

ABSTRAK

Sahla Nabila (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas pengambil Darah dengan Minat Donor darah di UDD PMI Kota Mojokerto*. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Diploma III Teknologi Bank Darah, Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan, Politeknik Kemenkes Malang, pembimbing Sri Mudayatiningsih, S.Kp., M. Kes.

Kualitas Standar petugas dapat berupa kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. Petugas mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Petugas dapat merespon dan peduli pada pendonor. Petugas dapat melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat serta membuat pendonor nyaman saat pengambilan darah. Pendonor mempunyai minat untuk mendonorkan darah secara sukarela. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian korelasi atau hubungan. Sampel penelitian adalah pendonor yang berjumlah 85 orang dan 5 petugas pengambil darah. Hubungan kualitas pelayanan petugas pengambil darah dengan minat donor darah diperoleh hasil sebagian besar pendonor menyatakan sikap petugas pengambil darah sudah baik. Sebagian besar pendonor menyatakan bahwa berminat mendonorkan darahnya kembali karena sikap petugas pengambil darah. Hasil statistik menggunakan *Chi Square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan petugas pengambil darah dengan minat donor darah. Saran dari penelitian ini adalah petugas pengambil darah diharapkan dapat terus mempertahankan pelayanan agar selalu baik.

Kata Kunci: Kualitas Petugas, Minat Donor