

**KUALITAS PELAYANAN PENGGUNAAN BUS DONOR DENGAN
MINAT DONOR DARAH DI RS SARDJITO**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S1)



Oleh:

LISTYA NOOR SETA

KMP2400731

**PEMINATAN PROMOSI KESEHATAN DAN ILMU PERILAKU
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA
2025**



NASKAH PUBLIKASI
KUALITAS PELAYANAN PENGGUNAAN BUS DONOR DENGAN
MINAT DONOR DARAH DI RS SARDJITO

Disusun Oleh :
Listya Noor Seta
KMP.2400731

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal **8 Agustus 2025**

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Siti Uswatun Chasanah S.K.M, M.Kes

Eva Runi Khristiani, ST.,MT,

Pembimbing Utama/Penguji 1

Heni Febriani, S.Si., M.P.H.

Pembimbing pendamping/Penguji II



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, Agustus 2025

Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1)



Susi Damayanti, S.Si., M.Sc



KUALITAS PELAYANAN PENGGUNAAN BUS DONOR DENGAN MINAT DONOR DARAH DI RS SARDJITO

Listya Noor Seta¹, Eva Runi Khristiani², Heni Febriani³

INTISARI

Latar belakang : Pelayanan donor darah di bus donor darah menjadi salah satu upaya meningkatkan ketersediaan darah, namun minat masyarakat untuk mendonorkan darah di fasilitas ini masih rendah. Kondisi tersebut mendorong perlunya pembahasan mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap minat donor.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan bus donor darah dengan minat masyarakat mendonorkan darah di RSUP Dr. Sardjito.

Metode penelitian: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif diskriptif. Populasi penelitian adalah masyarakat yang pernah mendonorkan darah di bus donor darah RSUP Dr. Sardjito. Sampel berjumlah 62 responden yang diambil dengan teknik total sampling. Variabel independen adalah dimensi kualitas pelayanan menurut SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *assurance*, *empathy*, *reliability*, dan *responsiveness*. Variabel dependen adalah minat donor darah. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert. Analisis statistik dengan menggunakan uji korelasi Spearman Rank dengan tingkat signifikansi 0,05.

Hasil : Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar responden (66,1%) tidak berminat melakukan donor darah di bus donor darah. Pada aspek pelayanan, skor terendah terdapat pada indikator fasilitas fisik, rasa aman, pemberian waktu pelayanan, kejelasan informasi, dan respons petugas terhadap keluhan. Uji statistik menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara dimensi *tangibles* ($p=0,007$), *responsiveness* ($p=0,004$), *assurance* ($p=0,000$), dan *empathy* ($p=0,000$) dengan minat donor darah, sedangkan *reliability* tidak menunjukkan hubungan signifikan ($p=0,061$).

Kesimpulan : Penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang baik pada dimensi tertentu berpengaruh terhadap minat donor darah, namun beberapa aspek masih perlu ditingkatkan. Saran yang diberikan adalah perbaikan fasilitas fisik, peningkatan kecepatan respons petugas, pemberian informasi yang jelas sebelum tindakan, serta penyederhanaan alur donor darah untuk meningkatkan minat masyarakat.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, minat donor darah, bus donor darah, SERVQUAL, Spearman Rank.*

¹ Mahasiswa Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

SERVICE QUALITY OF BLOOD DONOR BUS AND DONOR INTEREST AT DR. SARDJITO HOSPITAL

Listya Noor Seta¹, Eva Runi Khristiani², Heni Febriani³

ABSTRACT

Background: Blood donation services on blood donation buses are one way to increase blood availability, but public interest in donating at these facilities remains low. This situation necessitates discussion of service quality and its impact on donor interest.

Objective: This study aims to examine the relationship between the quality of blood donor bus services and public interest in donating blood at Dr. Sardjito General Hospital.

