

Differences in Satisfaction Levels of Blood Donor Registration Services at PMI Surakarta City

Perbedaan Tingkat Kepuasan Layanan Pendaftaran Donor Darah Di PMI Kota Surakarta

Danik Riawati¹, Windi Lestari^{2*}, Budi Purwanto³

^{1,2,3}Prod Diploma Tiga Bank Darah, Politeknik Akbara Surakarta

(*) Corresponding Author: windylombe@gmail.com

Nomor HP/WA: 085328822121

Article info

<p>Keywords: <i>Service Satisfaction, Registration, Blood Donation</i></p>	<p style="text-align: center;">Abstract</p> <p><i>When someone receives a service, they will provide an evaluation that allows them to feel satisfaction or vice versa. Satisfaction occurs when someone compares the results, they obtain with what they actually want. This study aims to identify differences in the level of satisfaction with blood donation services which are influenced by the method of registration. The approach used in this study is descriptive analysis with a case control design. The population of this study was taken from around 100 voluntary donor applicants who successfully passed the selection at UDD PMI Surakarta City. Sample determination was carried out using the Slovin formula at a confidence level of 5% so that a sample size of 80 people was obtained. The information used comes from primary data obtained through surveys. Data processing was carried out with the help of the IBM SPSS Version 26 program. The results of the statistical test applied using the Wilcoxon signed rank test produced a value of -2.083 and has a significance level of 0.037, which is less than 0.05, meaning that there is a difference in the level of satisfaction with blood donation services between the ayodonor application and direct services. The conclusion shows that there is a difference in the level of satisfaction with blood donation services provided through the Ayodonor application compared to direct services. Direct service has a huge impact on donor satisfaction.</i></p>
<p>Kata kunci: Kepuasan Pelayanan, Pendaftaran, Donor Darah</p>	<p style="text-align: center;">Abstrak</p> <p>Seseorang dalam menerima layanan akan memberikan evaluasi yang memungkinkan mereka merasakan kepuasan atau sebaliknya. Kepuasan terjadi saat seseorang membandingkan hasil yang diperolehnya dengan apa yang sebenarnya diinginkannya. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan dalam tingkat kepuasan terhadap pelayanan donor darah yang dipengaruhi oleh cara pendaftaran. Pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah analisis deskriptif dengan rancangan kontrol kasus. Populasi dari penelitian ini diambil dari sekitar 100 pendaftar pendonor sukarela yang berhasil melewati seleksi di UDD PMI Kota Surakarta. Penentuan sampel dilakukan dengan rumus slovin pada tingkat kepercayaan 5% sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 80 orang. Informasi yang digunakan berasal dari data primer yang diperoleh melalui survei. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program IBM</p>

SPSS Versi 26. Hasil dari tes statistik yang diterapkan menggunakan *uji wilcoxon signed rank* menghasilkan nilai -2.083 dan memiliki tingkat signifikansi 0,037, yang kurang dari 0,05, artinya terdapat perbedaan dalam tingkat kepuasan terhadap layanan donor darah antara aplikasi ayodonor dan layanan langsung. Kesimpulan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam tingkat kepuasan terhadap pelayanan donor darah yang diberikan melalui aplikasi ayodonor dibandingkan dengan pelayanan secara langsung. Pelayanan secara langsung memiliki dampak yang sangat besar terhadap kepuasan para pendonor.

PENDAHULUAN

Pelayanan transfusi darah adalah suatu bentuk layanan kesehatan yang menggunakan darah dari manusia sebagai bahan utama, dengan tujuan kemanusiaan dan bukan untuk kepentingan bisnis. Darah tidak diperbolehkan untuk diperdagangkan dengan alasan apapun. Transfusi darah adalah jenis layanan kesehatan yang berperan penting dalam penyembuhan berbagai penyakit dan pemulihan kesehatan. (Kesehatan, 2015). Transfusi darah merupakan salah satu jenis intervensi dalam bidang kesehatan yang bertujuan untuk mengobati berbagai penyakit dan mengembalikan kesehatan. Pelayanan ini sangat bergantung pada adanya darah atau produk darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Usaha petugas pelayanan darah dalam melaksanakan perekrutan pendonor darah baik melalui metode tatap muka maupun menggunakan aplikasi. Mengambil darah dalam jumlah yang tepat sesuai dengan kebutuhan atau tujuan UTD, ditujukan untuk para donor darah yang bersifat tanpa pamrih.

