

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Unit Donor Darah merupakan salah satu unit kerja yang ada di PMI Kota Tangerang Selatan. Tugas dan fungsi utamanya ialah meningkatkan derajat kesehatan melalui pengelolaan darah yang berkualitas, mewujudkan pelayanan penyediaan darah yang aman, tepat waktu, terjangkau dan berkesinambungan.

Letaknya yang strategis, ditengah jantung pemerintahan dan kawasan industri Kota Tangerang Selatan, membuat UDD PMI Kota Tangerang Selatan memiliki faktor pendukung dalam memperoleh darah donor.

Hingga kini UDD PMI Kota Tangerang Selatan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. UDD PMI Kota Tangerang Selatan juga berkomitmen untuk terus berupaya untuk mendapatkan sertifikasi CPOB (Cara Pembuatan Obat yang Baik) dalam penyediaan darah dari Badan Pengawas Obat dan Makanan RI.

Dalam pemenuhan kebutuhan darah, UDD PMI Kota Tangerang Selatan telah bekerja sama dengan komunitas dan banyak perusahaan/instansi di Kota Tangerang Selatan. Setiap harinya sebanyak 100-150 kantong darah pendonor masuk dan diolah menjadi komponen darah sesuai dengan spesifikasi standar Permenkes Nomor 91 Tahun 2015. Berbagai komponen darah yang diperlukan oleh pasien dapat disediakan oleh UDD PMI Kota Tangerang Selatan mulai dari komponen darah yang rutin dipakai oleh pasien (PRC, TC, dan FFP) sampai komponen darah yang spesial seperti leukodepleted, cryoprecipitate-AHF, dan TC Apheresis.

UDD PMI Kota Tangerang Selatan juga telah menggunakan sistem informasi yang dapat menunjang pelayanan darah sejak tahun 2022, yang disebut dengan nama Sistem Informasi Donor Darah (SIMDONDAR).

2. Gambaran Karakteristik Responden

Dari total sampel sebanyak 36 orang, diperoleh data sebagai berikut:

a. Usia

Tabel 4.1. Pendonor *Thrombopheresis* Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase %
17-24	1	2.8
25-44	31	86.1
45-59	4	11.1
>60	0	0
Total	36	100

Berdasarkan tabel 4.1 hasil olah data menunjukkan bahwa karakteristik pendonor *thrombopheresis* berdasarkan usia di UDD PMI Kota Tangerang Selatan didominasi oleh usia 25-44 tahun sebanyak 31 orang atau 86.1%.

b. Pendidikan

Tabel 4.2. Pendonor *Thrombopheresis* Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase %
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	8	22.2
DIPLOMA	14	38.9
SARJANA	14	38.9
Total	36	100

Berdasarkan tabel 4.2 hasil olah data menunjukkan bahwa karakteristik pendonor *thrombopheresis* berdasarkan pendidikan di UDD PMI Kota Tangerang Selatan sebagian besar adalah diploma dan sarjana, masing-masing 14 orang atau 38.9%

3. Gambaran Hasil Kepuasan Pendoron *Thrombopheresis*

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan Pendoron Darah *Thrombopheresis*

Kategori Dimensi Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
<i>Tangibles</i>		
Sangat Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	28	77.8
Sangat Puas	8	22.2
Total	36	100
<i>Reliability</i>		
Sangat Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	6	16.7
Puas	26	72.2
Sangat Puas	4	11.1
Total	36	100
<i>Responsiveness</i>		
Sangat Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	1	2.8
Puas	27	75.0
Sangat Puas	8	22.2
Total	36	100
<i>Assurance</i>		
Sangat Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	4	11.1
Puas	25	69.4
Sangat Puas	7	19.5
Total	36	100
<i>Empathy</i>		
Sangat Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	4	11.1
Puas	29	80.6
Sangat Puas	3	8.3
Total	36	100

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa tidak ada responden yang memberikan jawaban “sangat tidak puas” dan “kurang puas” terhadap semua dimensi.

