

## ABSTRAK

Diva Tiara Vinanda Carollins (2023). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela Terhadap Pelayanan Donor Darah UDD PMI Kota Kediri*. Karya Tulis Ilmiah Deskriptif, Program Studi Diploma III Teknologi Bank Darah, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, Pembimbing (utama) Dr. Ekowati Retnaningtyas, S.Kp., M.Kes. (Pendamping) Dr. Nur Rahman, STP., MP., RD.

Banyak masyarakat yang ingin sukarela mendonorkan darahnya, hanya saja mereka mempertanyakan kualitas pelayanan donor darah. Persediaan darah UDD PMI yang menipis hal ini disebabkan semakin tingginya kebutuhan darah dan minimnya pendonor. Kurangnya minat masyarakat dalam mendonorkan darah dapat dipicu dengan rasa kurang nyaman saat mendonorkan darah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Kediri. Desain/rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Tingkat kepuasan pendonor terhadap dimensi pelayanan reability (kehandalan) didapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu sangat puas dengan rata-rata presentase 88%. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pendonor terhadap dimensi pelayanan responsiveness (daya tanggap) didapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu sangat puas dengan rata-rata presentase 89%. Gambaran tingkat kepuasan pendonor secara keseluruhan didapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu sangat puas dengan rata-rata presentase 86%. Dari aspek reability sudah berpendapat sangat puas. Dari aspek responsiveness sudah berpendapat sangat puas. Dari keseluruhan aspek pelayanan berpendapat sangat puas.

Kata Kunci : Pendonor sukarela, Pelayanan, Tingkat Kepuasan