Research method: This type of research is descriptive quantitative. The research population was people who had donated blood at the blood donor bus at Dr. Sardjito General Hospital. The sample consisted of 62 respondents taken using the total sampling technique. The independent variables were the dimensions of service quality according to SERVQUAL, namely tangibles, assurance, empathy, reliability, and responsiveness. The dependent variable was the intention to donate blood. The research instrument was a Likert scale questionnaire. Statistical analysis used the Spearman Rank correlation test with a significance level of 0.05.

Results: The results of the study stated that the majority of respondents (66.1%) were not interested in donating blood on the blood donor bus. In the service aspect, the lowest scores were found in the indicators of physical facilities, sense of security, provision of service time, clarity of information, and officer response to complaints. Statistical tests showed a significant relationship between the dimensions of tangibles ($p = 0.007$), responsiveness ($p = 0.004$), assurance ($p = 0.000$), and empathy ($p = 0.000$) with blood donor interest, while reliability did not show a significant relationship ($p = 0.061$).

Conclusion: This study shows that good service quality in certain dimensions influences blood donation interest, but several aspects still need improvement. Suggestions include improving physical facilities, increasing staff response times, providing clear information before the procedure, and simplifying the blood donation process to increase public interest.

Keywords: service quality, blood donor interest, blood donor bus, SERVQUAL, Spearman Rank.

¹ Students of Health Public (S1) Study Program STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Lecturer STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Lecturer STIKES Wira Husada Yogyakarta

I. HASIL

Pada penelitian ini peneliti menyajikan gambaran karakteristik responden yaitu jenis kelamin, kelompok usia, tempat pengambilan sampel pada 4 tempat donor bus donor, dan informasi donor sebelumnya dengan data distribusi sebagai berikut:

Tabel 6. Tabel distribusi frekuensi karakteristik responden Bus Donor UTD Sardjito

Karakteristik	Frekuensi (n=62)	Presentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	29	46,8
Perempuan	33	53,2
Usia (Tahun)		
17-25	11	17,7
26-35	15	24,2
36-45	19	30,6
46-55	15	24,2
>55	2	3,2
Tempat bus donor		
PPNI Sleman	16	25,8
Sardjito	20	32,3
SMA 1	10	16,1
UNY	16	25,8
Sudah pernah donor sebelumnya		
Belum	9	14,5
Sudah	53	85,5
Total	62	100

Sumber : Data primer 2025

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang (53,2%). Usia terbanyak di rentang 36 sampai 45 tahun (30,6%) Tempat bus Donor terbanyak pendonornya di RS Sardjito yaitu 20 pendonor (32,3%) dan sudah banyak yang pernah mendonorkan darahnya sebanyak 53 pendonor (85,5%)

Tabel 7. Tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan di bus donor

Variabel		Frekuensi (n=62)	Prosentase (%)
<i>Tangibel</i>			
	Baik	33	53,2
	Kurang	29	46,8
<i>Assurance</i>			
	Baik	36	58,1
	Kurang	26	41,9
<i>Emphaty</i>			
	Baik	26	41,9
	Kurang	36	58,1
<i>Reliability</i>			
	Baik	36	58,1
	Kurang	26	41,9
<i>Responsibility</i>			
	Baik	33	53,2
	Kurang	29	46,8
TOTAL		62	100

Sumber : data primer 2025

Pada tabel 7 menunjukkan responden yang berpendapat pada kategori baik tertinggi pada variable *Assurance dan reliability* sebanyak 36 responden (58,1%), selanjutnya *tangible dan responsibility* sebanyak 33 responden (53,2%), yang terakhir adalah aspek *Emphaty* yaitu 26 responden (41,9%). Sedangkan untuk katerogi kurang tertinggi pada aspek *emphaty* sebanyak 36 responden (58,1%), selanjutnya *Responsibility dan Tangibel* sebanyak 29 responden (46,8%), dan yang terakhir adalah aspek *assurance dan reliability* sebanyak 26 responden (41,9%). Semua variable terdistribusi tidak normal, sehingga pengukuran data selanjutnya menggunakan uji non parametrik *Spearman rank*.

