

## ABSTRAK

Darrell Oliver Krisbintoro (2023). *Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Permintaan Darah di UDD PMI Kabupaten Malang Bulan November-Desember 2022*. Laporan Tugas Akhir Studi Kasus, Program Studi D-III Teknologi Bank Darah, Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Budi Susatia, S.Kp, M.Kes.

Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan yang dilakukan dan terjadi akibat interaksi antara pasien dengan petugas kesehatan. Pelayanan Darah merupakan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan darah dengan meliputi perencanaan, pengerahan, pelestarian pendonor, penyediaan, pendistribusian, dan tindakan medis pemberian darah kepada pasien untuk tujuan pemulihan kesehatan. Unit Donor Darah (UDD) merupakan pelayanan kesehatan dalam pemastian mutu darah yang aman dan berkualitas dengan perencanaan mutu, pengawasan mutu, pemastian mutu, dan perbaikan mutu. Mutu layanan darah dapat mempengaruhi pada tingkat kepuasan pendonor dan konsumen. Kepuasan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat pada kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang periode November-Desember 2022. Populasi penelitian ini adalah konsumen dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang yang berjumlah 50 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling. Analisis data menggunakan persentase dengan perhitungan skala Linkert. Hasil Tingkat kepuasan konsumen dianalisis secara umum pada kualitas pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang dan dinilai oleh konsumen dengan kategori *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*. Kategori *tangibles* (bukti fisik pelayanan) dengan hasil 63 % sangat puas. Berdasarkan dimensi *Empathy* (empati), responden 59 % sangat puas. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), responden 47 % sangat puas. Berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan pelayanan), responden 54 % sangat puas. Hasil keseluruhan respon kepuasan konsumen dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang adalah sangat puas dengan persentase 56 %. Kesimpulan: Tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan permintaan darah dapat berdasarkan kategori *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*.

**Kata Kunci:** Pelayanan Permintaan Darah, Tingkat Kepuasan, Kepuasan Konsumen