

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Karakteristik Pendonor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta

UDD PMI Kota Yogyakarta merupakan unit donor darah sudah mendapatkan sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) serta sudah memiliki akreditasi PARIPURNA. UDD PMI Yogyakarta ialah salah satu fasilitas donor darah yang memiliki jumlah pendonor yang banyak setiap tahunnya. Berdasarkan data pendonor di Unit Donor Darah PMI Kota Yogyakarta tahun 2023 sebanyak 12.827 orang. Penelitian ini difokuskan sebanyak 96 sampel. Sampel penelitian ini ialah donor sukarela, pendonor berada didalam gedung, lolos seleksi donor, lolos pengambilan darah dan bersedia menjadi responden penelitian. Karakteristik responden dikategorikan meliputi umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan ditampilkan pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
<b>Umur</b>		
17-25 tahun	24	25
26-35 tahun	30	31,25
36-45 tahun	20	20,83
46-55 tahun	17	17,71
56-65 tahun	5	5,21
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	62	64,58
Perempuan	34	35,42
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SMA/SMK	39	40,63
DIPLOMA 3	17	17,71
S1/S2/S3	40	41,67

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat berdasarkan distribusi frekuensi dari karakteristik responden mencakup usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Berdasarkan umur, responden rentang 17-25 tahun sejumlah 24 orang (25%), umur 26-35 tahun sejumlah 30 orang (31,25%), usia 36-45 tahun sejumlah 20 orang (20,83%), usia 46-55 tahun sejumlah 17 orang (17,71%), dan

umur 56-65 tahun sejumlah 5 orang (5,21%). Mayoritas karakteristik umur paling banyak yaitu 26-35 tahun sejumlah 30 orang (31,25%). Berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sejumlah 62 orang (64,58 %) serta perempuan sejumlah 34 orang (35,42 %). Mayoritas jenis kelamin paling banyak yaitu laki-laki dengan jumlah 62 orang (64,58%). Tingkat pendidikan responden meliputi, SMA/SMK sejumlah 39 orang (40,63%), DIPLOMA 3 sebanyak 17 orang (17,71%), dan tingkat S1/S2/S3 sebanyak 40 orang (41,67%). Mayoritas tingkat pendidikan paling banyak S1/S2/S3 dengan jumlah 40 orang (41,67%).

## 2. Tingkat Kepuasan Pendoror Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta

Tingkat kepuasan adalah perasaan puas atau tidak puas setelah mempertimbangkan layanan yang didapat sesuai dengan ekspektasi (Muslihi *et al.*, 2022). Tingkat rasa puas pendonor darah terhadap layanan donor darah diukur melalui lima aspek ialah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti nyata.

### a. Aspek Keandalan

Aspek keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat serta tepat waktu (Kholik *et al.*, 2022). Aspek keandalan yang diukur pada penelitian ini meliputi petugas cepat dalam menangani pendonor, memberikan perhatian jika terdapat keluhan, jam buka UDD PMI Kota Yogyakarta tepat waktu, dan sikap petugas cepat dalam menangani pendonor. Tingkat kepuasan pendonor darah berdasarkan aspek keandalan ditampilkan pada Tabel 4.2.

**Tabel 4.2. Tingkat Kepuasan Pendoror Darah Berdasarkan Aspek Keandalan**

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan (%)			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Petugas cepat dalam menangani pendonor darah	72	24	0	0
2	Petugas memberikan perhatian jika ada pendonor yang mengalami keluhan	76	20	0	0

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan (%)			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
3	UDD PMI Kota Yogyakarta tepat waktu dalam memberikan pelayanan	70	26	0	0
4	Respon petugas yang cepat dalam menangani pendonor Ketika menghadapi masalah	67	29	0	0
<b>Jumlah</b>		285	99	0	0
<b>Persentase</b>		74,22	25,78	0	0

Berdasarkan Tabel 4.2. menggambarkan bahwa pada aspek kehandalan responden memilih kategori tingkat kepuasan yaitu sangat puas sejumlah 74,22% dan puas sejumlah 25,78%.