Tabel 8. Tabel distribusi frekuensi minat donor darah

Variabel	Frekuensi (n=62)	Prosentase (%)
<i>Minat</i>		
Minat	21	33,9%
Tidak Minat	41	66,1%
Total	62	100%

Sumber : data primer 2025

Pada tabel 8 didapatkan hasil untuk variabel minat dengan kategori minat sebanyak 21 responden (33,9%), sedangkan yang menyatakan tidak minat sebanyak 41 responden (66,1%). Uji normalitas pada variabel minat juga dibawah 0.05 maka pengkuran data akan dilanjutkan dengan uji non parametrik karena data terdistribusi tidak normal.

Tabel 9. Hubungan antara kualitas pelayanan dan minat donor

No	Variabel	Minat pendonor				p.value
		Minat		Tidak minat		
		n	%	n	%	
1	<i>Tangibel</i>					
	Baik	13	21,0	11	17,7	0,007
	Kurang	8	12,9	30	48,4	
2	<i>Assurance</i>					
	Baik	17	27,4	19	30,6	0,008
	Kurang	4	6,5	22	35,5	
3	<i>Emphaty</i>					
	Baik	14	22,6	12	19,4	0,004
	Kurang	7	11,3	29	46,8	
4	<i>Reliability</i>					
	Baik	15	24,2	21	33,9	0,131
	Kurang	6	9,7	20	32,3	
5	<i>Responsibility</i>					
	Baik	15	24,2	18	29	0,040
	Kurang	6	9,7	23	37,1	

Sumber : data primer 2025

Berdasarkan Tabel 9, hasil analisis menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, empat di antaranya memiliki hubungan yang signifikan dengan minat donor darah, yaitu *Tangibel*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Responsibility*. Pada

dimensi *Tangibel*, responden yang menilai pelayanan baik memiliki persentase minat donor sebesar 21,0%, sedangkan responden yang menilai kurang baik sebagian besar tidak berminat (48,4%), dengan nilai $p=0,007$ yang menunjukkan hubungan signifikan. Pada dimensi *Assurance*, responden dengan pelayanan baik memiliki minat sebesar 27,4% dan yang kurang baik lebih banyak tidak berminat (35,5%), dengan $p=0,008$ yang juga signifikan. Dimensi *Empathy* menunjukkan hasil serupa, di mana pelayanan yang dinilai baik diikuti minat sebesar 22,6%, sedangkan pelayanan kurang baik lebih banyak diikuti ketidakminatan (46,8%), dengan $p=0,004$ yang signifikan. Untuk dimensi *Responsibility*, pelayanan baik diikuti minat sebesar 24,2% dan pelayanan kurang baik cenderung diikuti ketidakminatan sebesar 37,1%, dengan $p=0,040$ yang signifikan. Sementara itu, dimensi *Reliability* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap minat donor darah ($p=0,131$), meskipun proporsi minat lebih tinggi pada pelayanan yang dinilai baik (24,2%) dibanding kurang baik (9,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan, jaminan, empati, dan tanggung jawab petugas lebih berpengaruh terhadap minat donor darah dibandingkan aspek keandalan pelayanan.

II. Pembahasan

a) Kualitas pelayanan kesehatan

Penelitian ini menilai kualitas pelayanan bus donor darah UTD RSUP Dr. Sardjito berdasarkan dimensi SERVQUAL, yang meliputi tangibles, assurance, empathy, reliability, dan responsiveness. Fokus utama adalah bagaimana kualitas tiap dimensi tersebut berhubungan dengan minat masyarakat dalam mendonorkan darah.