Salah satu langkah yang diambil adalah dengan mempermudah layanan bagi calon pendonor saat mendaftar dengan cara langsung maupun online dengan menggunakan aplikasi ayo donor. Harapannya dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan pendaftaran. Kepuasan para pendonor adalah salah satu ukuran kualitas layanan transfusi darah. Penelitian yang dilakukan oleh Jumardin tahun 2023 menyimpulkan bahwa Pendonor darah umumnya merasa senang dengan implementasi sistem baru di PMI DKI Jakarta. Mereka merasa bahwa keluhan mereka didengarkan dan solusi yang diberikan sangat memuaskan. Peningkatan dalam sistem dan layanan agar pendonor merasa lebih nyaman saat menjalani proses donor darah (Jumardin, 2023). Contoh penelitian terkait didapatkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan dari para pendonor darah mengenai layanan di UBD di Hospital Nacional Guido Valadares Dili, Timor-Leste memiliki tingkat keberhasilan sebesar 98% secara keseluruhan dikategorikan sangat Puas (Freitas LMDC, 2024).

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Muhammad Zaelani M pada tahun 2017 mengenai manajemen aplikasi menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi berbasis ponsel dapat memudahkan servis yang diperlukan oleh para penyumbang dan memperbaiki kinerja staf dalam melaksanakan tugas layanan (Zaelani *et al.*, 2017).

METODE

Penelitian ini menerapkan metode berupa analisis deskriptif analitik dengan menggunakan desain potong lintang. Populasi yang diambil terdiri dari donor sukarela di dalam ruangan yang berhasil memenuhi kriteria seleksi dalam satu hari di UDD PMI Kota Surakarta sebanyak 100 partisipan. Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah *sampling Accidental* dengan memanfaatkan rumus slovin dengan level kepercayaan sebesar 5% sehingga diperoleh 80 responden. Variabel yang tidak terpengaruh dalam studi ini adalah Tingkat kepuasan terhadap layanan aplikasi ayo donor, sedangkan variabel yang dipengaruhi dalam studi ini adalah pelayanan secara langsung. Data yang dipakai dalam studi ini meliputi data primer dan sekunder Data ini akan menjadi sumber yang dapat menunjang penelitian, sehingga informasi yang diperoleh harus sangat tepat. Contoh, dalam penelitian yang dilakukan oleh Riawati D pada tahun 2022, ditemukan bahwa ada beberapa syarat untuk calon pendonor yang tidak terlibat dalam pemilihan umum disebabkan oleh tingkat hemoglobin, tekanan darah, dan faktor-faktor lain. (Iman Subasman, Danik Riawati, 2025).

Pengumpulan data utama dilakukan melalui pencatatan dan kuesioner tertutup menggunakan skala Guttman, sehingga hanya tersedia pilihan jawaban ya/tidak yang ditandai dengan centang (\surd). Pengujian validitas dilakukan dengan melibatkan 30 partisipan yang adalah para pendonor sukarela di UDD PMI Kota Surakarta dengan menggunakan total 30 pertanyaan. Kuesioner yang diuji validitasnya menunjukkan bahwa semua pertanyaan dianggap valid dengan signifikan 5% di mana nilai r tabel product moment yang diperoleh adalah $0,361 > r$ tabel, sehingga dinyatakan valid. Pengujian keandalan dalam studi ini dilakukan dengan menggunakan cronbach alpha yang didukung oleh software SPSS versi 23. Instrumen dianggap dapat diandalkan jika nilainya lebih dari 0,60. Analisis informasi dilakukan dengan cara analisis univariat dan bivariat menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics edisi 26. Metode yang akan digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah *uji wilcoxon signed rank test*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Ciri-ciri berdasarkan jenis kelamin partisipan yang paling banyak adalah laki-laki yang mendaftar untuk donor darah melalui online sebanyak 25 partisipan, dan yang mendaftar secara langsung juga mayoritas laki-laki sebanyak 21 partisipan, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pendonor darah adalah laki-laki, karena perempuan mengalami menstruasi yang menyebabkan kadar hemoglobin mereka tidak cukup untuk memenuhi kriteria sebagai pendonor darah. Hal ini sejalan dengan ketentuan dari Menteri Kesehatan yang juga menyebutkan bahwa wanita yang sedang mengalami menstruasi, hamil, serta menyusui harus melakukan deteksi awal kondisi mereka untuk menjadi pendonor darah, sehingga proses donor darah tetap aman baik untuk pendonor maupun bagi yang menerima (WHO, 2012).