#### b. Aspek Tanggap

Aspek tanggap adalah kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang sesuai, serta kemampuan organisasi dalam memberikan layanan dengan tepat dan responsive yang dilakukan langsung oleh petugas (Kholik *et al*, 2022). Aspek tanggap dalam penelitian ini diukur berdasarkan kesabaran petugas, petugas bersedia membantu pendonor dan menyempatkan waktu untuk menanggapi keluhan pendonor. Tingkat kepuasan pendonor darah berdasarkan aspek tanggap ditampilkan pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3. Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Berdasarkan Aspek Tanggap**

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan (%)			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Petugas sabar dalam menangani keluhan pendonor	72	24	0	0
2	Petugas bersedia membantu pendonor ketika ada keluhan	77	19	0	0
3	Petugas bersedia menyempatkan waktu untuk menanggapi keluhan pendonor	69	27	0	0
<b>Jumlah</b>		218	70	0	0
<b>Persentase</b>		75,69	24,31	0	0

Berdasarkan Tabel 4.3. menggambarkan bahwa pada aspek tanggap responden memilih kategori tingkat kepuasan yaitu sangat puas sebanyak 75,69% dan puas sebanyak 24,31%.

### c. Aspek Jaminan

Aspek jaminan adalah pengetahuan dan tindakan petugas yang digunakan untuk membangun kepercayaan pelanggan dalam menggunakan pelayanan yang diberikan (Kholik *et al*, 2022). Aspek jaminan yang diukur pada penelitian ini meliputi kepercayaan pendonor, petugas dapat menjawab keluhan pendonor, petugas bersikap sopan dan keamanan serta kenyamanan di UDD PMI Kota Yogyakarta. Tingkat kepuasan pendonor darah berdasarkan aspek jaminan ditampilkan pada Tabel 4.4.

**Tabel 4.4. Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Berdasarkan Aspek Jaminan**

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan (%)			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Rasa percaya pendonor terhadap kemampuan petugas dalam menangani masalah dan keluhan	28	68	0	0
2	Petugas mampu merespon keluhan pendonor secara memuaskan	30	66	0	0
3	Petugas bersikap sopan kepada pendonor	24	72	0	0
4	Keselamatan dan kenyamanan pendonor data berada di Unit Donor Darah PMI Kota Yogyakarta	28	68		
<b>Jumlah</b>		110	274	0	0
<b>Persentase</b>		28,65	71,35	0	0

Berdasarkan Tabel 4.4. menggambarkan bahwa pada aspek jaminan responden memilih kategori Tingkat kepuasan yaitu sangat puas sejumlah 28,65% dan puas sejumlah 71,35%.

#### d. Aspek Empati

Empati adalah kemampuan organisasi yang dilaksanakan secara langsung oleh petugas untuk memberikan perhatian individual kepada pendonor, termasuk kepedulian akan kebutuhan pendonor (Kholik *et al*, 2022). Aspek empati yang diukur pada penelitian ini meliputi petugas memberikan perhatian kepada pendonor, kesungguhan petugas dalam merespon pendonor, dan jadwal buka tepat waktu. Tingkat kepuasan pendonor darah berdasarkan aspek empati ditampilkan pada Tabel 4.5.

**Tabel 4.5. Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Berdasarkan Aspek Empati**

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan (%)			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Petugas memberikan perhatian kepada pendonor	66	30	0	0
2	Kesungguhan petugas dalam menerima dan menanggapi keluhan dari pendonor	83	13	0	0
3	Jadwal buka UDD PMI Kota Yogyakarta tepat waktu	61	27	8	0
<b>Jumlah</b>		210	70	8	0
<b>Persentase</b>		79,92	24,31	2,78	0

Berdasarkan Tabel 4.5. menggambarkan bahwa aspek empati responden memilih kategori tingkat kepuasan yaitu sangat puas sejumlah 79,92%, puas sejumlah 24,31% dan kurang puas sejumlah 2,78%.

