

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan petugas aftap di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo sudah berada pada kategori baik. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan dalam kategori memiliki presentase baik 90%, cukup baik 10% dan kurang 0%. Namun masih terdapat aspek kualitas pelayanan yang rendah yaitu reliability (kehandalan) dengan skor 345 dan tangible (bukti nyata) dengan skor 344.
2. Tingkat kepuasan pendonor di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo masih berada pada kategori sedang. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil distribusi frekuensi bahwa tingkat kepuasan dalam kategori sedang 90%, tinggi 8% dan kurang 2%. Selain itu dibuktikan dari faktor kepuasan pendonor dalam kategori paling rendah yaitu perilaku pelaksanaan dengan skor 256.
3. Berdasarkan hasil tabulasi silang antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pendonor, didapatkan tidak selalu kualitas pelayanan yang sudah baik akan memberikan kepuasan yang tinggi. Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan aspek penilaian didapatkan nilai relative kurang pada unsur reliability dan tangible, sedangkan pada faktor kepuasan yang mempunyai penilaian kurang pada perilaku pelaksanaan.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan dapat ditingkatkan melalui:
  - a. Peningkatan keterampilan pelayanan darah melalui sertifikasi kompetensi keahlian oleh BNSP (Badan Nasional Sertifikat Profesi)
  - b. Memberikan IHT (In House Training) secara berkala (setiap tahun) bagi pemberi layanan masyarakat oleh trainer ahli.
  - c. Monitoring kebersihan oleh supervisor setiap saat
  - d. Membuat alur pelayanan pada area public yang dapat diakses oleh semua masyarakat pengunjung
  - e. Penghargaan teksini pelayanan darah di hari hari tertentu
2. Kualitas kepuasan merupakan kesesuaian Antara ekspektasi dan kenyataan dapat dilakukan dengan cara:
  - a. Monitoring oleh atasan dalam melaksanakan standar layanan
  - b. Penerapan reward dan punishment bagi pemberi layanan kepada masyarakat