Faktor lain yang menyebabkan jumlah penyumbang darah pria lebih banyak dibandingkan dengan wanita adalah karena pria memiliki tingkat hematokrit yang lebih tinggi dibandingkan wanita. Rentang hematokrit yang normal untuk pria adalah (40-48%), sementara untuk wanita adalah (37-43%). Penelitian ini didukung oleh Beberapa syarat bagi calon pendonor yang tidak memenuhi standar seleksi umum disebabkan oleh tingkat hemoglobin, tekanan darah, dan faktor lainnya. (Riawati, 2022).

Berdasarkan usia para pendaftar yang mendaftarkan secara online, kelompok umur yang paling umum adalah 36-50 tahun dengan jumlah 19 responden. Sementara itu, untuk pendaftar yang hadir secara langsung, kelompok umur 20-55 tahun mencatatkan 22 responden. Hal ini sejalan dengan teori mengenai syarat umum untuk menjadi pendonor darah, yaitu minimal berusia 17 tahun. Pelayanan transfusi darah di UDD PMI Kota Surakarta sering ditemukan pada kalangan dewasa muda, karena pada fase ini mereka cenderung menghargai kemudahan dalam mengakses layanan donor darah, termasuk aplikasi ayodonor serta pelayanan secara langsung yang berkontribusi pada kepuasan pendonor (Tirtana, Prasetyaswati and Riawati, 2023). Hal ini juga diatur dalam Permenkes No. 91 Tahun 2015 mengenai batasan usia donor darah yang minimal adalah 17 tahun. Pendonor yang baru pertama kali berusia di atas 60 tahun dan pendonor yang sudah pernah mendonorkan darah dengan umur di atas 65 tahun bisa menjadi calon pendonor dengan perhatian khusus berdasarkan evaluasi medis terhadap kondisi kesehatannya (Menkes, 2015).

Berdasarkan Anggriani pada tahun 2018, kelompok usia 20-35 tahun dianggap sebagai dewasa, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan donor darah. Para pendonor yang berada dalam rentang usia dewasa cenderung lebih sering memberikan kritik terkait pelayanan yang mereka terima. Teori yang berbeda menyatakan bahwa seiring bertambahnya usia, individu akan mengalami perubahan dalam aspek fisik dan psikologis (mental) (Wahit Iqbal Mubarak, 2011).

Pekerjaan di sektor swasta mendetailkan pendaftaran daring dengan jumlah 18 partisipan, sedangkan mahasiswa yang berkontribusi secara langsung mencapai 17 partisipan. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa tempat kerja bisa memberikan individu kemampuan dan wawasan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Wahit Iqbal Mubarak, 2011). Sementara itu, mahasiswa biasanya memiliki kesempatan lebih baik untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan terkait donor darah, termasuk keuntungan bagi kesehatan diri mereka dan orang lain. Mahasiswa yang melakukan donor darah melakukannya karena keinginan untuk menolong mereka yang memerlukan (Wulandari *et al.*, 2023).

Tingkat kepuasan terhadap layanan pendaftaran secara daring sebagian besar menunjukkan kepuasan (39 orang responden dan semua yang hadir secara langsung merasa senang). Aplikasi ayodonor memberikan informasi mengenai lokasi donor, pendaftaran donor darah secara daring, pengajuan kegiatan donor darah, pilihan metode donor konvensional atau apheresis, serta informasi mengenai ketersediaan darah PMI. Penelitian serupa yang dilaksanakan oleh Adellya Marsyanda Yuliyanti dan tim pada tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengungkapkan bahwa Aplikasi ayodonor sangat gampang digunakan, dengan persentase 77,4% menyetujui, 12,9% berada di posisi netral, dan 9,7% sangat

menyetujui. Tingginya angka persetujuan ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat senang dengan layanan yang diberikan dalam fitur aplikasi ayodonor. seperti menemukan lokasi donor darah, memeriksa ketersediaan darah, dan merencanakan waktu untuk donor darah. Namun, masih diperlukan pengawasan dan penyesuaian fitur layanan berdasarkan umpan balik dari pengguna untuk memastikan tingkat kepuasan yang optimal (Adellya Marsyanda Yuliyanti, Elsa Ananda Meylanisa and Nadia Kamila Ashari, 2024).

