

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah apheresis di UDD PMI kota Yogyakarta pada tahun 2024. Unit Donor Darah PMI Kota Yogyakarta berada di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta beralamat UDD adalah Jl. Tegalendu No. 25 Kotagede Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55172.

1. Karakteristik Pendonor Darah Apheresis di UDD PMI Kota Yogyakarta pada tahun 2024

Karakteristik pendonor apheresis meliputi usia, jenis kelamin, dan golongan darah. Usia dibagi menjadi tiga kategori diantaranya remaja (17-25 tahun), dewasa (26-59 tahun), dan lansia (≥ 60 tahun). Kategori jenis kelamin dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Kategori golongan darah meliputi A, B, O, dan AB. Karakteristik pendonor apheresis di UDD PMI Kota Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pendonor

Karakteristik	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Usia		
Remaja	1	7,14
Dewasa	12	85,72
Lansia	1	7,14
Total	14	100.00
Jenis Kelamin		
Laki-laki	12	85,71
Perempuan	2	14,29
Total	14	100.00
Golongan Darah		
A	2	14,29
B	7	50,00
O	5	35,71
AB	0	0,00
Total	14	100.00

Berdasarkan Tabel 4.1 pendonor darah apheresis dengan persentase tertinggi untuk kategori usia adalah dewasa (85,72 %), jenis kelamin laki-laki (85,72 %), dan golongan darah B (50%).

2. Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Apheresis Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Pada Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada 14 sampel pendonor darah apheresis, kepuasan pendonor dikategorikan menjadi sangat puas (skor 5), puas (skor 4), cukup puas (skor 3), kurang puas (skor 2), dan tidak puas (skor 1). Indikator meliputi: kebersihan fasilitas, kenyamanan fasilitas, ketersediaan fasilitas pendukung, aksesibilitas loksi, dan penampilan staf. Tingkat kepuasan pendonor apheresis berdasarkan bukti fisik dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Bukti Fisik

Kategori Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Puas	6	42,86
Puas	7	50
Cukup Puas	0	0
Kurang Puas	1	7,14
Tidak Puas	0	0
Total	14	100

Berdasarkan Tabel 4.2 tingkat kepuasan pendonor darah apheresis berdasarkan bukti fisik mayoritas adalah puas sebanyak 7 orang (50%).

3. Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Apheresis Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Pada Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada 14 sampel pendonor darah apheresis, kepuasan pendonor dikategorikan menjadi sangat puas (skor 5), puas (skor 4), cukup puas (skor 3), kurang puas (skor 2), dan tidak puas (skor 1). Indikator dimensi daya tanggap meliputi: kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas,

keamanan/kepuasan medis. Tingkat kepuasan pendonor berdasarkan bukti langsung dapat dilihat pada Tabel 4.3

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Kategori Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	35,71
Puas	7	50,00
Cukup Puas	2	14,29
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	14	100

Berdasarkan Tabel 4.3 Tingkat kepuasan pendonor darah apheresis dengan persentase tertinggi berdasarkan dimensi daya tanggap adalah puas sebanyak 7 orang (50,00%).

4. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Apheresis Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Pada Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada 14 sampel pendonor darah apheresis, tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan dikategorikan menjadi: sangat puas (skor 5), puas (skor 4), cukup puas (skor 3), kurang puas (skor 2), dan tidak puas (skor 1). Indikator dimensi kehandalan meliputi: ketersediaan jadwal donor, kualitas peralatan yang digunakan dan ketepatan prosedur. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Kehandalan

Kategori Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Puas	6	42,86
Puas	6	42,86
Cukup Puas	2	14,29
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	14	100

Berdasarkan Tabel 4.4 tingkat kepuasan pendonor darah apheresis dengan persentase tertinggi berdasarkan dimensi kehandalan adalah sangat puas sebanyak 6 orang (42,86%) dan puas sebanyak 6 orang (42,86%).

