

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kepuasan.....	6
2.1.1 Teori Kepuasan.....	6
2.1.2 Manfaat Kepuasan.....	7
2.2 Layanan Kesehatan Di Unit Donor Darah .....	7
2.3 Permintaan Darah .....	8
2.3.1 Definisi Permintaan Darah.....	8
2.3.2 Alur Permintaan Darah.....	9
2.3.3 Macam-macam Permintaan Darah.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Desain Penelitian.....	16
3.2 Subyek Penelitian .....	16
3.3 Populasi dan Sampel .....	16
3.3.1 Populasi.....	16
3.3.2 Sampel.....	17

3.4	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	17
3.4.1	Lokasi Penelitian .....	17
3.4.2	Waktu Penelitian .....	17
3.5	Variabel dan Definisi Operasional .....	17
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	18
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.6.2	Instrumen Penelitian .....	19
3.7	Analisis Data dan Penyajian Data .....	20
3.7.1	Analisis Data .....	20
3.7.2	Interpretasi Data .....	21
3.7.3	Penyajian Data .....	22
3.8	Etika Penelitian .....	22
3.8.1	Menghormati Harkat dan Martabat Manusia .....	23
3.8.2	Menghormati Privasi dan Kerahasiaan Subyek Penelitian .....	23
3.8.3	Keadilan dan Keterbukaan .....	23
3.8.4	Memperhatikan Manfaat dan Kerugian yang Ditimbulkan .....	24
3.8.5	<i>Ensuring Beneficence</i> .....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		25
4.1	Hasil Studi Kasus .....	25
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	25
4.1.2	Hasil Penelitian .....	26
4.1.3	Pembahasan .....	36
4.1.4	Keterbatasan Studi Kasus .....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		47
5.1	Kesimpulan .....	47
5.2	Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA .....		50
LAMPIRAN .....		52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Permintaan Darah.....	52
Lampiran 2 Kuesioner Angket Tingkat Kepuasan Konsumen .....	53
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner Tingkat Kepuasan Konsumen.....	55
Lampiran 4 Lembar Izin Penelitian.....	58
Lampiran 5 Lembar Keterangan Penelitian .....	59
Lampiran 6 Dokumentasi Kegiatan .....	60
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Tugas Akhir.....	61
Lampiran 8 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Permintaan Darah.....	11
Gambar 4.1 Diagram Kategori Responden Berdasarkan Jenis Konsumen.....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pelaksana Pelayanan Permintaan Darah .....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	18
Tabel 3.2 Skala Linkert .....	21
Tabel 3.3 Interpretasi Data .....	22
Tabel 4.1 Rekapitulasi Data Kuesioner.....	27
Tabel 4.2 Gambaran Empat Sektor Data Kuesioner .....	29
Tabel 4.3 Analisis Masing-masing Data Kuesioner.....	31
Tabel 4.4 Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen .....	34

## DAFTAR SINGKATAN

No.	SINGKATAN	KEPANJANGAN
1.	UDD	: Unit Donor Darah
2.	UTD	: Unit Transfusi Darah
3.	PMI	: Palang Merah Indonesia
4.	Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
5.	Menkes	: Menteri Kesehatan
6.	RI	: Republik Indonesia
7.	IMLTD	: Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah
8.	Kemenpan	: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
9.	WHO	: <i>World Health Organization</i>
10.	SIMDONDAR	: Sistem Informasi Manajemen Donor Darah
11.	WB	: <i>Whole Blood/</i> Darah Lengkap
12.	PRC	: <i>Packed Red Cell/</i> Sel Darah Merah Pekat
13.	FFP	: <i>Fresh Frozen Plasma</i>
14.	TC	: <i>Thrombocyte Concentrate</i>
15.	SOP	: Standar Operasional Prosedur
16.	PP	: Peraturan Pemerintah
17.	Kemendag	: Kementrian Perdagangan
18.	SDM	: Sumber Daya Manusia
19.	BDRS	: Bank Darah Rumah Sakit
20.	DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pelayanan