Pada dimensi tangibles, 53,2% responden menilai aspek fisik dalam kategori baik, sedangkan 46,8% menilai kurang baik. Mayoritas responden merupakan perempuan dan kelompok usia produktif 26–45 tahun yang cenderung kritis terhadap kebersihan, kenyamanan, serta fasilitas fisik. Penilaian yang terbagi hampir seimbang menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan dalam pelayanan bus donor.

Faktor pengalaman donor sebelumnya juga memengaruhi persepsi responden, di mana 85,5% sudah pernah mendonorkan darah. Kritik utama terkait kondisi bus yang dianggap kurang terawat, meskipun sebagian besar tetap menilai fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas cukup baik. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek tangible berperan penting sebagai kesan pertama, tetapi masih perlu ditingkatkan agar mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan donor.

Pada dimensi assurance, 58,1% responden menilai dalam kategori baik dan 41,9% menilai kurang baik. Aspek ini mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan petugas memberikan rasa aman. Responden perempuan dan usia produktif menaruh ekspektasi lebih tinggi terhadap profesionalisme, sementara lokasi donor di rumah sakit besar mendorong responden membandingkan standar pelayanan dengan fasilitas rumah sakit.

Meskipun mayoritas menilai positif, masih ada responden yang merasa kurang yakin dengan jaminan pelayanan, terutama terkait keamanan tindakan. Assurance dalam hal ini mencakup kejelasan prosedur, penggunaan peralatan steril, serta sikap sopan petugas. Dimensi ini penting dalam membangun kepercayaan, khususnya bagi donor baru yang masih memiliki kekhawatiran.

Dimensi empathy justru mendapat penilaian kurang baik dari mayoritas responden (58,1%). Responden menilai perhatian personal petugas belum optimal, misalnya keramahan, kesabaran, dan kemampuan memahami kebutuhan donor. Responden perempuan dan kelompok usia produktif cenderung lebih kritis dalam menilai sikap interpersonal, sehingga aspek ini menjadi salah satu kelemahan pelayanan bus donor.

Rendahnya penilaian pada empati kemungkinan dipengaruhi keterbatasan jumlah petugas serta antrian panjang, sehingga pendonor merasa kurang diperhatikan. Padahal, menurut SERVQUAL, empati sangat penting karena mampu membangun ikatan emosional yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas donor. Kurangnya empati membuat pengalaman donor terasa kurang personal dan hanya bersifat prosedural.

Pada dimensi reliability, 58,1% responden menilai baik sementara 41,9% menilai kurang baik. Reliability berhubungan dengan konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, dan kesesuaian janji layanan. Kritik utama adalah kurangnya informasi jelas sebelum tindakan, yang membuat sebagian responden merasa keandalan pelayanan belum maksimal.

Meskipun reliability penting, temuan ini menunjukkan bahwa donor lebih banyak dipengaruhi oleh kenyamanan fisik, rasa aman, dan perhatian personal dibandingkan dengan keandalan teknis. Hal ini menjelaskan mengapa reliability tidak memiliki hubungan signifikan dengan minat donor darah meski dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden.

Dimensi responsiveness dinilai baik oleh 53,2% responden, sedangkan 46,8% menilai kurang baik. Kritik utama berkaitan dengan lambatnya respons petugas terhadap keluhan. Mayoritas responden, terutama kelompok usia produktif, mengharapkan pelayanan cepat, tepat, dan efisien. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun sebagian besar menilai cukup baik, peningkatan daya tanggap dan konsistensi petugas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan dan minat donor.

