

ABSTRAK

Nitya Maheswari Sanjaya (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pendorong Terhadap Kualitas Pelayanan di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo. Program studi D-III Teknologi Bank Darah. Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Dosen Pembimbing: Tanto Hariyanto, S.Kep, Ns. M.Biomed.

Latar belakang: pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok, atau organisasi dengan tujuan membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh petugas UDD PMI Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa. Perlunya sebagai petugas menjaga kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan pendonor. Pendonor akan merasa puas jika harapan dari pelayanan tersebut terpenuhi. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pendonor terhadap kualitas pelayanan di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo. **Metode:** metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian diskriptif dengan pendekatan survey. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 50 pendonor di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo. Analisis data menggunakan rumus likert. **Hasil:** diperoleh kualitas pelayanan aftap di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo dengan kategori baik 90%, cukup baik 10%, kurang baik 0%. Dan diperoleh tingkat kepuasan pendonor dengan kategori tinggi 8%, sedang 90%, dan rendah 2%. Artinya dengan kualitas pelayanan yang baik masih menggambarkan tingkat kepuasan pendonor pada tingkat sedang. **Kesimpulan:** Tidak selalu dengan kualitas pelayanan yang sudah baik akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi. Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan aspek kualitas pelayanan didapatkan nilai relative kurang pada aspek reliability dan tangible, sedangkan pada faktor kepuasan yang mempunyai penilaian kurang pada perilaku pelaksanaan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, tingkat kepuasan