Responden yang menjawab “cukup puas” sebesar 16.7% terhadap dimensi *reliability*, sebesar 2.8% terhadap dimensi *responsiveness*, sebesar 11.1% terhadap dimensi *assurance*, dan sebesar 11% terhadap dimensi *empathy*. Tidak ada responden yang menjawab “cukup puas” terhadap dimensi *tangibles*.

Terhadap dimensi *tangibles* sebagian besar responden menjawab puas dengan presentase 77.8%. Terhadap dimensi *reliability* sebagian besar responden menjawab puas dengan presentase 72.2%, terhadap dimensi *responsiveness* sebagian besar responden menjawab puas dengan presentase 75.0%. Terhadap dimensi *assurance* sebagian besar responden menjawab puas dengan presentase 69.4%, dan terhadap dimensi *empathy* sebagian besar responden menjawab puas dengan presentase 80.6%.

Responden yang menjawab “sangat puas” sebesar 22.2% terhadap dimensi *tangibles*, sebesar 11.1% terhadap dimensi *reliability*, sebesar 22.2% terhadap dimensi *responsiveness*, sebesar 19.5% terhadap dimensi *assurance*, dan sebesar 8.3% terhadap dimensi *empathy*.

Tabel 4.4 Klasifikasi Kepuasan Pendoron Darah *Thrombopheresis* Berdasarkan Pertanyaan Kuisisioner

No	Pertanyaan	Total Skor	Skor Kepuasan	Klasifikasi
1	Lingkungan yang bersih dan nyaman	111	77	Puas
2	Kelengkapan fasilitas dan kondisinya baik	115	80	Puas
3	Tersedia tempat sampah	121	84	Sangat puas
4	Kerapian petugas	120	83	Sangat puas
5	Memiliki papan petunjuk yang jelas	111	77	Puas
6	Ketelitian dan kehati-hatian petugas	115	80	Puas
7	Ketersediaan menanggapi keluhan pendonor	111	77	Puas
8	Membantu permasalahan pendonor	110	76	Puas
9	Petugas informatif terkait waktu proses donor	116	81	Puas
10	Kejelasan informasi kepada pendonor	113	78	Puas
11	Tanggap dalam menjawab pertanyaan	128	89	Sangat puas
12	Tanggap dalam memberikan pelayanan	121	84	Sangat puas
13	Tindakan yang cepat dan tepat	125	87	Sangat puas
14	Komunikasi yang efektif kepada pendonor	124	86	Sangat puas
15	Kesesuaian tindakan dengan SPO	124	86	Sangat puas
16	Petugas memiliki pengetahuan mengenai donor <i>thrombopheresis</i>	117	81	Sangat puas
17	Konfirmasi hasil pemeriksaan pra donasi	125	87	Sangat puas
18	Petugas cekatan	134	93	Sangat puas
19	Petugas bersikap meyakinkan	134	93	Sangat puas
20	Adanya data proses dan hasil pemeriksaan	120	83	Sangat puas
21	Kesungguhan dalam memberi pelayanan	124	86	Sangat puas
22	Keadilan dalam memberi pelayanan	118	82	Sangat puas
23	Kesopanan dan keramahan petugas	136	94	Sangat puas
24	Pemberian solusi terhadap keluhan pendonor	123	85	Sangat puas
25	Perhatian terhadap pendonor dan keluarganya	140	97	Sangat puas

Berdasarkan tabel 4.4 skor kepuasan terendah adalah 76 dengan pertanyaan “membantu permasalahan pendonor” dan 77 dengan pertanyaan “lingkungan yang bersih dan nyaman”, “memiliki papan petunjuk yang jelas”, dan “ketersediaan menanggapi keluhan pendonor”. Skor terendah tersebut berada pada 2 dimensi, yaitu *tangibles* dan *reliability*.

