

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari uraian data yang disajikan penulis maka dapat disimpulkan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut, yaitu:

1. Kegiatan pada UTD PMI Kota Kediri meliputi upaya sosialisasi, kampanye donor darah serta pengarahan donor darah. Target utama rekrutmen donor adalah diperolehnya jumlah darah sesuai kebutuhan dan ketersediaan darah yang bermutu. Berdasarkan kuesioner pada kualitas pelayanan Pelaksanaan donor darah pada UDD PMI Kota Kediri adalah baik sehingga kepuasan pelanggan hasilnya linier bagus.
2. Karyawan UTD PMI Kota Kediri memiliki tanggung jawab untuk menjamin tidak terjadinya bagi para pendonor saat proses pengambilan darah, penerima darah dan komponen darah yang diambil petugas pengambilan darah. Pada prakteknya sendiri kepuasan pelanggan dan perbaikan berkesinambungan selalu diterapkan agar memiliki kualitas pelayanan yang baik.
3. Pendonor darah harus sudah diperiksa sesaat sebelum penyumbangan dan memenuhi kriteria seleksi donor yang ditetapkan UTD yang diperbolehkan untuk menyumbangkan darah. Pada prakteknya kualitas pelayanan di UTD PMI Kota Kediri dilakukan perbaikan yang berkesinambungan agar diterapkan agar dicapai kepuasan pendonor darah secara signifikan.
4. Komponen darah harus diolah dari darah yang diambil secara aseptik dari pendonor yang telah dinilai dan telah memenuhi kriteria seleksi. Mutu

komponen darah harus terjamin melalui pengawasan pada semua tahap pengolahan mulai dari seleksi donor hingga pengirimannya ke Rumah Sakit. Pada prakteknya sendiri kualitas pelayanan dan perbaikan berkesinambungan selalu diterapkan agar dicapai kepuasan pendonor darah yang baik.

5. Pengujian serologi golongan darah merupakan upaya pengamanan darah yang sangat penting, oleh karena hanya darah donor yang cocok dan serasi dengan darah pasien yang dapat ditransfusikan. Pengujian golongan darah saat seleksi donor perlu dikonfirmasi kembali melalui pengujian golongan darah serta uji saring antibodi menggunakan sampel yang diambil setelah pengambilan darah, metoda dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi dan didalam laboratorium, sehingga hasil pengujian golongan darah serta antibodi golongan darah dapat lebih dipercaya. Pada prakteknya kualitas pelayanan dan perbaikan berkesinambungan selalu diterapkan agar dicapai kepuasan pendonor darah yang signifikan.
6. Fasilitas atau peralatan penyimpanan harus didedikasikan untuk menyimpan komponen darah untuk transfusi dan tidak boleh digunakan untuk menyimpan sampel, reagen atau komponen darah yang infeksius. Area untuk karantina darah yang belum diuji saring dan darah yang telah lulus pengujian, demikian juga darah yang telah diuji silang serasi harus dipisahkan dan dilabel dengan jelas untuk mencegah kejadian tertukar. Pada prakteknya kualitas pelayanan dan perbaikan berkesinambungan selalu diterapkan agar dicapai kepuasan pendonor darah yang signifikan

Dari kesimpulan dan analisis kualitas pelayanan diatas sangat membantu pada organisasi UTD PMI Kota Kediri untuk meningkatkan kualitas

pelayanannya. Hal ini diterapkan karena berdasarkan pada tujuan akhir konsep kualitas layanan mengacu pada pencapaian kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, peneliti telah menguji organisasi menggunakan kuisisioner yang dalam kuisisioner tersebut pertanyaan yang diajukan didasarkan pada permasalahan yang ada pada UTD PMI Kota Kediri. Dan hasil akhir yang diterapkan peneliti di UTD PMI Kota Kediri menunjukkan respon yang memuaskan. Jadi, ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan UTD PMI Kota Kediri dapat meningkatkan kepuasan pendonor darah yang diterapkan dalam manajemennya.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas maka saran yang dapat peneliti berikan antara lain:

1. UTD PMI Kota Kediri harus selalu melakukan peningkatan kualitas layanan. Diharapkan dari diterapkannya kualitas layanan tersebut, kepuasan pendonor darah bisa lebih baik.
2. Melakukan tinjauan kualitas pelayanan setiap periode tertentu dengan melaksanakan studi banding atau mendatangkan ahli di bidang pelayanan agar dapat ditingkatkan kepuasan pendonor darah melalui perluasan pelayanan, kenyamanan dan informasi-informasi yang up date dan akurat.
3. Agar dilaukan kajian yang lebih dalam pada cakupan yang lebih luas pada perusahaan atau institusi lain, sehingga hasil penelitian selanjutnya diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih berarti dalam meningkatkan pemahaman dan kemampuan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.