

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR GRAFIK .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN .....	xvii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan .....	3
1.3.1 Tujuan Umum .....	3
1.3.1 Tujuan Khusus .....	3
1.4 Manfaat .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	4
TINJAU PUSTAKA .....	5
2.1 Pelayanan Transfusi Darah .....	5
2.2 Standar Pelayanan Donor Darah .....	6
2.2.1 Ruang Lingkup Pelayanan Transfusi Darah .....	6
2.3 Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Transfusi Darah .....	21
2.3.1 Sumber Daya Manusia (SDM) dan Pelatihan Prinsip .....	21
2.3.2 Bangunan dan Fasilitas .....	22
2.3.3 Pendaftaran dan Seleksi Donor .....	22

2.3.4 Pengambilan darah lengkap .....	22
2.4 Outcom Kualitas Pelayanan Donor Darah .....	25
2.4.1 Definisi Kepuasan .....	25
2.4.2 Manfaat Pelayanan.....	26
2.3.3 Tujuan Pelayanan.....	26
2.5 Outcom Kepuasan Pendonor.....	27
2.5.1 Definisi Kepuasan .....	27
2.5.2 Manfaat Kepuasan .....	28
2.5.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	28
2.5.4 Aspek Kepuasan.....	31
2.6 Kerangka Konsep.....	33
BAB III .....	34
METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Desain/Rancangan.....	34
3.2 Subjek Penelitian .....	34
3.2.1 Populasi Penelitian.....	34
3.2.2 Sampel Penelitian.....	34
3.2.3 Teknik Sampling.....	34
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
3.3.1 Lokasi.....	35
3.3.2 Waktu.....	35
3.3.3 Variable Penelitian dan Definisi Operasional Variable .....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.2 Instrumen Penelitian .....	37
3.6 Analisa Data dan Penyajian Data.....	37
3.6.1 Analisis Data .....	37
3.6.2 Penyajian Data .....	38
3.6.3 Etika Penelitian .....	38
BAB IV .....	41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41

4.1 Hasil Penelitian .....	41
4.1.1. Gambaran Lokasi Penelitian .....	41
4.2.2 Data Umum .....	41
4.1.3. Data Fokus .....	43
4.2 Pembahasan.....	47
4.2.1 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Sikap Petugas .....	47
4.2.2 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Komunikasi Petugas ..	48
4.2.3 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Keterampilan Aftap Petugas .....	49
4.2.4 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Sarana & Prasarana Seleksi Donor ..	50
4.3 Keterbatasan Studi Kasus .....	51
BAB V .....	53
KESIMPULAN DAN SARAN .....	53
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	53
5.2.1 Saran untuk UTD PMI Kota Surabaya .....	53
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	55

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Kelompok Usia.....	42
Grafik 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin.....	42
Grafik 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Kelompok Pekerjaan.....	42
Grafik 4.4 Tingkat Kepuasan responden terhadap Sikap Pelayanan .....	43
Grafik 4.5 Tingkat Kepuasan responden terhadap Kemampuan Komunikasi.....	44
Grafik 4.6 Tingkat Kepuasan responden terhadap Keterampilan Aftap Petugas.....	45
Grafik 4.7 Tingkat Kepuasan responden terhadap Sarana dan Prasarana Seleksi Donor....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Sikap Petugas.....	43
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Komunikasi Petugas.....	44
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Keterampilan Aftap Petugas.....	45
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Sarana & Prasarana Seleksi Donor.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Kegiatan.....	57
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	58
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian.....	59
Lampiran 4 Informed Consent.....	60
Lampiran 5 Kuisisioner Pengetahuan.....	61
Lampiran 6 Tabulasi.....	63
Lampiran 7 Formulir Bimbingan Tugas Akhir.....	65

## DAFTAR SINGKATAN

UTD	: Unit Transfusi Darah
PMI	: Palang Merah Indonesia
UTDRS	: Unit Transfusi Darah
SDM	: Sumber Daya Manusia
BDRS	: Bank Darah Rumah Sakit
IMLTD	: Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah
CPOB	: Cara Pembuatan Obat yang Baik
WB	: Whole Blood
PRC	: Packed Red Cell
TC	: Trombocyte Concentrate
FP	: Fresh Plasma
FFP	: Fresh Frozen Plasma
WE	: Washed Erythrocyet
AHF	: Anti Haemolytic Factor
LP	: Liquid Plasma
EIA	: Enzyme Immuno Assay
ChLIA	: Chemiluminescence Immuno Assay
NAT	: Nucleic Amplification Test
GMP	: Good Manufacturing Practice
SOP	: Standar Operasional Prosedur