#### e. Aspek Bukti Nyata

Bukti nyata adalah bukti fisik atas kepedulian dan pertimbangan yang diberikan penyediaan pelayanan kepada pendonor (Kholik *et al*, 2022). Aspek bukti nyata yang diukur pada penelitian ini meliputi peralatan di UDD PMI Kota Yogyakarta bersih dan rapi, fasilitas dalam keadaan baik, dan lingkungan kantor memiliki tempat yang nyaman. Tingkat kepuasan pendonor darah berdasarkan aspek bukti nyata ditampilkan pada Tabel 4.6.

**Tabel 4.6. Tingkat Kepuasan Pendoron Darah Berdasarkan Aspek Bukti Nyata**

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan (%)			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Peralatan di UDD PMI Kota Yogyakarta memadai	67	29	0	0
2	Petugas berpenampilan bersih dan rapi	71	25	0	0
3	Fasilitas yang ada di UDD PMI Kota Yogyakarta dalam keadaan baik	74	22	0	0
4	Lingkungan kantor UDD PMI Kota Yogyakarta memiliki tempat yang nyaman	81	15	0	0
<b>Jumlah</b>		293	91	0	0
<b>Persentase</b>		76,30	23,70	0	0

Berdasarkan Tabel 4.6. menggambarkan bahwa aspek bukti nyata responden memilih kategori tingkat kepuasan yaitu sangat puas sejumlah 76,30% dan puas sejumlah 23,70%.

**f. Tingkat Kepuasan Pendoron Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah Berdasarkan Lima Aspek**

Tingkat kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor diukur dengan lima aspek ialah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti nyata. Tingkat kepuasan pendonor darah berdasarkan lima aspek diperlihatkan pada Tabel 4.7.

**Tabel 4.7. Kepuasan Pendoron Darah Berdasarkan Lima Aspek**

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan (%)			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Kehandalan	74,22	25,78	0	0
2	Tanggap	75,69	24,31	0	0
3	Jaminan	28,65	71,35	0	0
4	Empati	72,92	24,31	2,78	0
5	Bukti Nyata	76,30	23,70	0	0
<b>Jumlah</b>		327,78	23,70	2,78	0
<b>Persentase</b>		65,56	33,89	0,56	0

Berdasarkan Tabel 4.7. kepuasan pendonor darah berdasarkan lima aspek yaitu kehandalan, tanggap, jaminan, empati dan bukti nyata. Berdasarkan tabel diatas, responden memilih kategori sangat puas sejumlah 65,56%, puas sejumlah 33,89% dan kurang puas sejumlah 0,56%.

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik Pendonor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta

Penelitian ini difokuskan sebanyak 96 sampel. Sampel penelitian ini ialah donor sukarela, pendonor berada didalam gedung, lolos seleksi donor, lolos pengambilan darah dan bersedia menjadi responden penelitian. Berdasarkan Menurut Tabel 4.1. menunjukkan bahwa Sebagian besar responden berada dalam rentang umur 26 hingga 35 tahun sejumlah 30 orang (31%) dengan kategori dewasa awal, sedangkan paling sedikit yaitu umur 56-65 tahun sejumlah 5 orang (5%) dengan kategori lansia akhir. Pada umur 26-35 tahun kategori dewasa awal merupakan usia produktif yang mana pendonor dapat memahami tentang standar pelayanan dan manfaat donor darah bagi diri sendiri dan membantu orang yang membutuhkan transfusi darah. Dengan bertambahnya usia seseorang, pengalaman dan pengetahuan juga bertambah, yang kemudian mempengaruhi cara orang tersebut memandang interaksi. Kemudian dengan persentase paling rendah yaitu umur 56-65 tahun kategori lansia akhir sejumlah 2 orang (2,1 %), dikarenakan kondisi tubuh secara umum melemah yang dapat menyebabkan tidak donor kembali.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmini *et al.*, (2020) pada pendonor di UTD Provinsi Sulawesi Selatan memiliki hasil paling tinggi yaitu umur dewasa 31-40 tahun sejumlah 38 orang (48,7%), sedangkan kategori lansia umur 50 tahun keatas hanya 1 orang (1,3%).

