

ABSTRAK

Indarwati Sri (2021) Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Di UTD PMI Kabupaten Malang 2020. Karya tulis ilmiah studi literatur, program studi DIII Teknologi Bank Darah, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing (Utama) Dr. Ni LuhPutuEka, S., S.Kp, M.Kes

Unit Transfusi Darah PMI Kabupaten Malang melayani masyarakat yang ingin menyumbangkan darahnya. Masyarakat yang menyumbangkan darahnya disebut pendonor dan kegiatan ini disebut pelayanan pendonor darah sukarela. Tujuan pelayanan pendonor darah sukarela adalah untuk menjaga persediaan darah UTD PMI Kabupaten Malang, sehingga stok darah akan selalu ada dan siap digunakan bagi yang membutuhkan darah. UTD PMI Kabupaten Malang adalah salah satu instansi yang bergerak dalam bidang donor darah tentunya memiliki target yang harus dicapai setiap tahunnya demi memenuhi kebutuhan darah Kabupaten Malang.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel. Yaitu variabel bebas yaitu Tingkat Kepuasan dan variabel terikat adalah Pelayanan Di UTD PMI Kabupaten Malang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sejumlah 50 orang diambil menggunakan dengan teknik accidental sampling.

Hasil dari penelitian ini didapatkan hasil Tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di UTD PMI Kabupaten Malang adalah cukup puas. Saran UTD PMI Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan pendonor memiliki roadmap peningkatan kompetensi petugas, baik semacam pelatihan atau kursus – kursus singkat ataupun berbentuk update jenjang pendidikan sesuai aturan pemerintah yang baru. Roadmap tersebut penting dalam terjaminnya mutu pelayanan yang selalu baik sesuai standar operasional prosedur. Dengan adanya pelatihan dan kursus singkat itu, petugas akan selalu mendapatkan refreshing ilmu terbaru sehingga UTD PMI Kabupaten Malang tidak akan tertinggal dan akan selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan. Hal ini akan langsung berdampak kepada kualitas sumber daya manusia yang mumpuni dan professional.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Donor Darah, Pelayanan

ABSTRACT

Indarwati Sri (2021) Description of Satisfaction Levels of Blood Donors to Services at UTD PMI Malang Regency 2020. Scientific writing of literature studies, DIII Blood Bank Technology study program, Health Polytechnic of the Ministry of Health Malang. Supervisor (Main) Dr. Ni Luh Putu Eka, S., S.Kp, M.Kes

PMI Malang Regency Blood Transfusion Unit serves people who want to donate blood. People who donate blood are called donors and this activity is called the voluntary blood donation service. The aim of the voluntary blood donor service is to maintain the blood supply of UTD PMI Malang Regency, so that the blood stock will always be available and ready to be used for those who need blood. UTD PMI Malang Regency is one of the agencies engaged in blood donation, of course, has a target that must be achieved every year to meet the blood needs of Malang Regency.

In this study, there are two variables. Namely the independent variable, namely the level of satisfaction and the dependent variable is the service at UTD PMI Malang Regency. The sample taken in this study was a number of 50 people taken using accidental sampling technique.

The results of this study showed that the satisfaction level of blood donors with services at UTD PMI Malang Regency was quite satisfied. The suggestion of UTD PMI Malang Regency in order to increase the satisfaction level of donors has a roadmap of increasing the competence of officers, either in the form of training or short courses or in the form of updating education levels according to new government regulations. The roadmap is important in ensuring that the quality of service is always good according to standard operating procedures. With the training and short courses, officers will always get the latest refreshing of knowledge so that UTD PMI Malang Regency will not be left behind and will always follow the development of science. This will directly impact the quality of qualified and professional human resources.

Keywords: Satisfaction Level, Blood Donation, Service