5. Tingkat Kepuasan Pendorong Darah Apheresis Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Pada Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi Empati

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pada 14 sampel pendonor darah apheresis, tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati dikategorikan menjadi: sangat puas (skor 5), puas (skor 4), cukup puas (skor 3), kurang puas (skor 2), dan tidak puas (skor 1). Indikator dimensi empati meliputi: petugas komunikasi yang baik, perhatian dan kepedulian ke pendonor, sikap ramah dan sopan dan penanganan keluhan. Hasil analisis tingkat kepuasan pendonor apheresis berdasarkan dimensi empati dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Empati

Kategori Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Puas	10	71,43
Puas	3	21,43
Cukup Puas	1	7,14
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	14	100

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pendonor darah apheresis dengan persentase tertinggi berdasarkan dimensi empati adalah sangat puas sebanyak 10 orang (71,43%).

6. Tingkat Kepuasan Pendorong Darah Apheresis Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Pada Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi Jaminan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada 14 sampel pendonor darah apheresis, tingkat kepuasan pendonor dikategorikan menjadi sangat puas (skor 5), puas (skor 4), cukup puas (skor 3), kurang puas (skor 2), dan tidak puas (skor 1). Indikator meliputi: petugas memberikan informasi dan edukasi, dan kenyamanan proses pengambilan. Hasil analisis kepuasan pendonor berdasarkan dimensi jaminan dapat dilihat pada Tabel 4.6

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Jaminan

Kategori Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Puas	8	57,14
Puas	4	28,57
Cukup Puas	2	14,29
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	14	100

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pendonor darah apheresis dengan persentase tertinggi berdasarkan dimensi jaminan adalah sangat puas sebanyak 8 orang (57,14%).

B. Pembahasan

1. Karakteristik Pendonor Darah Apheresis di UDD PMI Kota Yogyakarta pada tahun 2024

Karakteristik pendonor apheresis meliputi usia, jenis kelamin, dan golongan darah.

a. Usia

Usia dapat memengaruhi daya tangkap dan pola pikir, sehingga jika pendonor mendapatkan pelayanan yang baik, mereka akan merasa puas, tetapi jika mereka mendapatkan pelayanan yang buruk, dan mereka akan merasa tidak puas (Amonda, 2020).

Usia merupakan salah satu syarat untuk mendonorkan darah, dimana syarat usia donor apheresis adalah 17 hingga 60 tahun. Berdasarkan Tabel 4.1 pendonor darah apheresis dengan persentase tertinggi untuk kategori usia adalah dewasa (57,14%),

Hasil dari penelitian Jannah (2022), bahwa karakteristik pada usia remaja 17-25 tahun sebanyak 22 orang (27,5%), usia dewasa 26-45 tahun sebanyak 42 orang (52,5%), dan usia lansia 46-60 tahun sebanyak 16 orang (20%).

Penelitian ini sejalan dengan Astuti *et al* (2022), pendonor plasmapheresis di UDD PMI Kota Yogyakarta persentase terbesar adalah golongan usia dewasa. Usia dewasa termasuk dalam kategori kelompok produktif sehingga memenuhi syarat dan kriteria pendonor apheresis.

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 4.1 pendonor darah apheresis berdasarkan jenis kelamin didapatkan laki-laki sebanyak 12 orang (85,71 %) dan perempuan sebanyak 2 orang (14,29%). Dari hasil penelitian dapat terlihat bahwa jumlah pendonor apheresis laki-laki lebih banyak daripada pendonor apheresis perempuan.

Hasil dari penelitian Jannah (2022), bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang (52,5%), dan perempuan sebanyak 38 orang (47,5%).

Perempuan merupakan salah satu kelompok yang rentan mengalami anemia dan sering mengalami penolakan donor darah khususnya donor darah apheresis, karena pada perempuan mengalami siklus menstruasi setiap bulan, hamil dan melahirkan. Hal ini mempengaruhi produksi sel darah merah di dalam tubuh. Perempuan juga mempunyai hormon estrogen yang menghambat proses *eritropoesis* sehingga pada perempuan cenderung mengalami anemia (Clippel *et al*, 2017).