Skor tertinggi (diatas 90) adalah 93 dengan pertanyaan “petugas cekatan” dan “petugas bersikap meyakinkan”. Skor 94 dengan pertanyaan “kesopanan dan keramahan petugas” dan skor 97 dengan pertanyaan “perhatian terhadap pendonor dan keluarganya”.

B. Pembahasan

Telah dilakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah *Thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan Tahun 2023”. Sampel penelitian ini berjumlah 36 sampel, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor *thrombopheresis* terhadap pelayanan donor *thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan. Rancangan penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei ditujukan untuk mengetahui kepuasan pendonor *thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan, dengan cara mengambil semua sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data primer. Berikut pembahasan dari hasil yang telah diperoleh:

1. Gambaran Karakteristik Responden

a. Usia

Berdasarkan usia, pendonor *thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan didominasi oleh usia produktif antara 25 tahun hingga 44 tahun dengan presentase sebesar 86.1%. Dibawah usia 25 tahun hanya 1 orang, dimana hal ini menunjukkan bahwa pendonor usia <25 tahun belum terlalu signifikan jumlahnya. Hal ini karena pendonor usia <25 tahun kurang memiliki pengetahuan, pengalaman donor yang cukup, dan ketidaksiapan fisik dan mental untuk mendonor dengan metode *apheresis*.

b. Pendidikan

Berdasarkan pendidikan, pendonor *thrombophoresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan didominasi oleh pendonor dengan latar belakang pendidikan diploma dan sarjana. Keduanya memiliki presentase yang sama yakni masing-masing 38.9%. Sedangkan sisanya berlatar belakang SMA. Pendonor *thrombophoresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan dipengaruhi oleh faktor demografi lokasinya. Sebagian besar merupakan pekerja di UDD PMI Kota Tangerang Selatan sendiri, kantor pemerintah, dan swasta sekitar UDD PMI Kota Tangerang Selatan (misalnya BPBD Tangerang Selatan, Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan, PT. Trakindo Indonesia, dan BCA KC Serpong) sehingga hal yang lumrah jika pendonor *thrombophoresis* sebagian besar berlatarkan lulusan perguruan tinggi. Hampir tidak ada pendonor *thrombophoresis* yang berasal dari lokasi yang jauh. Hal ini merupakan bentuk strategi UDD PMI Kota Tangerang Selatan untuk memperoleh pendonor *thrombophoresis* dengan cepat dan untuk mempermudah proses seleksi yang dilakukan pendonornya sendiri.

2. Gambaran Hasil Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah berdasarkan dimensi bukti langsung (*tangibles*) sebanyak 28 orang atau sebesar 77.8% menjawab “puas”. Jika melihat skala kepuasan menurut Yuliani, *et al.*, (2017). Bukti langsung dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh petugas sesuai dengan penggunaan dan pemanfatannya yang dapat membantu pelayanan sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Jayanti, 2017). Dari bukti langsung yang dapat dilihat yaitu lingkungan UDD PMI Kota Tangerang Selatan tampak baik dan bersih diperoleh nilai dalam kategori “puas”. Kelengkapan fasilitas dan dalam keadaan baik diperoleh nilai dalam kategori “puas”. Tersedianya tempat pembuangan sampah diperoleh

nilai dalam kategori “sangat puas”. Penampilan petugas UDD yang rapi dan bersih diperoleh nilai dalam kategori “sangat puas”. Adanya papan nama/papan petunjuk yang jelas diperoleh nilai dalam kategori “puas”.

Ditemukan bahwa terdapat 2 pertanyaan dengan skor terendah pada dimensi ini, yaitu “lingkungan yang bersih dan nyaman” dan “memiliki papan petunjuk yang jelas”. Dari hasil tanya jawab peneliti dengan responden, kebersihan di UDD PMI Kota Tangerang Selatan telah cukup bersih dan membentuk rasa nyaman. Responden dengan jawaban “cukup puas” berpendapat bahwa akan lebih baik lagi jika frekuensi pembersihan ditambah dan ruangan diberi wewangian. Untuk papan petunjuk, sebagai contoh responden merasa kurang tepat posisinya, sehingga masih harus bertanya jika ingin ke toilet.