Tingkat kepuasan dari layanan yang diterima secara langsung, semua peserta menunjukkan rasa puas. Jenis-jenis layanan langsung yang tersedia di UDD PMI Kota Surakarta mencakup pendaftaran untuk donor darah, pemeriksaan kesehatan bagi pendonor, serta proses pengambilan darah dari pendonor. Pelayanan yang diberikan oleh UDD PMI Kota Surakarta kepada para pendonor darah mendapat tanggapan positif berkat kecepatan dan kepedulian petugas dalam memberikan layanan. Sikap sopan dan ramah dari petugas membuat para pendonor merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Pandangan ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Nursalam pada tahun 2014, yang menjelaskan bahwa pemahaman mengenai Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima elemen yang dikenal sebagai kualitas layanan. (Nursalam, 2014). Berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Muhamad Zaelani dan timnya pada tahun 2017, yang menyatakan bahwa pemanfaatan informasi berbasis mobile dapat mempermudah layanan yang diperlukan oleh pendonor serta dapat meningkatkan jumlah staf yang terlibat dalam aktivitas pelayanan.. Penelitian Tri Raharjo pada tahun 2019 menyatakan bahwa aplikasi Anora atau Aplikasi Donor Darah yang berbasis Android dan Web dengan sistem Broadcast kebutuhan darah menampilkan informasi yang sesuai dengan permintaan pelanggan dan sesuai dengan harapan yang diinginkan (Zaelani *et al.*, 2017).

Hasil dari Pengujian Wilcoxon signed rank test menunjukkan signifikansi sebesar 0,037. Apabila nilai tersebut di bawah 0,05, hipotesis nol (H_0) akan ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diaplikasikan, yang mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan dalam tingkat kepuasan layanan donor darah antara aplikasi ayodonor dan layanan langsung.

Kesimpulannya, layanan tatap muka lebih memuaskan dibandingkan dengan layanan dari aplikasi ayo donor. Ketidakpuasan ini mungkin muncul karena terdapat perbedaan antara harapan pengguna tentang kemudahan layanan digital dan kenyataan layanan yang tersedia di dalam aplikasi. Salah satu tantangan dalam menggunakan fitur-fitur penting seperti pendaftaran untuk menjadi donor darah, informasi tentang manfaat dari mendonorkan darah, serta jadwal dan tempat pelaksanaan donor. Penelitian yang serupa yang dilakukan oleh Gunarwan pada tahun 2024 di Palang Merah Indonesia (PMI) telah menciptakan aplikasi ayodonor guna meningkatkan kemudahan akses informasi dan layanan donor darah. Dari data yang dikumpulkan di Google Playstore, sekitar 20% dari 1600 komentar pengguna menunjukkan bahwa antarmuka pengguna kurang memuaskan, seperti navigasi yang membingungkan, tampilan yang kurang menarik, dan desain yang terlalu kaku. Keadaan ini sangat berdampak pada seberapa puas para pendonor terhadap layanan pengambilan darah. di UDD PMI Kota Surakarta (Gunarwan *et al.*, 2024).

