

**FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
2024**

ABSTRAK

NANDA HAMIDA

**TINGKAT KEPUASAN PENDONOR TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DONOR DARAH DI UTD PMI KOTA
TASIKMALAYA TAHUN 2024**

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pendonor, yang diukur berdasarkan lima dimensi. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: *responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*. Sampel penelitian terdiri dari 152 responden yang dipilih dari populasi rata-rata pendonor pada tahun 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keseluruhan pendonor berada pada kategori "puas" dengan skor CSI 77,55%. Dimensi dengan skor tertinggi adalah tangibility (81,60%), sedangkan dimensi assurance memperoleh skor terendah (76,04%). Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan di UTD PMI sudah sesuai dengan harapan pendonor, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam meningkatkan keterampilan petugas untuk memberikan rasa aman kepada pendonor. Penelitian ini menyarankan perlunya evaluasi lebih lanjut terkait faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pendonor serta peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan partisipasi pendonor.

Kata kunci: kepuasan pendonor, pelayanan kesehatan, *Customer Satisfaction Indeks*.

FACULTY OF HEALTH SCIENCE
SILIWANGI UNIVERSITY TASIKMALAYA
PUBLIC HEALTH MAJOR
HEALTH POLICY ADMINISTRATION
2024

ABSTRACT

NANDA HAMIDA

DONOR SATISFACTION LEVEL WITH BLOOD DONATION HEALTH SERVICES AT UTD PMI KOTA TASIKMALAYA IN 2024

Service quality is a critical factor influencing donor satisfaction, which is measured based on five dimensions. This study uses a descriptive design with a Customer Satisfaction Index (CSI) approach to assess service quality based on five dimensions: responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability. The research sample consists of 152 respondents selected from the average donor population in 2023. The study results show that the overall donor satisfaction level is categorized as "satisfied" with a CSI score of 77.55%. The dimension with the highest score is tangibility (81.60%), while the assurance dimension received the lowest score (76.04%). These findings indicate that the services at UTD PMI meet donor expectations, although some areas require improvement, particularly in enhancing staff skills to provide a sense of security to donors. This study suggests further evaluation of factors influencing donor loyalty, as well as improvements in service quality to enhance satisfaction and sustain donor participation.

Keywords: *donor satisfaction, health services, Customer Satisfaction Index.*