

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, kesimpulan yang dapat diambil dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan dan Kepercayaan Pendonor Plasma Konvalesen Terhadap Pelayanan Darah di UTD PMI Kota Malang, adalah sebagai berikut:

1. Data hasil analisis terhadap tingkat kepuasan pendonor plasma konvalesen sebagai pengguna layanan donor darah yang menunjukkan mayoritas responden sudah merasa puas terhadap unsur-unsur pelayanan darah yang diberikan oleh UTD PMI Kota Malang yang ditunjukkan dengan data sebagai berikut :
 - a. Responden merasa puas dengan persyaratan administratif sampai persyaratan pelayanan yang sesuai yakni dengan persentase (80%) dan memiliki rata-rata skor terendah dari sembilan unsur yakni 3,75.
 - b. Responden merasa puas dengan sarana dan prasarana yang menunjang terlaksananya kegiatan pelayanan darah dengan lancar yakni dengan persentase (80%) dan memiliki rata-rata skor terendah dari sembilan unsur yakni 3,75.
 - c. Responden merasa puas terhadap pelayanan yang sesuai dengan harapan pendonor plasma konvalesen mulai dari administratif sampai

- d. dengan pelayanan darah yakni dengan persentase (85%) dan memiliki rata-rata skor 3,85.
- e. Responden merasa puas dengan komunikasi yang baik antara petugas dan pendonor plasma konvalesen untuk pemastian kondisi pendonor selama proses berlangsung maupun setelah mendonorkan plasma konvalesen yakni dengan persentase (85%) dan memiliki rata-rata skor 3,85.
- f. Responden merasa puas dengan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan darah apheresis plasma yakni dengan persentase (90%) dan memiliki rata-rata skor tertinggi dari sembilan unsur yakni 3,90.
- g. Responden merasa puas dengan kompetensi pelaksanaan terhadap kemampuan petugas yang profesional yakni dengan persentase (85%) dan memiliki rata-rata skor 3,85.
- h. Responden merasa puas dengan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh pendonor plasma konvalesen yakni dengan persentase (80%) dan memiliki rata-rata skor 3,80.
- i. Responden merasa puas dengan perilaku atau sikap petugas yang sopan dan ramah yakni dengan persentase (90%) dan memiliki rata-rata skor tertinggi dari sembilan unsur yakni 3,90.
- j. Responden merasa puas dengan perhatian petugas dalam menangani keluhan serta efek samping donor plasma konvalesen yakni dengan persentase (85%) dan memiliki rata-rata skor 3,85.

2. Data hasil analisis terhadap tingkat kepercayaan pendonor plasma konvalesen sebagai pengguna layanan donor darah yang menunjukkan mayoritas responden memberikan tingkat kepercayaan yang tinggi kepada pelayanan darah di UTD PMI Kota Malang. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan darah yang diberikan oleh UTD PMI Kota Malang memiliki kualitas pelayanan sangat baik yang ditunjukkan dengan data sebagai berikut :

- a. Responden berpendapat sangat setuju untuk kembali mendonorkan plasma konvalesen di UTD PMI Kota Malang yaitu dengan persentase (95%).
- b. Responden berpendapat sangat setuju untuk merekomendasikan layanan donor darah plasma konvalesen di UTD PMI Kota Malang yaitu dengan persentase (85%).
- c. Responden berpendapat sangat setuju mengajak penyintas Covid-19 yang lainnya untuk mendonorkan plasma konvalesen di UTD PMI Kota Malang yaitu dengan persentase (80%).

5.2 Saran

Saran dari penelitian ini adalah meningkatkan seluruh unsur kualitas pelayanan donor plasma konvalesen di UTD PMI Kota Malang serta terus melakukan pengembangan terutama terhadap unsur persyaratan pelayanan maupun sarana dan prasarana di UTD PMI Kota Malang guna meningkatkan jumlah pendonor plasma konvalesen agar bersedia donor darah di UTD PMI

Kota Malang. Pada penelitian ini, terdapat saran untuk meningkatkan kepuasan pendonor plasma konvalesen melalui setiap unsur kepuasan, sebagai berikut :

- a. Pada unsur persyaratan pelayanan yakni sebaiknya terus melakukan penyesuaian atau pembaharuan mengenai persyaratan pelayanan terbaru sehingga pendonor plasma konvalesen diharapkan akan memberikan keyakinan bahwa terdapat kesesuaian antara standar pelayanan dengan pelayanan yang diberikan.
- b. Pada unsur sarana dan prasarana yakni sebaiknya menambah sarana dan prasarana yang terbaru guna menunjang terlaksananya kegiatan pelayanan darah plasma konvalesen dengan lancar.
- c. Pada unsur jenis pelayanan yakni dengan meningkatkan kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan pendonor plasma konvalesen mulai dari administratif sampai dengan pelayanan darah.
- d. Pada unsur komunikasi yakni dengan menjaga komunikasi yang baik antara petugas dan pendonor plasma konvalesen untuk memastikan kondisi pendonor selama proses berlangsung maupun setelah mendonorkan plasma konvalesen.
- e. Pada unsur waktu pelayanan yakni dengan meningkatkan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan darah apheresis plasma.
- f. Pada unsur kompetensi pelaksanaan yakni dengan meningkatkan kemampuan petugas yang profesional agar pendonor plasma

konvalesen puas dan semakin yakin dengan kinerja pelayanan yang sesuai standar.

- g. Pada unsur prosedur pelayanan yakni dengan memberikan akses terbuka yang dapat dijangkau oleh pendonor plasma konvalesen sehingga prosedur pelayanan lebih mudah dipahami.
- h. Pada unsur perilaku pelaksanaan yakni dengan meningkatkan sikap petugas yang sopan dan ramah sehingga pendonor plasma konvalesen merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.
- i. Pada unsur penanganan pengaduan yakni dengan meningkatkan rasa perhatian dari petugas dalam menangani keluhan serta efek samping saat mendonorkan plasma konvalesen agar pendonor merasa puas telah mendonorkan darahnya.