminan disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Jaminan**

<b>Indikator</b>	<b>Nilai Minimal</b>	<b>Nilai Maksimal</b>	<b>Rata-Rata</b>
Selalu bersikap sopan pada pendonor	3	4	3,22
Memberikan rasa aman dan nyaman	2	4	3,11
Memberikan rasa kepercayaan pada pendonor	2	4	3,00
Rata-rata keseluruhan			3,11

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa dari 9 pendonor yang melakukan konseling terhadap hasil skrining IMLTD reaktif, nilai rata-rata untuk variabel jaminan adalah 3,07 dengan nilai minimal 2 dan nilai maksimal 4. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pendonor pada variabel jaminan termasuk dalam kategori tinggi.

d. Empati (*Emphaty*)

Hasil analisis tingkat kepuasan berdasarkan variabel empati disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Empati**

<b>Indikator</b>	<b>Nilai Minimal</b>	<b>Nilai Maksimal</b>	<b>Rata-Rata</b>
Kesediaan memberi layanan sesuai kebutuhan pendonor	2	4	2,89
Memberi perhatian dalam pelayanan	2	4	3,00
Selalu bersikap ramah	2	4	3,11
Rata-rata keseluruhan			3,00

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa dari 9 pendonor yang melakukan konseling terhadap hasil skrining IMLTD reaktif, nilai rata-rata untuk variabel empati adalah 3,00 dengan nilai minimal 2 dan nilai maksimal 4. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pendonor pada variabel empati termasuk dalam kategori tinggi.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Hasil analisis tingkat kepuasan berdasarkan variabel bukti fisik disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik**

<b>Indikator</b>	<b>Nilai Minimal</b>	<b>Nilai Maksimal</b>	<b>Rata-Rata</b>
Kebersihan dan kerapian penampilan petugas	3	4	3,22
Tampilan fisik fasilitas yang disediakan	3	4	3,33
Ruangan konseling yang nyaman	3	4	3,22
Rata-rata keseluruhan			3,25

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui dari 9 pendonor yang melakukan konseling terhadap hasil skrining IMLTD reaktif, nilai rata-rata variabel bukti fisik sebesar 3,25 dengan nilai minimal 3 dan nilai maksimal 4. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pendonor pada variabel bukti fisik termasuk pada kategori sangat tinggi.

f. Kategori Tingkat Kepuasan Pendonor

Kategori tingkat kepuasan pendonor disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Kategori Tingkat Kepuasan Pendonor Berdasarkan Indikator Pernyataan Kuesioner**

<b>No</b>	<b>Indikator Pernyataan</b>	<b>Rata-Rata</b>	<b>Kategori Kepuasan</b>
<i>Kehandalan (Reliability)</i>			
1	Memahami keluhan pendonor	3,22	Tinggi
2	Memberikan pelayanan tepat waktu	3,00	Tinggi
3	Kecepatan petugas dalam menangani masalah	3,22	Tinggi
<i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>			
4	Kesediaan menanggapi pertanyaan pendonor	3,00	Tinggi
5	Kesediaan membantu pendonor	3,00	Tinggi
6	Ketepatan dalam memberi informasi	3,22	Tinggi
<i>Jaminan (Assurance)</i>			
7	Selalu bersikap sopan pada pendonor	3,22	Tinggi
8	Memberikan rasa aman dan nyaman	3,11	Tinggi
9	Memberikan rasa kepercayaan pada pendonor	3,00	Tinggi

Empati ( <i>Emphaty</i> )			
10	Kesediaan memberi layanan sesuai kebutuhan pendonor	2,89	Tinggi
11	Memberi perhatian dalam pelayanan	3,00	Tinggi
12	Selalu bersikap ramah	3,11	Tinggi
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )			
13	Kebersihan dan kerapian penampilan petugas	3,22	Tinggi
14	Tampilan fisik fasilitas yang disediakan	3,33	Sangat Tinggi
15	Ruangan konseling yang nyaman	3,22	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui pada kategori tingkat kepuasan pendonor berdasarkan indikator pernyataan dengan nilai yang paling tinggi pada dimensi bukti fisik dengan indikator tampilan fisik fasilitas yang disediakan (3,33) dan yang paling rendah yaitu pada dimensi empati dengan indikator kesediaan memberi layanan sesuai kebutuhan pendonor (2,89).

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik Pendonor

Pada penelitian ini, untuk karakteristik pendonor berdasarkan usia paling banyak diperoleh pada pendonor dengan usia 17-31 tahun yaitu sebanyak 7 orang (77,8%). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maylita Damaiyanti (2021) yang menyatakan karakteristik pendonor berdasarkan usia paling banyak pada usia 17-31 tahun yaitu 47 orang (52,2%). Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anisa Widya Astuti (2021) menyebutkan bahwa usia memiliki pengaruh dalam daya tangkap dan cara berpikir seseorang sehingga akan terbentuk kepuasan dalam persepsi pendonor jika mendapatkan pelayanan yang baik dan sebaliknya, akan terbentuk persepsi tidak memuaskan jika pendonor mendapatkan pelayanan yang buruk (Aprilina, 2020 dalam Astuti, 2021).