Pada studi ini, ditemukan bahwa pelayanan langsung memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan para pendonor. Layanan donor darah yang diberikan oleh UDD PMI Kota Surakarta dinilai sangat baik dan memuaskan oleh pendonor, dilihat dari aspek desain ruang tunggu donor yang menarik dan nyaman, sikap ramah petugas saat memberikan layanan, serta ketepatan dan responsivitas petugas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Soekiswati, 2024) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan UDD PMI Kota Surakarta dinilai positif oleh para responden dengan angka rata-rata antara 3,38-3,73 dan tingkat kepuasan para pendonor tergolong baik dengan nilai rata-rata antara 3,97-4,01. Sebagian besar pendonor merasa senang dengan layanan dan fasilitas yang disediakan oleh PMI Kota Surakarta (Re *et al.*, 2022). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Priskoja Amonda, 2020), yang menunjukkan bahwa persentase kepuasan tertinggi sangat puas mencapai 82. 1%. Aspek yang paling diutamakan adalah sikap sopan dan ramah dengan angka 69%, sedangkan yang terendah adalah keadilan dalam pelayanan, yaitu 42. 6%. Penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan dari petugas berpengaruh besar terhadap kepuasan pendonor (Priskoja Amonda, 2020). Jika pendonor merasa mendapatkan pelayanan yang baik, mereka akan merasa puas dan termotivasi untuk terus mendonorkan darah secara sukarela. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan Pengertian kepuasan konsumen menurut Kotler (2014) adalah emosi merasa senang atau tidak puas yang muncul setelah melakukan perbandingan antara hasil dari produk yang diinginkan dengan kinerja yang diharapkan. Ketidaksesuaian dalam kinerja layanan dengan ekspektasi pendonor (pelanggan) dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan, terutama jika ekspektasi tersebut terlalu rendah. Sebaliknya, jika kinerja pelayanan memenuhi harapan, pendonor akan merasa puas.

Pembahasan

Ciri-ciri berdasarkan jenis kelamin partisipan yang paling banyak adalah laki-laki yang mendaftar untuk donor darah melalui online sebanyak 25 partisipan, dan yang mendaftar secara langsung juga mayoritas laki-laki sebanyak 21 partisipan, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pendonor darah adalah laki-laki, karena perempuan mengalami menstruasi yang menyebabkan kadar hemoglobin mereka tidak cukup untuk memenuhi kriteria sebagai pendonor darah. Hal ini sejalan dengan ketentuan dari Menteri Kesehatan yang juga menyebutkan bahwa wanita yang sedang mengalami menstruasi, hamil, serta menyusui harus melakukan deteksi awal kondisi mereka untuk menjadi pendonor darah, sehingga proses donor darah tetap aman baik untuk pendonor maupun bagi yang menerima (WHO, 2012). Faktor lain yang menyebabkan jumlah penyumbang darah pria lebih banyak dibandingkan dengan wanita adalah karena pria memiliki tingkat hematokrit yang lebih tinggi dibandingkan wanita. Rentang hematokrit yang normal untuk pria adalah (40-48%), sementara untuk wanita adalah (37-43%). Penelitian ini didukung oleh Beberapa syarat bagi calon pendonor yang tidak memenuhi standar seleksi umum disebabkan oleh tingkat hemoglobin, tekanan darah, dan faktor lainnya. (Riawati, 2022).

Berdasarkan usia para pendaftar yang mendaftar secara online, kelompok umur yang paling umum adalah 36-50 tahun dengan jumlah 19 responden. Sementara itu, untuk pendaftar yang hadir secara langsung, kelompok umur 20-55 tahun mencatatkan 22 responden. Hal ini sejalan dengan teori mengenai syarat umum untuk menjadi pendonor darah, yaitu minimal berusia 17 tahun. Pelayanan transfusi darah di UDD PMI Kota Surakarta sering ditemukan pada kalangan dewasa muda, karena pada fase ini mereka cenderung menghargai kemudahan dalam mengakses layanan donor darah, termasuk aplikasi ayodonor serta pelayanan secara langsung yang berkontribusi pada kepuasan pendonor (Tirtana, Prasetyaswati and Riawati, 2023). Hal ini juga diatur dalam Permenkes No. 91 Tahun 2015 mengenai batasan usia donor darah yang minimal adalah 17 tahun. Pendonor yang baru pertama kali berusia di atas 60 tahun dan pendonor yang sudah pernah mendonorkan darah dengan umur di atas 65 tahun bisa menjadi calon pendonor dengan perhatian khusus berdasarkan evaluasi medis terhadap kondisi kesehatannya (Menkes, 2015).

Berdasarkan Anggriani pada tahun 2018, kelompok usia 20-35 tahun dianggap sebagai dewasa, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan donor darah. Para pendonor yang berada dalam rentang usia dewasa cenderung lebih sering memberikan kritik terkait pelayanan yang mereka terima. Teori yang berbeda menyatakan bahwa seiring bertambahnya usia, individu akan mengalami perubahan dalam aspek fisik dan psikologis (mental) (Wahit Iqbal Mubarak, 2011).

