

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang didapatkan sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang dinilai sangat baik oleh konsumen dengan kategori *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*. Berdasarkan penilaian ini, hasil tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang pada bulan November-Desember 2023 dapat dilihat dengan: kategori *tangibles* (bukti fisik pelayanan) dengan hasil 63 % sangat puas. Berdasarkan dimensi *Empathy* (empati), hasil respon konsumen 59 % sangat puas. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), responden 47 % sangat puas. Berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan pelayanan), responden 54 % sangat puas. Hasil keseluruhan respon kepuasan konsumen dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang adalah sangat puas dengan persentase 56 %.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi konsumen.

Mengingat kebutuhan darah di UDD PMI Kabupaten Malang cukup tinggi dan memadai maka diharapkan konsumen dapat menerima kebutuhan darah yang sesuai, memberikan saran dan masukan, serta dapat

menggunakan sebagaimana fasilitas dan pelayanan yang telah disediakan oleh UDD PMI Kabupaten Malang.

## 2. Saran bagi petugas

- a. Petugas di UDD PMI Kabupaten Malang diharapkan dapat lebih menguasai dalam peningkatan kompetensi di bidangnya dan menjalankan tugas sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur).
- b. Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan perlengkapan atribut petugas pelayanan permintaan darah.
- c. Petugas diharapkan melayani konsumen dengan baik, tanggap, dan cekatan karena dapat mengingat bahwa konsumen memerlukan pelayanan yang baik dan membutuhkan pertolongan saat menghadapi suatu permasalahan atau kendala, maka petugas pelayanan permintaan darah sebaiknya menanamkan sikap yang baik dalam melayani konsumen darah di UDD PMI Kabupaten Malang.

## 3. Saran untuk UDD PMI Kabupaten Malang

- a. Diperlukan upaya kemudahan konsumen dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya kontak informasi
- b. Memberikan penghargaan terhadap pegawai berprestasi diperlukan dan memberi motivasi untuk mendorong kinerja di masa mendatang, serta mempertimbangkan kebutuhan tambahan SDM (sumber daya manusia) terhadap pelayanan darah.

- c. Kepuasan konsumen ini perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai kualitas dan inovasi pelayanan permintaan darah dan sebagai syarat Akreditasi untuk izin operasional di UDD PMI Kabupaten Malang, serta dapat dijadikan klasifikasi pelayanan kesehatan terutama dalam pelayanan darah.