

ABSTRAK

Syndika Raya Anggrareta, Kepuasan Pendonor Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kabupaten Trenggalek. Program Studi D-3 Teknologi Bank Darah, Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Dr. Ekowati R, S.Kp, M.Kes.

Kepuasan pendonor merupakan aspek yang harus di perhatikan untuk meningkatkan motivasi dan minat bagi pendonor. Dalam meningkatkan kepuasan pendonor perlu dilakukan survei kepuasan pendonor terhadap pelayanan darah. Tujuan penelitian mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan donor darah. Desain penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh pendonor yang datang di UDD PMI Kabupaten Trenggalek pada bulan November – Desember. Sampel penelitian sejumlah 71 responden yang diambil secara accidental sampling menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian tingkat kepuasan pendonor berdasarkan 6 dimensi , meliputi aman dan keselamatan 95%, efektif 98%, berpusat pada pasien 99%, tepat waktu/dapat diakses 99%, efisiensi 100%, dan keadilan 96% dengan rata- rata keseluruhan 98% yang dikategorikan sangat baik. Tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah berdasarkan dimensi keandalan 95%, kepastian/jaminan 97%, penampulan fisik 95%, kemampupahaman 99%, dan ketanggapan 98% dengan rata- rata 97% yang dikategorikan sangat baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pendonor