Pekerjaan di sektor swasta mendetailkan pendaftaran daring dengan jumlah 18 partisipan, sedangkan mahasiswa yang berkontribusi secara langsung mencapai 17 partisipan. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa tempat kerja bisa memberikan individu kemampuan dan wawasan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Wahit Iqbal Mubarak, 2011). Sementara itu, mahasiswa biasanya memiliki kesempatan lebih baik untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan terkait donor darah, termasuk keuntungan bagi kesehatan diri mereka dan orang lain. Mahasiswa yang melakukan donor darah melakukannya karena keinginan untuk menolong mereka yang memerlukan (Wulandari *et al.*, 2023).

Tingkat kepuasan terhadap layanan pendaftaran secara daring sebagian besar menunjukkan kepuasan (39 orang responden dan semua yang hadir secara langsung merasa senang). Aplikasi ayodonor memberikan informasi mengenai lokasi donor, pendaftaran donor darah secara daring, pengajuan kegiatan donor darah, pilihan metode donor konvensional atau apheresis, serta informasi mengenai ketersediaan darah PMI. Penelitian serupa yang dilaksanakan oleh Adellya Marsyanda Yuliyanti dan tim pada tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengungkapkan bahwa Aplikasi ayodonor sangat gampang digunakan, dengan persentase 77,4% menyetujui, 12,9% berada di posisi netral, dan 9,7% sangat menyetujui. Tingginya angka persetujuan ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat senang dengan layanan yang diberikan dalam fitur aplikasi ayodonor, seperti menemukan lokasi donor darah, memeriksa ketersediaan darah, dan merencanakan waktu untuk donor darah. Namun, masih diperlukan pengawasan dan penyesuaian fitur layanan berdasarkan umpan balik dari pengguna untuk memastikan tingkat kepuasan yang optimal (Adellya Marsyanda Yuliyanti, Elsa Ananda Meylanisa and Nadia Kamila Ashari, 2024).

Tingkat kepuasan dari layanan yang diterima secara langsung, semua peserta menunjukkan rasa puas. Jenis-jenis layanan langsung yang tersedia di UDD PMI Kota Surakarta mencakup pendaftaran untuk donor darah, pemeriksaan kesehatan bagi pendonor, serta proses pengambilan darah dari pendonor. Pelayanan yang diberikan oleh UDD PMI Kota Surakarta kepada para pendonor darah mendapat tanggapan positif berkat kecepatan dan kepedulian petugas dalam memberikan layanan. Sikap sopan dan ramah dari petugas membuat para pendonor merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Pandangan ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Nursalam pada tahun 2014, yang menjelaskan bahwa pemahaman mengenai Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima elemen yang dikenal sebagai kualitas layanan. (Nursalam, 2014). Berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Muhamad Zaelani dan timnya pada tahun 2017, yang menyatakan bahwa pemanfaatan informasi berbasis mobile dapat mempermudah layanan yang diperlukan oleh pendonor serta dapat meningkatkan jumlah staf yang terlibat dalam aktivitas pelayanan.. Penelitian Tri Raharjo pada tahun 2019 menyatakan bahwa aplikasi Anora atau Aplikasi Donor Darah yang berbasis Android dan Web dengan sistem Broadcast kebutuhan darah menampilkan informasi yang sesuai dengan permintaan pelanggan dan sesuai dengan harapan yang diinginkan (Zaelani *et al.*, 2017).

Hasil dari Pengujian Wilcoxon signed rank test menunjukkan signifikansi sebesar 0,037. Apabila nilai tersebut di bawah 0,05, hipotesis nol (H_0) akan ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diaplikasikan, yang mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan dalam tingkat kepuasan layanan donor darah antara aplikasi ayodonor dan layanan langsung.