Secara keseluruhan tingginya frekuensi responden yang memilih kategori “puas” di UDD PMI Kota Tangerang Selatan dapat terjadi karena ketersediaan serta kelengkapan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pendonor, penampilan petugas yang meyakinkan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pendonor merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pendonor.

b. Kemampuan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah berdasarkan dimensi kemampuan (*reliability*) sebanyak 26 orang atau sebesar 72.2% menjawab “puas”. Jika melihat skala kepuasan menurut Yuliani, *et al.*, (2017). Kemampuan dalam memberi pelayanan yaitu kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya, yang tercermin dari ketepatan waktu, sifat simpati kepada pengguna layanan, dan pelayanan yang sama kepada seluruh pengguna layanan tanpa kesalahan, Rosalia & Purnawati (2018). Dapat dilihat kemampuan petugas UDD PMI Kota Tangerang Selatan dalam pemberian pelayanan

yang teliti dan hati-hati pada pendonor diperoleh nilai dalam kategori “puas”. Kesiapan petugas menanggapi keluhan pendonor diperoleh nilai dalam kategori “puas”. Petugas membantu jika ada permasalahan pada pendonor dan hasil pemeriksaan diperoleh nilai dalam kategori “puas”. Petugas memberitahu lama pengambilan darah dan lama pemeriksaan sebelum donor darah diperoleh nilai dalam kategori “puas”. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada pendonor diperoleh nilai dalam kategori “puas”.

Ditemukan bahwa terdapat 2 pertanyaan dengan skor terendah pada dimensi ini, yaitu “membantu permasalahan pendonor” dan “ketersediaan menanggapi keluhan pendonor”. Dari hasil pengamatan peneliti di lokasi, permasalahan yang dimaksud adalah ketertiban antrian dan gangguan kebisingan di ruang pengambilan darah. Permasalahan tersebut menimbulkan keluhan yang dapat langsung diatasi dengan pendonor yang meminta pertama kali ke petugas untuk mengatasinya. Suasana di ruang pengambilan darah, terkadang terdapat teman atau keluarga yang ikut masuk untuk mendampingi dan menimbulkan beberapa kebisingan.

Secara keseluruhan tingginya frekuensi responden yang memilih kategori “puas” di UDD PMI Kota Tangerang Selatan dapat terjadi karena petugas di UDD PMI Kota Tangerang Selatan terampil dalam memberikan pelayanan donor darah, bersifat simpati kepada pendonor, bersifat penuh kehati-hatian, dan jelas dalam memberikan informasi.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 27 orang atau sebesar 75% menjawab “puas” jika melihat skala kepuasan menurut Yuliani, *et al.*, (2017). Ketanggapan yaitu kesiapan dan kesiediaan petugas dalam membantu pendonor dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan petugas dalam melayani pendonor, kecepatan karyawan

dalam melayani transaksi, serta penanganan keluhan pendonor (Yarimoglu, 2015). Dapat dilihat ketanggapan petugas di UDD PMI Kota Tangerang Selatan dalam menjawab pertanyaan dari pendonor diperoleh nilai dalam kategori “sangat puas”. Ketanggapan petugas memberikan pelayanan kepada pendonor diperoleh nilai dalam kategori “sangat puas”. Ketanggapan petugas melakukan tindakan secara tepat dan cepat diperoleh nilai dalam kategori “sangat puas”. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan pendonor diperoleh nilai dalam kategori “sangat puas”. Petugas melakukan tindakan sesuai prosedur diperoleh nilai dalam kategori “sangat puas”. Tingginya frekuensi responden yang memilih kategori “puas” di UDD PMI Kota Tangerang Selatan dapat terjadi karena petugas di UDD PMI Kota Tangerang Selatan memiliki daya tanggap dan respon yang baik ketika memberikan pelayanan donor darah kepada pendonor secara cepat dan tepat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 25 orang atau sebesar 69.4% menjawab “puas” jika melihat skala kepuasan menurut Yuliani, *et al.*, (2017). Jaminan dalam kualitas pelayanan mencakup pengetahuan dan kompetensi pemberi pelayanan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pemberi jasa pelayanan, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan (Marande, 2020). Kemampuan dan pengetahuan petugas di UDD PMI Kota Tangerang Selatan dalam donor darah dan pemeriksaan darah, sehingga mampu menjawab pertanyaan pendonor secara benar diperoleh nilai dalam kategori “sangat puas”. Petugas mengkonfirmasi kembali hasil pemeriksaan pra donasi diperoleh nilai dalam kategori “sangat puas”. Sifat cekatan petugas serta menghargai pendonor diperoleh nilai dalam kategori “sangat puas”. Pelayanan dengan sikap meyakinkan sehingga pendonor merasa aman diperoleh nilai dalam kategori “sangat puas”. UDD PMI Kota Tangerang Selatan mempunyai catatan proses

