

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil dari survei Tingkat Kepuasan Pendorong Terhadap Pelayanan Donor Darah

UTD PMI Kota Surabaya pada tahun 2023 diketahui, $Presentase = \frac{F}{N} \times 100\%$

5.1.1. 85% Responden menyatakan sudah Sangat Puas terhadap Sikap Petugas dalam melayani Pendorong di UTD PMI Surabaya.

5.1.2. 78% Responden menyatakan Sangat Puas terhadap Kemampuan Komunikasi Petugas yang Melayani Pendorong di UTD PMI Surabaya .

5.1.3. 85% Responden menyatakan Sangat Puas terhadap Keterampilan Aftap Petugas pada saat Pelayanan kepada Pendorong di UTD PMI Surabaya .

5.1.4. 87% Responden menyatakan Sangat Puas mengenai Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survei penelitian Tingkat Kepuasan Pendorong Terhadap Kemampuan Komunikasi Petugas pada Gambar Grafik 4.5 dari 100 responden diperoleh nilai 78% Sangat Puas dan 22% lainnya menyatakan puas .

Namun demikian, terdapat 1 responden menyatakan kurang puas terhadap petugas memberikan komunikasi dengan baik dan terdapat 3 responden yang menyatakan kurang puas terhadap penjelasan informasi dari petugas.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk UTD PMI Kota Surabaya

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat diberikan saran kepada UTD PMI Kota Surabaya yaitu memperhatikan untuk beberapa pertanyaan yang menyangkut hasil yang belum sesuai akan Ketidak Puasan pendonor pada saat pelayanan

donor darah dan menjadi sarana evaluasi guna meningkatkan harapan ataupun memuaskan pendonor dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya disampaikan untuk saran yaitu, menambah pertanyaan untuk responden dan menggunakan metode lain dalam menetapkan kualitas pelayanan agar dapat di pergunakan pihak PMI untuk menaikkan standar kualitas dan menjadi sarana perbaikan untuk kedepannya.