Kesimpulannya, layanan tatap muka lebih memuaskan dibandingkan dengan layanan dari aplikasi ayo donor. Ketidakpuasan ini mungkin muncul karena terdapat perbedaan antara harapan pengguna tentang kemudahan layanan digital dan kenyataan layanan yang tersedia di dalam aplikasi. Salah satu tantangan dalam menggunakan fitur-fitur penting seperti pendaftaran untuk menjadi donor darah, informasi tentang manfaat dari mendonorkan darah, serta jadwal dan tempat pelaksanaan donor. Penelitian yang serupa yang dilakukan oleh Gunarwan pada tahun 2024 di Palang Merah Indonesia (PMI) telah menciptakan aplikasi ayodonor guna meningkatkan kemudahan akses informasi dan layanan donor darah. Dari data yang dikumpulkan di Google Playstore, sekitar 20% dari 1600 komentar pengguna menunjukkan bahwa antarmuka pengguna kurang memuaskan, seperti navigasi yang membingungkan, tampilan yang kurang menarik, dan desain yang terlalu kaku. Keadaan ini sangat berdampak pada seberapa puas para pendonor terhadap layanan pengambilan darah di UDD PMI Kota Surakarta (Gunarwan *et al.*, 2024).

Pada studi ini, ditemukan bahwa pelayanan langsung memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan para pendonor. Layanan donor darah yang diberikan oleh UDD PMI Kota Surakarta dinilai sangat baik dan memuaskan oleh pendonor, dilihat dari aspek desain ruang tunggu donor yang menarik dan nyaman, sikap ramah petugas saat memberikan layanan, serta ketepatan dan responsivitas petugas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Soekiswati, 2024) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan UDD PMI Kota Surakarta dinilai positif oleh para responden dengan angka rata-rata antara 3,38-3,73 dan

tingkat kepuasan para pendonor tergolong baik dengan nilai rata-rata antara 3,97-4,01. Sebagian besar pendonor merasa senang dengan layanan dan fasilitas yang disediakan oleh PMI Kota Surakarta (Re *et al.*, 2022). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Priskoja Amonda, 2020), yang menunjukkan bahwa persentase kepuasan tertinggi sangat puas mencapai 82,1%. Aspek yang paling diutamakan adalah sikap sopan dan ramah dengan angka 69%, sedangkan yang terendah adalah keadilan dalam pelayanan, yaitu 42,6%. Penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan dari petugas berpengaruh besar terhadap kepuasan pendonor (Priskoja Amonda, 2020). Jika pendonor merasa mendapatkan pelayanan yang baik, mereka akan merasa puas dan termotivasi untuk terus mendonorkan darah secara sukarela. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan Pengertian kepuasan konsumen menurut Kotler (2014) adalah emosi merasa senang atau tidak puas yang muncul setelah melakukan perbandingan antara hasil dari produk yang diinginkan dengan kinerja yang diharapkan. Ketidaksiesuaian dalam kinerja layanan dengan ekspektasi pendonor (pelanggan) dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan, terutama jika ekspektasi tersebut terlalu rendah. Sebaliknya, jika kinerja pelayanan memenuhi harapan, pendonor akan merasa puas.

SIMPULAN

Kesimpulannya yaitu nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,037 apabila nilai kurang dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pada tingkat kepuasan layanan donor darah antara aplikasi ayodonor dan layanan secara langsung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada segenap jajaran PMI Kota Surakarta yang telah memberikan kesempatan menjadi mitra Kerjasama Tri Dharma Perguruan Tinggi. Guna mewujudkan hasil karya yang lebih bisa memberikan manfaat bagi pembaca dan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adellya Marsyanda Yuliyanti, Elsa Ananda Meylanisa And Nadia Kamila Ashari (2024) 'Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Teknologi Di Era Digitalisasi Pada Aplikasi Ayodonor', *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 2(3), Pp. 233–241. Available At: <https://doi.org/10.47861/Tuturan.V2i3.1102>.
- Freitas LMDC (2024) 'Analisis Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Unit Bank Darah Hospital Nacional Guido Valadares Dili, Timor-Leste', *Jurnal Kesehatan Paripurna*, 1(3), Pp. 177–183. Available At: <https://publikasi.abidan.org/index.php/plenary-health/article/view/554>.
- Gunarwan, H. *Et Al.* (2024) 'Evaluasi Usability Aplikasi Ayodonor Dengan System Usability Scale', P. 2024. Available At: file:///C:/Users/Paro/Downloads/24.04.5426_Abstraksi-1.Pdf.
- Iman Subasman, Danik Riawati, K. (2025) *Metode Dan Teknik Penelitian*. Nanny Maya. CV WIDINA MEDIA UTAMA. Available At: <https://repository.penerbitwidina.com/pt/publications/591465/metode-dan->