Karakteristik responden meliputi jenis kelamin terbanyak yaitu laki-laki dengan jumlah 62 orang (64,6%) dan paling sedikit perempuan sebanyak 34 orang (35,4%). Penyebabnya adalah karena perempuan sering menghadapi hambatan dalam mendonorkan darah, seperti haid, kehamilan, dan menyusui.

Perempuan yang sedang menstruasi, hamil, atau sedang menyusui tidak dapat mengikuti donor darah.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Muslihi, Rosyidah dan Hartini (2022) di UDD PMI Kota Yogyakarta yang melaporkan bahwa jenis kelamin pria sejumlah 75 orang (75%) dan perempuan sebanyak 25 orang (25%). Hasil penelitian serupa dengan hasil penelitian Damayanti (2021) di UDD PMI Kabupaten Klaten dengan hasil responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang (58,9%) dan perempuan sebanyak 37 orang (41,1%).

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan memiliki jumlah persentase paling banyak yaitu S1/S2/S3 40 orang (41,7%) dan paling sedikit yaitu Diploma 3 sebanyak 17 orang (17,7%). Pendidikan memiliki dampak signifikan terhadap kualitas hidup dan kepuasan individu karena pendidikan dapat menyediakan pengalaman, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk berfikir kritis dalam menyelesaikan masalah, serta memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif (Andrenossa, *et al* 2023).

## **2. Tingkat Kepuasan Pendoror Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta**

Tingkat kepuasan adalah perasaan puas atau tidak puas setelah mempertimbangkan layanan yang didapat sesuai dengan ekspektasi (Muslihi *et al.*, 2022). Tingkat kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta diukur meliputi lima aspek ialah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti nyata.

### **a. Aspek Keandalan**

Aspek keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan serta tepat waktu (Kholik *et al*, 2022). Menurut klasifikasi kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah meliputi aspek keandalan pada Tabel 4.2. menunjukkan hasil responden memilih kategori tingkat kepuasan yaitu sangat puas sejumlah 74.22% dan

puas sejumlah 25.78%. Aspek kehandalan yang diukur pada penelitian ini meliputi petugas cepat dalam menangani pendonor, memberikan perhatian jika terdapat keluhan, jam buka UDD PMI Kota Yogyakarta tepat waktu, dan sikap petugas cepat dalam menangani pendonor.

Penelitian Jannah (2022) tentang tingkat kepuasan di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan aspek kehandalan, menunjukkan hasil reponden memilih kategori sangat puas sejumlah 52 orang (64,9%), kategori puas sejumlah 19 orang (23,8%) dan kategori kurang puas sejumlah 9 orang (11,3%). Berdasarkan perbandingan penelitian tentang kepuasan pendonor darah tahun 2022 dan penelitian sekarang yang dilakukan di UDD PMI Kota Yogyakarta pada dimensi kehandalan terdapat peningkatan. Pada penelitian sebelumnya pendonor merasa kurang puas dikarenakan tidak mendapat arahan saat melakukan kegiatan donor darah. Hasil dari survei penelitian saat ini menunjukkan bahwa petugas cepat dalam merespon pendonor darah, UDD PMI tepat waktu dalam memberikan pelayanan dan petugas memberikan perhatian jika pendonor mengalami keluhan.

Penelitian Damayanti (2021) tentang tingkat kepuasan di UDD PMI Kabupaten Klaten berdasarkan aspek kehandalan, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan adalah 3,47. Hasil mengindikasikan bahwa pada dimensi kehandalan, pendonor menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan masuk kategori sangat puas, skor antara 3,25-4,00.