pemeriksaan pendonor diperoleh nilai dalam kategori “sangat puas”. Tingginya frekuensi responden yang memilih kategori “puas” di UDD PMI Kota Tangerang Selatan dapat terjadi karena pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan dan kompetensi yang dimiliki oleh petugas, kesopanan, serta sifat meyakinkan dalam memberikan pelayanan donor darah.

e. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah berdasarkan dimensi empati (*empathy*) sebanyak 29 orang atau sebesar 80.6% menjawab “puas” jika melihat skala kepuasan menurut Yuliani, *et al.*, (2017). Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*emphaty*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Jayanti, 2016). Pemberian pelayanan oleh petugas UDD PMI Kota Tangerang Selatan dengan sungguh-sungguh dan memahami kebutuhan pendonor menghasilkan nilai dalam kategori “sangat puas”. Keadilan dalam melakukan pemeriksaan tanpa memandang adanya perbedaan menghasilkan nilai dalam kategori “sangat puas”. Sikap sopan dan ramah petugas menghasilkan nilai dalam kategori sangat puas. Pemberian solusi terkait dengan keluhan pendonor menghasilkan nilai dalam kategori “sangat puas”. Pemberi perhatian kepada pendonor dan keluarganya menghasilkan nilai dalam kategori “sangat puas”. Tingginya frekuensi responden yang memilih kategori “puas” di UDD PMI Kota Tangerang Selatan dapat terjadi karena tingginya tingkat kepedulian para petugas di UDD PMI Kota Tangerang Selatan tanpa memandang perbedaan pendonor dengan memberikan pelayanan donor darah dengan baik dan semaksimal mungkin.

Berdasarkan pembahasan diatas, tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Tangerang Selatan berdasarkan 5 dimensi didominasi dengan jawaban “puas”. Hasil penelitian ini sejalan dengan definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Armstrong (2012) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk (pelayanan) tidak sesuai dengan harapan pendonor (pelanggan) dan bila harapan terlalu rendah, maka tentu pendonor tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa. Jika kinerja (pelayanan) sesuai dengan harapan maka pendonor akan merasa puas, namun apabila kinerja produk (pelayanan) melampaui harapan, maka pendonor akan merasa sangat puas.

Dengan demikian dari data diatas, 2 dimensi dengan skor terendah adalah *tangibles* dan *reliability*. Skor tertinggi adalah dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan frekuensi jawaban terbanyak adalah “puas” pada semua dimensi, maka dapat kita simpulkan bahwa kepuasan pendonor di UDD PMI Kota Tangerang Selatan telah sesuai harapan pendonor darah *thrombopheresis*.

C. Keterbatasan penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Kelemahan

Kelemahan dari penelitian ini adalah dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan kondisi yang berbeda tiap responden.

2. Kesulitan

Kesulitan yang dialami oleh peneliti adalah menghubungi dan membuat perjanjian dengan pendonor *thrombopheresis* untuk mengisi kuisisioner.