

Lampiran 1. Kuisisioner Survei Kepuasan

**NO RESPONDEN**

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BERDASARKAN PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017  
PELAYANAN UTD PMI KABUPATEN MALANG TAHUN 2020**

**A. DATA UMUM RESPONDEN**

Nama : .....

Umur :  17 – 25 Tahun  26 – 35 Tahun  
 36 – 45 Tahun  > 46 Tahun

Jenis Kelamin :  Laki – laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir :  SD  SMP  SMA  Sarjana/Pasca

**B. KUISIONER**

*Berilah tanda centang (✓) pada kolom sebelah kanan sesuai dengan kondisi yang saudara rasakan.*

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		STB	TB	B	SB	SBS
<b>I.</b>	<b>ASPEK PERSYARATAN</b>					
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?					
2.	Bagaimana pendapat anda tentang komunikasi petugas dalam pelayanan di UDD PMI kabupaten Malang?					
<b>II.</b>	<b>ASPEK PROSEDUR / PELAYANAN</b>					
4.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang					

	kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?					
5.	Bagaimana alur pelayanan di UTD, sudah sesuaikah?					
<b>III.</b>	<b>WAKTU</b>					
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?					
<b>IV.</b>	<b>KOPETENSI PELAKSANA (PETUGAS)</b>					
7.	Bagaimana menurut anda kinerja petugas pelayanan donor darah?					
8.	Menurut anda apakah petugas pelayanan donor darah sudah sesuai dengan SOP dalam melayani pedonor?					
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?					
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan					
<b>V.</b>	<b>PERILAKU PELAKSANA (PETUGAS)</b>					
11.	Bagaimana pendapat saudara tentang perlakuan petugas dalam pelayanan terkait kesopanan?					
12.	Bagaimana sikap petugas dalam melayani pendonor?					
<b>VI.</b>	<b>SARANA PRASARANA</b>					
13.	Bagaimana dengan snack dan vitamin yang disuguhkan setelah donor darah?					
14.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?					
15.	Menurut anda apakah peralatan dalam pelayanan donor darah sudah memadai?					
<b>VII.</b>	<b>PENGADUAN</b>					
16.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?					

17.	Menurut anda apakah ada umpan balik dari UDD kabupaten Malang terhadap pedonor darah sukarela?					
-----	--	--	--	--	--	--

**Keterangan**

STB	Sangat Tidak Baik
TB	Tidak Baik
B	Baik
BS	Baik Sekali
SBS	Sangat Baik Sekali

Nomor : 0017/02.06.28/UDD/Sekr/XII/2020  
Lampiran : --  
Perihal : Ijin Penelitian

Malang, 27 Desember 2020

Kepada  
Yth. Ketua  
Program Studi D3 Teknologi Bank Darah  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang  
Di  
MALANG

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Saudara No.PP.08.02/6.4/2345/2020 tanggal 14 Desember 2020 perihal Surat Ijin Penelitian.

Bersama ini Unit Donor Darah PMI Kabupaten Malang pada prinsipnya menyetujui permohonan surat tersebut diatas dan apabila telah menyelesaikan kegiatan diharapkan masing - masing peserta penelitian untuk membuat laporan kepada kami.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Unit Donor Darah  
PALANG MERAH INDONESIA  
Kabupaten Malang  
Plt Kepala,



~~drg. MARHENDRAJAYA MM, SpKg~~

Tembusan :

- Yth. 1. Sdr. Akbar Maulana Dewa Nugraha
2. Sdri. Novi Dwi Putri
3. Sdri. Septyani Enggar Pratiwi
4. Sdri. Aniswati
5. Sdri. Anis Rodiyah
6. Sdri. Sri Indarwati
7. Sdri. Dyah Ayu Larasati
8. Arsip.

Unit Donor Darah **PALANG MERAH INDONESIA** Kabupaten Malang

Jl. Panji Kepanjen Malang 65163, telepon 0341-395350, fax. 0341-397393 email :utdpmi\_kabmalang@yahoo.co.id



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI**  
**BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SDM KESEHATAN**  
**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG**



- Kampus Pusat : Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, 65112 Telp (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746  
- Kampus I : Jl. Srikoyo No. 106 Jember Telp (0331) 486613  
- Kampus II : Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp (0341) 427847  
- Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Blitar Telp (0342) 801043  
- Kampus IV : Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp (0354) 773095  
- Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek Telp (0355) 791293  
- Kampus VI : Jl. Dr. Cipto Mangunkusomo No. 82A Ponorogo Telp (0352) 461792

Website : [Http://www.poltekkes-malang.ac.id](http://www.poltekkes-malang.ac.id) Email : [direktorat@poltekkes-malang.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-malang.ac.id)

Nomor : PP.08.02/6.4/2299/2020  
Lampiran : -  
Hal : Surat Ijin Penelitian

Malang, 16 Desember 2020

Kepada  
Yth. Kepala UDD PMI Kabupaten Malang  
Di  
Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester III Prodi D3 Teknologi Bank Darah Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2020/2021, maka bersama ini kami harapkan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa atas nama :

Nama : SRI INDARWATI  
NIM : P17440195005

Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin dengan Topik / Judul : *Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Di UDD PMI Kabupaten Malang Tahun 2020.*

Pada : Desember 2020 – Januari 2021.

Adapun data yang akan diambil adalah *Wawancara, Kuesioner Dan Observasi.*

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua Program Studi  
Teknologi Bank Darah



**Dr. Ni Luh Futu Eka S. S.Kp., M.Kes.**  
NIP. 19650504 198803 2 001

Tembusan :  
1. Yang bersangkutan  
2. Arsip