#### **b. Aspek Tanggap**

Aspek adalah kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang sesuai, serta kemampuan organisasi dalam memberikan layanan dengan akurat dan responsif yang dilakukan langsung oleh petugas (Kholik *et al*, 2022). Menurut klasifikasi kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah meliputi aspek tanggap pada Tabel 4.3. menunjukkan hasil responden memilih kategori tingkat kepuasan yaitu sangat puas sejumlah 75.69% dan puas sejumlah 24.31%. Banyaknya responden yang

menunjukkan kepuasan sangat tinggi mungkin disebabkan oleh ketersediaan petugas untuk merespon keluhan pendonor dengan memperhatikan waktu yang diperlukan. Dimensi tanggap mencakup kebijakan petugas yang menunjukkan kesabaran dalam menangani keluhan donor, memberikan bantuan kepada pendonor yang mengalami masalah, dan memberikan waktu untuk merespon keluhan dari pendonor.

Penelitian Jannah (2022) tentang tingkat kepuasan di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan aspek tanggap menunjukkan hasil responden memilih kategori sangat puas sejumlah 59 orang (73,8%), kategori puas sejumlah 20 orang (25%) serta kurang puas sejumlah 1 orang (1,2%). Berdasarkan perbandingan penelitian tentang kepuasan pendonor darah tahun 2022 dan penelitian sekarang yang dilakukan di UDD PMI Kota Yogyakarta pada dimensi tanggap terdapat peningkatan. Dalam penelitian ini, aspek tanggap menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang paling tinggi terjadi pada kemampuan pelayanan petugas yang dinilai sangat baik. Banyaknya responden memilih kategori sangat puas mungkin disebabkan oleh keterampilan petugas dalam berkomunikasi untuk menangani keluhan donor dan memberikan solusi terhadap keluhan tersebut, sehingga kebutuhan dari pendonor dapat terpenuhi dengan baik.

Penelitian Lindasari (2022) tentang tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Blora meliputi lima aspek, yaitu bukti langsung sebesar 86,3%, kemampuan 86,2%, responsive 87,7%, jaminan 86,9%, serta empati 88,4%. Rata-rata keseluruhan 87,1% dapat diklasifikasikan sebagai tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

### **c. Aspek Jaminan**

Aspek Jaminan adalah pengetahuan dan tindakan petugas yang digunakan untuk membangun kepercayaan pelanggan dalam menggunakan pelayanan yang diberikan (Kholik *et al*, 2022). Menurut klasifikasi kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah meliputi aspek jaminan tabel 4.4. responden memilih kategori tingkat kepuasan yaitu sangat puas sejumlah

28.65% dan puas sejumlah 71.35%. Aspek jaminan yang diukur pada penelitian ini meliputi kepercayaan pendonor, petugas dapat menjawab keluhan pendonor, petugas bersikap sopan dan keamanan serta kenyamanan di UDD PMI Kota Yogyakarta.

Penelitian Jannah (2022) tentang tingkat kepuasan di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan aspek jaminan menunjukkan hasil responden memilih kategori sangat puas sejumlah 59 orang (73,8%) serta puas sejumlah 21 orang (26,3%). Berdasarkan perbandingan penelitian tentang kepuasan pendonor darah tahun 2022 dan penelitian sekarang yang dilaksanakan di Unit Donor Darah PMI Kota Yogyakarta pada aspek jaminan kategori sangat puas terdapat penurunan dan puas terdapat peningkatan.

#### **d. Aspek Empati**

Aspek Empati adalah kemampuan organisasi yang dilaksanakan langsung oleh petugas untuk menunjukkan perhatian individual kepada pendonor, termasuk kepedulian akan kebutuhan pendonor (Kholik *et al*, 2022). Menurut klasifikasi kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah yaitu aspek empati tabel 4.5. responden memilih kategori tingkat kepuasan yaitu sangat puas sejumlah 79.92%, puas sejumlah 24.31% dan kurang puas sejumlah 2.78%. Aspek empati mencakup upaya petugas dalam memberikan perhatian kepada pendonor, komitmen petugas dalam menerima dan menanggapi keluhan dari pendonor, serta kepatuhan dalam menjaga jadwal buka UDD PMI sesuai yang dijadwalkan.