- Teknik-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-Pengembangan-Untuk-Mahas.
- JUMARDIN (2023) 'Analisis Kualitas Pelayanan Donor Darah Untuk Meningkatkan Kepuasan Pendorong Darah Di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Provinsi Dki Jakarta', *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 2(1), Pp. 54–57. Available At: <https://Openjournal.Unpam.Ac.Id/Index.Php/PSM/Article/View/27638>.
- Kementerian Kesehatan RI (2023) *Petunjuk Teknis Pencegahan Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah (IMLTD)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Available At: [https://Cdn.Who.Int/Media/Docs/Default-Source/Searo/Indonesia/Non-Who-Publications/2023-Guidelines-For-Imltd-\(Prevention-Of-Transfusion-Transmitted-Infections-And-Management-Of-Reactive-Blood-Donors\).Pdf?Sfvrsn=42fb3ebe_1&Download=True](https://Cdn.Who.Int/Media/Docs/Default-Source/Searo/Indonesia/Non-Who-Publications/2023-Guidelines-For-Imltd-(Prevention-Of-Transfusion-Transmitted-Infections-And-Management-Of-Reactive-Blood-Donors).Pdf?Sfvrsn=42fb3ebe_1&Download=True).
- Kesehatan, M. (2015) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Transfusi Darah*. Jakarta. Available At: <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/116661/Permenkes-No-91-Tahun-2015>.
- Menkes RI (2015) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Tranfusi Darah, Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Available At: <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/116661/Permenkes-No-91-Tahun-2015>.
- Nursalam (2014) *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. 4th Edn. Salemba Medika. Available At: <http://Repository.Stikesrspadgs.Ac.Id/377/1/0> Buku Manajemen-Mak 165 197.Pdf.
- Priskoja Amonda, - And Deby Zulkarnain Rahadian Syah (2020) 'Tingkat Kepuasan Pendorong Sukarela Terhadap Pelayanan Donor Darah Di Udd Pmi Kabupaten Sleman', P. 1977. Available At: https://Repository.Unjaya.Ac.Id/Id/Eprint/1174/7/Bab_5_1417039_Priskoja_Amonda_TBD.Pdf.
- Re, A. *Et Al.* (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Darah Terhadap Kepuasan Konsumen Di UTD PMI Kab.Kediri', *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(1), Pp. 251–266. Available At: <https://Doi.Org/10.54259/Mudima.V2i1.359>.
- Riawati, D. (2022) 'Faktor Penentu Kriteria Penolakan Seleksi Umum Pendorong Berdasarkan Hasil Pemeriksaan Kesehatan', *Jurnal Medika Usada*, 5(2), Pp. 49–54. Available At: <https://Doi.Org/10.54107/Medikausada.V5i2.137>.
- Tirtana, A., Prasetyaswati, B. And Riawati, D. (2023) *Buku Ajar Pelayanan Darah Halaman Terpilih*. Penerbit NEM. Available At: https://Books.Google.Co.Id/Books/About/Buku_Ajar_Pelayanan_Darah.Html?Id=-Rpseaaqbaj&Redir_Esc=Y.
- Wahit Iqbal Mubarak (2011) *Promosi Kesehatan Untuk Kebidanan*. Jakarta.
- WHO (2012) *Blood Donor Selection*, WHO. Edited By WHO. Geneva 27 Switzerland: WHO. Available At: <https://Www.Google.Com/Search?Client=Firefox-B-D&Q=Blood+Donor+Selection>.
- Wulandari, T. *Et Al.* (2023) 'Gambaran Pengetahuan Dan Sikap Tentang Donor Darah Mahasiswa Asrama Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta', *Jurnal Ilmiah Cerebral Medika*, 5(1). Available At: [file:///C:/Users/Paro/Downloads/134-Article Text-619-1-10-20230826.Pdf](file:///C:/Users/Paro/Downloads/134-Article%20Text-619-1-10-20230826.Pdf).
- Zaelani, M. *Et Al.* (2017) 'Aplikasi Customer Relationship Management Pelayanan Donor Darah Pada Unit Transfusi Darah', (November).