Penelitian ini sejalan dengan Hartini *et al* (2021) berdasarkan jenis kelamin, orang yang mendonorkan darah didominasi oleh laki-laki (85,9%), hal ini disebabkan oleh kriteria pendonor sebagai berat badan minimal 45 kg bahkan 50 kg untuk pengumpulan darah 350 cc, kadar hemoglobin darah minimal 12,5 g% tekanan darah antara 110/60 dan - 160/90 mmHg jarang dapat dipenuhi oleh wanita. Menurut Ferguson (2004) ada perbedaan antara kepribadian donor dan perilaku pria dan wanita. Untuk donor pria yang terkait dengan kesadaran sementara di donor wanita terkait stabilitas emosional yang menunjukkan wanita lebih fokus pada aspek emosional dari mendonorkan darah.

c. Golongan darah

Golongan darah merupakan yang terpenting bagi individu karena menentukan berbagai aspek dalam medis seseorang yang meliputi antara lain keperluan transfusi darah (Musa *et al*, 2024). Berdasarkan Tabel 4.1 pendonor darah apheresis mayoritas adalah golongan darah B sebanyak 7 orang (50%).

Penelitian ini sejalan dengan Astuti *et al* (2021), pendonor plasmapheresis

di UDD PMI Kota Yogyakarta paling banyak adalah golongan darah B sebanyak 14 orang (35,90%).

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian Damaiyanti (2021), bahwa pendonor paling banyak mempunyai golongan darah O sebanyak 38 orang (42,2%), dan yang paling sedikit bergolongan darah AB sebanyak 11 orang (12,2%).

2. Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Apheresis Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Pada Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Dari Tabel 4.2 didapatkan bahwa tingkat kepuasan pendonor darah apheresis berdasarkan bukti fisik mayoritas adalah sangat puas sebanyak 7 orang (50%), diikuti sangat puas sebanyak 6 orang (42,86%), dan kurang puas sebanyak 1 orang (7,14%).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kelayakan. Jika ruang tunggu bersih, petugas berpakaian rapi, dan lingkungan PMI bersih, pendonor akan merasa nyaman saat menerima layanan, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan mereka dan akhirnya menjadi puas.

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian Damaiyanti (2021), mengenai tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Klaten berdasarkan bukti fisik berada dalam kategori sangat puas rata-rata skor untuk variabel bukti fisik adalah 3,31.

Hasil dari penelitian Jannah (2022), mengenai tingkat kepuasan pendonor berdasarkan dimensi bukti fisik, bahwa banyak responden yang memilih kategori sangat setuju untuk dimensi penampilan fisik yaitu 17 orang (21,3%), dan kategori setuju 63 orang (78,7%).

3. Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Apheresis Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Pada Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Tingkat kepuasan pendonor darah dihitung berdasarkan daya tanggap di dapatkan hasil pada pada tabel 4.3 yaitu 5 responden kategori sangat puas (35,71%), 7 responden kategori puas (50%), dan 2 responden kategori cukup puas

(14,29%). Berdasarkan observasi peneliti saat melakukan pengambilan data, petugas UDD PMI Kota Yogyakarta sangat responsif terhadap keluhan dan saran dari pendonor. Hal ini terbukti ada kotak saran dan keluhan di depan ruang layanan donor. Petugas juga memastikan bahwa pendonor dalam keadaan baik dan tidak mengalami reaksi donor setelah pengambilan darah apheresis. Berdasarkan daya tanggap menyatakan persentase terbesar adalah puas dan sangat puas.

Hasil dari penelitian Damaiyanti (2021), tentang tingkat kepuasan yang didasarkan pada dimensi daya tanggap; rata-rata keseluruhan nilainya adalah 3,50, dan nilai rata-rata variabel daya tanggap menunjukkan bahwa kepuasan pendonor dalam penelitian ini berada dalam kategori sangat puas, dengan skor antara 3,25 dan 4,00.

Pada penelitian Jannah (2022), mengenai tingkat kepuasan pendonor berdasarkan dimensi daya tanggap, bahwa responden yang memilih kategori sangat setuju untuk dimensi daya tanggap yaitu 20 orang (25%), kategori setuju yaitu 59 orang (73,8%), dan kategori kurang setuju 1 orang (1,2%).

4. Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Apheresis Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Pada Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi kehandalan

Tingkat kepuasan pendonor darah apheresis didasarkan pada kehandalan pada tabel 4.4 yaitu 6 responden kategori sangat puas (42,86%), 6 responden kategori puas (42,86%), dan 2 responden kategori cukup puas (14,29%). Jumlah pendonor yang puas dengan aspek kehandalan menunjukkan bahwa petugas yang ada di UUD PMI Kota Yogyakarta baik dan terampil dalam memberikan layanan, terutama dalam proses pengambilan darah. Petugas juga diharuskan memiliki keterampilan yang kuat dalam melakukan prosedur pengambilan darah, serta pengetahuan yang luas tentang pertanyaan yang diajukan oleh pendonor selama proses pengambilan darah. Hasil yang diperoleh terkait dengan teori yang ada di balik pengambilan darah.

Hasil dari penelitian Damaiyanti (2021), tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan. Rata-rata keseluruhannya adalah 3.47, dengan skor minimal 3 dan skor

maksimal 4. Nilai rata-rata variabel kehandalan menunjukkan bahwa pendonor dalam kategori sangat puas di dapatkan skor 3,25– 4,00.

Pada penelitian jannah (2022), mengenai tingkat kepuasan pendonor berdasarkan dimensi kehandalan, menunjukkan bahwa responden kategori sangat setuju yaitu sebanyak 52 orang (64,9%), dan kategori kurang setuju 9 orang (11,3%).

5. Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Apheresis Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Pada Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi Empati

Tingkat kepuasan pendonor darah apheresis didasarkan pada dimensi empati pada tabel 4.5 dengan hasil 10 responden kategori sangat puas (71,43%), 3 responden kategori puas (21,43%), dan 1 responden kategori cukup puas (7,14%). Tingkat kepuasan pada dimensi empati tinggi dikarenakan kepedulian yang tinggi ditunjukkan dari petugas saat melayani pendonor yang datang ke UUD PMI Kota Yogyakarta. Pelayanan yang diberikan kepada pendonor darah tidak membedakan petugas bersikap ramah kepada semua pendonor dan melayani dengan sabar, keramahan, dan perhatian. Kepuasan, kepercayaan, dan rasa nyaman pendonor sangat berpengaruh. Pendonor selalu berharap petugas melayani mereka dengan salam, senyum, dan sapa.

Hasil tersebut terkait dengan penelitian Damaiyanti (2021), tentang tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati. Penelitian ini ditemukan bahwa nilai rata-rata keseluruhan adalah 3,53, dan nilai rata-rata variabel empat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pendonor dalam penelitian ini termasuk dalam kategori sangat puas, dengan skor 3,25–4,00.

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

6. Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Apheresis Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Pada Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi Jaminan

Tingkat kepuasan pendonor darah berdasarkan jaminan pada tabel 4.6 yaitu

8 responden kategori sangat puas (57,14%), 4 responden kategori puas (28,57%), dan 2 responden kategori cukup puas. Pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan donor darah mungkin menjadi penyebab tingkat kepuasan yang tinggi dalam dimensi jaminan.

Petugas di UDD selalu menggunakan alat pelindung diri yang lengkap dan melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP). Peralatan yang digunakan juga dalam keadaan bersih dan peralatan selalu dibersihkan setelah digunakan. Selain itu, petugas tidak lupa meminta izin kepada calon pendonor sebelum melakukan pengambilan darah. Saat pengambilan darah selesai, petugas terus menanyakan kondisi pendonor dan menjawab pertanyaan mereka dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pendonor untuk mengetahui bagaimana mereka merasa selama proses pengambilan darah.

Penelitian Damaiyanti (2021), di dapatkan dengan dimensi jaminan rata-rata keseluruhan sebesar 3,49. Nilai rata-rata variabel jaminan menunjukkan bahwa kepuasan pendonor berada dalam kategori sangat puas, dengan skor 3,25–4,00.

Hal ini serupa dengan penelitian jannah (2022), berdasarkan dimensi jaminan bahwa responden yang memilih kategori sangat puas yaitu 21 orang (26,2%), dan kategori setuju 59 orang (73,8%).

C. Keterbatasan

1. Kelemahan

Penelitian ini memiliki jumlah sampel yang terbatas, jadi datanya tidak terlalu bervariasi.

2. Kesulitan

Pengambilan data membutuhkan waktu lama karena pendonor darah apheresis tidak selalu *standby* di UDD PMI Kota Yogyakarta.