

**GAMBARAN KEPUASAN PENDONOR DARAH  
TERHADAP PELAYANAN DONOR DARAH  
DI UDD PMI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2024**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan  
Program Studi Teknologi Bank Darah (D-3) Fakultas Kesehatan  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

**RISA SEPTIANA PUTRI**

**NPM. 211206019**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI BANK DARAH (D-3)  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA  
2024**

# HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

## GAMBARAN KEPUASAN PENDONOR DARAH TERHADAP PELAYANAN DONOR DARAH DI UDD PMI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2024

Diajukan oleh:

**RISA SEPTIANA PUTRI**

**NPM. 211206019**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah  
Sebagai Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan  
(A.Md.Kes) Program Studi Teknologi Bank Darah (D-3)

Di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 10 Juli 2024

Mengesahkan:

Penguji,



Nur'Aini Purnamaningsih, S.Si., M.Sc.  
NIDN. 0521129101

Pembimbing,



Nurpuji Mumpuni, S.Si., M.Kes  
NIDN. 0527087403

Keprodi,



Francisca Romana Sri Supadmi, A.Md.Kes, S.K.M., M.Sc.  
NIDN. 0514057401

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Risa Septiana Putri

NPM : 211206019

Program Studi : Teknologi Bank Darah (D-3)

Judul KTI : Gambaran Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Tahun 2024

menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya tulis ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 05 Juli 2024



Risa Septiana Putri

## **PRAKATA**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Tahun 2024”. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Teknologi Bank Darah (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Dalam penyusunan Laporan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mengalami kendala dan kesulitan, namun berkat dukungan, bantuan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan Laporan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Fransisca Romana Sri Supadmi, A.Md.Kes., S.K.M., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Teknologi Bank Darah (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Nur'Aini Purnamaningsih, S.Si., M.Sc, selaku Dosen Penguji dan Dosen Koordinator Kaya Tulis Ilmiah Program Studi Teknologi Bank Darah (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Nurpuji Mumpuni, S.S.i., M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah Program Studi Teknologi Bank Darah (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
5. dr. Fery Fachriza selaku kepala UDD PMI Kota Yogyakarta beserta jajarannya yang telah memberikan dan mengizinkan penulis untuk melakukan pelaksanaan penelitian.
6. Keluarga penulis, Bapak Ujang Sudirman, Ibu Suyati dan adik Rara fana Aliyana atas doa, dukungan dan motivasi yang diberikan selama ini.
7. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Program Studi Teknologi Bank Darah (D-3) yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.

8. Semua pihak yang telah berkontribusi hingga terselesaikannya penyusunan karya tulis ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan Karya Tulis Ilmiah ini masih mempunyai banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, untuk hal tersebut penulis mohon kritik, saran, dan masukan yang membangun untuk pedoman penulis ke arah yang lebih baik. Semoga laporan Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 7 Juli 2024

Penulis,



Risa Septiana Putri

## DAFTAR ISI

|                                             |        |
|---------------------------------------------|--------|
| HALAMAN JUDUL.....                          | 1      |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                     | ii     |
| PERNYATAAN.....                             | iii    |
| PRAKATA.....                                | iv     |
| DAFTAR ISI.....                             | vi     |
| DAFTAR TABEL.....                           | viii   |
| DAFTAR GAMBAR.....                          | ix     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                        | x      |
| INTISARI.....                               | xi     |
| ABSTRACT.....                               | xii    |
| <br>BAB I PENDAHULUAN.....                  | <br>1  |
| A. Latar Belakang.....                      | 1      |
| B. Rumusan Masalah.....                     | 4      |
| C. Tujuan Penelitian.....                   | 4      |
| D. Manfaat Penelitian.....                  | 4      |
| E. Keaslian Penelitian.....                 | 5      |
| <br>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....            | <br>7  |
| A. Tinjauan Teori.....                      | 7      |
| B. Kerangka Teori.....                      | 16     |
| C. Kerangka Konsep.....                     | 17     |
| D. Pertanyaan Penelitian.....               | 17     |
| <br>BAB III METODE PENELITIAN.....          | <br>18 |
| A. Desain Penelitian.....                   | 18     |
| B. Lokasi dan Waktu.....                    | 18     |
| C. Populasi dan Sampel.....                 | 18     |
| D. Variabel penelitian.....                 | 19     |
| E. Definisi Operasional.....                | 20     |
| F. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....    | 20     |
| G. Validitas dan Reliabilitas.....          | 21     |
| H. Metode Pengolahan dan Analisis Data..... | 22     |
| I. Etika Penelitian.....                    | 24     |
| J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....      | 24     |
| <br>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....        | <br>26 |
| A. Hasil Penelitian.....                    | 26     |
| B. Pembahasan.....                          | 32     |
| C. Keterbatasan.....                        | 38     |
| <br>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....         | <br>39 |
| A. Kesimpulan.....                          | 39     |
| B. Saran.....                               | 40     |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 41 |
| LAMPIRAN.....        | 43 |

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Keaslian Penelitian.....                                           | 5  |
| Tabel 3.1. Definisi Operasional.....                                          | 20 |
| Tabel 3.2. Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pendoror Darah.....                   | 21 |
| Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....                  | 26 |
| Tabel 4.2. Tingkat Kepuasan Pendoror Darah Berdasarkan Aspek Kehandalan.....  | 27 |
| Tabel 4.3. Tingkat Kepuasan Pendoror Darah Berdasarkan Aspek Tanggap.....     | 28 |
| Tabel 4.4. Tingkat Kepuasan Pendoror Darah Berdasarkan Aspek Jaminan.....     | 29 |
| Tabel 4.5. Tingkat Kepuasan Pendoror Darah Berdasarkan Aspek Empati.....      | 30 |
| Tabel 4.6. Tingkat Kepuasan Pendoror Darah Berdasarkan Aspek Bukti Nyata..... | 30 |
| Tabel 4.7. Tingkat Kepuasan Pendoror Darah Berdasarkan Lima Aspek.....        | 31 |

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANMAD  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Teori.....  | 16 |
| Gambar 2.2. Kerangka Konsep..... | 17 |

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Surat Izin Studi Pendahuluan .....         | 44 |
| Lampiran 2. Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan ..... | 45 |
| Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....                 | 46 |
| Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian.....         | 47 |
| Lampiran 5. Lembar Permohonan Menjadi Responden.....   | 48 |
| Lampiran 6. <i>Informed Consent</i> .....              | 49 |
| Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....                  | 50 |
| Lampiran 8. <i>Ethical Clearance</i> .....             | 53 |
| Lampiran 9. Jadwal Penelitian.....                     | 54 |
| Lampiran 10. Rekapitulasi Data.....                    | 55 |
| Lampiran 11. Hasil Analisis Data.....                  | 57 |
| Lampiran 12. Lembar Bimbingan KTI.....                 | 60 |
| Lampiran 13. Hasil Cek Plagiasi.....                   | 63 |