

## ABSTRAK

Rizka Anisa Putri (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pendorong Plasma Konvalesen Terhadap Pelayanan Darah di UTD PMI Kota Malang*. Laporan Tugas Akhir, Program Studi D-III Teknologi Bank Darah, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Bapak Budi Susatia, S.Kp., M.Kes.

Pandemi Covid-19 berdampak meningkatnya jumlah kematian pasien Covid-19. Pemenuhan ketersediaan plasma konvalesen sebagai terapi tambahan sangat diperlukan dengan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pendonor plasma konvalesen. Desain penelitian adalah deskriptif menggunakan metode survei. Sampel penelitian adalah pendonor plasma konvalesen di UTD PMI Kota Malang sebanyak 20 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil analisis tingkat kepuasan pendonor mengenai kinerja pelayanan tertinggi adalah unsur waktu pelayanan serta perilaku pelaksanaan dengan nilai 3,90. Sementara, unsur terendah adalah persyaratan serta sarana dan prasarana dengan nilai 3,75. Kesimpulannya yaitu tingkat kepuasan berdasarkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat di UTD PMI Kota Malang, sebesar 94,88 dengan kategori kinerja unit pelayanan “Sangat Baik” dan mutu pelayanan “A”. Pelayanan darah di UTD PMI Kota Malang memiliki kualitas sangat baik sehingga pendonor memberikan tingkat kepercayaan yang tinggi. Penelitian ini menyarankan sebaiknya meningkatkan seluruh unsur pelayanan terutama persyaratan pelayanan maupun sarana dan prasarana di UTD PMI Kota Malang.

Kata Kunci : Kepuasan, Kepercayaan, Pelayanan Darah Plasma Konvalesen