Penelitian Damayanti (2021) tentang tingkat kepuasan di UDD PMI Kabupaten Klaten berdasarkan aspek empati, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan ialah 3,53. Hasil mengindikasikan bahwa pada dimensi empati, pendonor menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan masuk kategori sangat puas, skor antara 3,25-4,00.

Penelitian Dwi Yuli Fahrul Jannah (2022) tentang tingkat kepuasan di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan aspek empati menunjukkan hasil responden memilih kategori sangat puas sejumlah 60 orang (75,7%) dan

kategori puas sejumlah 20 orang (25,0%). Berdasarkan perbandingan penelitian tentang kepuasan pendonor darah tahun 2022 dan penelitian sekarang yang dilakukan di UDD PMI Kota Yogyakarta pada dimensi empati terdapat peningkatan.

Tingkat kepuasan yang tinggi dalam aspek empati mungkin disebabkan oleh tingkat dedikasi yang tinggi dari petugas dalam merespon dan memberikan layanan kepada para pendonor yang mengunjungi UDD PMI Kota Yogyakarta. Tidak ada perbedaan perlakuan terhadap para pendonor darah, petugas menyambut semua pendonor dengan ramah dan memberikan pelayanan dengan kesabaran, keramahan, dan perhatian. Sikap yang demikian sangat mempengaruhi tingkat kepuasan, rasa keamanan, dan kepercayaan pendonor.

**e. Aspek Bukti Nyata**

Aspek bukti nyata adalah bukti fisik atas kepedulian dan pertimbangan yang diberikan penyediaan pelayanan kepada pendonor. Menurut klasifikasi kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah yaitu aspek empati tabel 4.6. responden memilih kategori tingkat kepuasan yaitu sangat puas sejumlah 76.30% dan puas sejumlah 23.70%. Aspek bukti nyata mencakup ketersediaan peralatan yang memadai di UDD PMI Kota Yogyakarta, penampilan petugas bersih dan rapi, serta lingkungan kantor UDD PMI memiliki tempat yang nyaman.

Penelitian Dwi Yuli Fahrul Jannah (2022) tentang tingkat kepuasan di UDD PMI Kota Yogyakarta meliputi aspek bukti nyata memilih sangat puas sejumlah 63 orang (78,7%) serta puas sejumlah 17 orang (21,3%). Berdasarkan perbandingan penelitian tentang kepuasan pendonor darah tahun 2022 dan penelitian sekarang yang dilakukan di UDD PMI Kota Yogyakarta pada dimensi bukti nyata terdapat peningkatan. Tersedianya fasilitas mendukung dan sesuai dengan standar untuk sarana dan prasarana di tempat layanan memiliki dampak besar terhadap kualitas pelayanan. Meskipun tingkat kepuasan meliputi aspek bukti nyata menunjukkan kategori sangat puas, namun pendonor darah

menyampaikan rekomendasi kepada UDD PMI Kota Yogyakarta untuk menambah AC di ruang istirahat donor.

Penelitian Kusuma (2019) tentang kepuasan pendonor di PMI Kabupaten Sleman berdasarkan aspek bukti nyata menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden yaitu 4,03 dengan rentang skor antara 3,40-4,19. Hal ini menyatakan bahwa penilaian responden termasuk dalam kategori tinggi.

**f. Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah Berdasarkan Lima Aspek**

Tingkat kepuasan pendonor darah berdasarkan lima aspek pada tabel 4.7. yaitu aspek kehandalan, tanggap, jaminan, empati dan bukti nyata. Berdasarkan tabel diatas, responden memilih kategori sangat puas sebesar 65,56%, puas sebesar 33,89 dan kurang puas sebesar 0,56%.

**C. Keterbatasan**

**1. Kelemahan**

Kelemahan penelitian ini hanya berfokus kepuasan pendonor darah yang ada di dalam gedung UDD PMI Kota Yogyakarta, namun untuk pendonor darah pada kegiatan *Mobile Unit* belum dilakukan pengukuran tingkat kepuasan.

**2. Kesulitan**

Beberapa responden meminta bantuan untuk mengisi dan membacakan kuesioner yang sudah dibagikan karena alasan tertentu.