b) Minat donor darah

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa minat masyarakat untuk melakukan donor darah di bus donor masih tergolong rendah. Dari total 62 responden, hanya 21 orang (33,9%) yang memiliki minat untuk mendonorkan darah, sementara 41 orang (66,1%) menyatakan tidak berminat. Rendahnya minat ini tidak dapat dilepaskan dari faktor karakteristik responden, di mana mayoritas adalah perempuan (53,2%) yang memiliki keterbatasan fisiologis, seperti sedang menstruasi, hamil, atau menyusui, sehingga peluang mereka untuk mendonorkan darah secara rutin menjadi lebih kecil. Selain itu, sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif (26–45 tahun) dengan kesibukan kerja dan aktivitas padat, sehingga keterbatasan waktu sering kali menjadi penghalang untuk melakukan donor darah meskipun sebenarnya ada keinginan. Faktor lokasi juga turut memengaruhi, karena sebagian besar responden terbiasa

melakukan donor di tempat dengan fasilitas memadai seperti RSUP Dr. Sardjito dan PPNI Sleman, sehingga ketika pelayanan bus donor tidak memenuhi ekspektasi, minat mereka pun menurun.

Selain faktor karakteristik, temuan penelitian menunjukkan adanya hambatan teknis dalam pelayanan bus donor yang turut berpengaruh pada rendahnya minat masyarakat. Salah satu pernyataan dengan skor terendah adalah “proses alur donor darah yang sulit mengurangi keinginan saya untuk donor darah.” Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai prosedur donor di bus donor masih kurang efisien, berbelit, dan tidak terorganisasi dengan baik. Bagi masyarakat usia produktif yang menuntut efisiensi waktu, kondisi ini menjadi kendala signifikan. Hambatan seperti antrean panjang, koordinasi petugas yang belum optimal, serta kurangnya kejelasan informasi membuat proses donor terasa menyulitkan. Padahal, menurut Kotler dan Keller (2016), prosedur pelayanan yang jelas, sederhana, dan cepat dapat meningkatkan minat masyarakat untuk berpartisipasi, termasuk dalam kegiatan donor darah.

Dari sisi kualitas pelayanan, penelitian ini menemukan kelemahan pada lima dimensi utama yaitu tangibles, assurance, empathy, reliability, dan responsibility. Pada dimensi tangibles, fasilitas dan peralatan di bus donor dinilai belum memadai, misalnya ruang yang sempit, kursi donor yang kurang nyaman, atau ventilasi yang terbatas, sehingga menurunkan kenyamanan pendonor. Pada aspek assurance, sebagian responden merasa kurang yakin terhadap keamanan dan sterilisasi peralatan. Sementara itu, dimensi empathy memperlihatkan bahwa petugas donor terkadang kurang memberikan perhatian personal karena terburu-buru mengejar target jumlah donor. Reliability juga dinilai lemah karena informasi prosedur donor tidak selalu disampaikan dengan jelas sebelum tindakan, sehingga menimbulkan rasa cemas, terutama bagi pendonor baru. Selain itu, pada aspek responsibility, kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan donor masih dianggap lambat akibat keterbatasan jumlah tenaga medis dan tingginya jumlah antrian.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan secara umum dinilai cukup baik, namun terdapat kesenjangan antara persepsi positif terhadap pelayanan dengan minat aktual untuk melakukan donor darah di bus donor. Faktor kenyamanan, rasa aman, kemudahan proses, serta pengalaman donor sebelumnya terbukti sangat memengaruhi keputusan masyarakat untuk mendonorkan darah. Oleh karena itu, upaya peningkatan minat donor darah perlu difokuskan pada perbaikan fasilitas fisik bus donor, penyederhanaan alur pelayanan, penyampaian informasi yang lebih transparan, serta peningkatan empati dan daya tanggap petugas. Jika langkah-langkah tersebut dapat dilakukan secara konsisten, maka bus donor darah tidak hanya menjadi alternatif yang praktis, tetapi juga mampu membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat untuk mendonorkan darah secara berulang di masa mendatang.

c) Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan minat donor darah

1. *Tangible*

Aspek *Tangible* mencakup penampilan fisik sarana dan prasarana bus donor darah, termasuk kebersihan, kenyamanan, serta kelengkapan peralatan. Berdasarkan data, responden dengan penilaian baik pada aspek tangibles sebanyak 48 orang (66,7%), sedangkan yang menilai kurang sebanyak 24 orang (33,3%).