Karakteristik pendonor berdasarkan jenis kelamin paling banyak diperoleh pada jenis kelamin laki-laki yaitu 6 orang (66,7%), sedangkan

pendonor dengan jenis kelamin perempuan 3 orang (33,3%). Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anisa Widya Astuti (2021) yang menyatakan bahwa paling banyak pendonor dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 77 pendonor (84,62%). Pada penelitian tersebut juga disebutkan bahwa jenis kelamin bukanlah faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pendonor sehingga tingkat kepuasan pendonor dengan jenis kelamin laki-laki belum tentu lebih tinggi dari tingkat kepuasan pendonor dengan jenis kelamin perempuan (Astuti, 2021).

Karakteristik pendonor berdasarkan jenis pekerjaan paling banyak diperoleh pada pendonor dengan jenis pekerjaan karyawan swasta yaitu sebanyak 3 orang (33,3%). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maylita Damaiyanti (2021) yang menyatakan karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan paling banyak tidak bekerja yaitu 31 orang (34,4%). Pada penelitian terdahulu oleh Anisa Widya Astuti (2021) disebutkan bahwa berdasarkan pekerjaan pendonor lebih banyak yang bekerja yaitu sebanyak 75 dari 91 pendonor (82,42%), pendonor yang tidak bekerja lebih sedikit karena dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan, kurangnya informasi, dan tingkat kepuasan pendonor yang tidak bekerja lebih rendah dari pendonor yang bekerja (Aprilina dalam Astuti, 2021).

Hasil survei tingkat kepuasan pendonor yang diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*), dan dimensi bukti fisik (*tangible*). Pada penelitian ini diperoleh rata-rata tingkat kepuasan pendonor secara keseluruhan variabel yang paling tinggi termasuk dalam kategori puas yaitu dengan presentase sebesar (62,96%). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maylita Damaiyanti (2021) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pendonor dengan kategori sangat puas 61 orang (67,8%) dan kategori puas 29 orang (32,2%), maka dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan pendonor yang paling tinggi berada pada kategori sangat puas.

Pada variabel kehandalan (*reability*) diperoleh tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu kategori puas dengan presentase sebesar (77,78%), pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu kategori puas dengan presentase sebesar (48,15%), pada variabel jaminan (*assurance*) diperoleh tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu kategori puas dengan presentase sebesar (59,26%), pada variabel empati (*emphaty*) diperoleh tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu kategori puas dengan presentase sebesar (55,56%), dan pada variabel bukti fisik (*tangible*) diperoleh tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu kategori puas dengan presentase sebesar (74,07%). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anisa Widya Astuti (2021) menyatakan bahwa perasaan puas pada pendonor dapat timbul setelah pendonor tersebut membandingkan pelayanan yang diinginkan dan pelayanan yang didapatkan (Ahri, n.d., 2020 dalam Astuti, 2021).

## 2. Tingkat Kepuasan Pendonor

Pada penelitian ini, kategori tingkat kepuasan pendonor yang dilihat dari indikator pernyataan didapatkan bahwa kategori kepuasan yang paling tinggi berada pada dimensi bukti fisik dengan indikator tampilan fisik fasilitas yang disediakan (3,33). Sedangkan kategori kepuasan yang paling rendah berada pada dimensi empati dengan indikator kesediaan memberi layanan sesuai kebutuhan pendonor (2,89). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maylita Damaiyanti (2021) di UDD PMI Klaten dengan kategori tingkat kepuasan pendonor yang paling rendah pada dimensi bukti fisik, sedangkan dalam penelitian ini dimensi bukti fisik menjadi kategori tingkat kepuasan yang paling tinggi. Berdasarkan kategori tingkat kepuasan yang paling tinggi pada dimensi bukti fisik dengan indikator pernyataan tampilan fisik fasilitas yang disediakan, maka dapat diartikan bahwa UDD PMI Kota Yogyakarta menyediakan fasilitas yang dapat digunakan oleh pendonor dalam keadaan baik dan nyaman sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pendonor yang melakukan konseling terhadap hasil skrining IMLTD reaktif dengan kategori kepuasan yang sangat tinggi.

Pada kategori tingkat kepuasan yang paling rendah berada pada dimensi empati dengan indikator kesediaan memberi layanan sesuai kebutuhan pendonor (2,89). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diartikan bahwa kesediaan dan kesungguhan petugas UDD PMI Kota Yogyakarta dalam memberi layanan dan merespon masalah pendonor yang sedang melakukan kegiatan konseling terhadap hasil skrining IMLTD reaktif mungkin perlu ditingkatkan kembali walaupun telah termasuk dalam kategori kepuasan yang tinggi.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian yang dipisah menjadi kelemahan dan kesulitan sehingga memberikan pengaruh pada hasil penelitian, yaitu:

1. Kelemahan

Sampel penelitian yang jumlahnya sedikit dikarenakan waktu pengambilan data yang terbatas dan lokasi penelitian hanya di satu tempat.

2. Kesulitan

Sampel pada penelitian ini merupakan pendonor dengan hasil reaktif IMLTD dan sudah melakukan konseling. Namun tidak semua pendonor dengan hasil reaktif IMLTD memenuhi panggilan untuk dilakukannya konseling.