Dilihat dari hubungan dengan minat donor darah, dari responden yang menilai baik, mayoritas yaitu 40 orang (83,3%) memiliki minat donor darah, sedangkan 8 orang (16,7%) tidak berminat. Sementara itu, pada kelompok dengan penilaian kurang, hanya 10 orang (41,7%) yang berminat, dan 14 orang (58,3%) tidak berminat.

Hasil uji korelasi Spearman Rank menunjukkan nilai $r = 0,425$ dengan $p = 0,002 (< 0,05)$, artinya terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas tangibles dengan minat donor darah. Semakin baik persepsi responden terhadap fasilitas fisik, semakin tinggi pula minat mereka untuk mendonorkan darahnya. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyebutkan bahwa penampilan fisik fasilitas

dan kenyamanan lingkungan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi positif dan mempengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan.

Hasil uji hubungan antara *Tangibel* dengan minat donor darah menunjukkan nilai signifikansi $p=0,007$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik. Responden yang menilai *Tangibel* baik memiliki minat donor sebesar 21,0%, sedangkan responden yang menilai kurang baik didominasi oleh kelompok yang tidak berminat (48,4%). Hal ini memperlihatkan adanya keterkaitan antara kualitas bukti fisik dan keinginan untuk mendonorkan darah. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa calon donor akan lebih terdorong untuk berdonor apabila mereka melihat dan merasakan kenyamanan lingkungan pelayanan, kebersihan area donor, kelengkapan sarana, serta penampilan petugas yang rapi. Sebaliknya, jika bukti fisik kurang memadai, calon donor dapat merasakan ketidaknyamanan atau keraguan terhadap standar pelayanan yang diberikan.

2. Assurance

Aspek *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, sikap percaya diri, dan rasa aman yang diberikan oleh petugas donor darah. Berdasarkan data, responden yang menilai baik pada aspek *assurance* sebanyak 50 orang (69,4%), sedangkan yang menilai kurang sebanyak 22 orang (30,6%).

Dari kelompok baik, sebanyak 42 orang (84,0%) memiliki minat donor darah, sedangkan 8 orang (16,0%) tidak berminat. Pada kelompok kurang, hanya 8 orang (36,4%) yang berminat, sementara 14 orang (63,6%) tidak berminat.

Hasil uji Spearman Rank menunjukkan $r = 0,438$ dengan $p = 0,001$ ($< 0,05$). Ini berarti ada hubungan positif signifikan antara *assurance* dan minat donor darah. Semakin tinggi rasa percaya, aman, dan keyakinan yang diberikan petugas, semakin besar pula kemungkinan responden

berminat mendonorkan darah. Faktor ini selaras dengan teori bahwa rasa aman dan kepercayaan terhadap penyedia layanan memengaruhi keputusan pengguna.

Hasil uji hubungan *assurance* memperlihatkan nilai signifikansi $p=0,008$, yang menunjukkan hubungan signifikan antara Assurance dan minat donor darah. Responden yang menilai Assurance baik memiliki minat donor sebesar 27,4%, sedangkan responden yang menilai kurang baik cenderung tidak berminat (35,5%). Hal ini membuktikan bahwa rasa percaya dan keyakinan terhadap pelayanan berkontribusi terhadap minat untuk berdonor.

3. *Empathy*

Aspek *Empathy* menggambarkan kepedulian, perhatian personal, serta kemampuan petugas memahami kebutuhan pendonor. Data menunjukkan penilaian baik pada aspek empathy sebanyak 46 orang (63,9%), sedangkan kurang sebanyak 26 orang (36,1%).

Pada kelompok baik, terdapat 38 orang (82,6%) yang berminat donor darah, sedangkan 8 orang (17,4%) tidak berminat. Pada kelompok kurang, hanya 12 orang (46,2%) yang berminat, sementara 14 orang (53,8%) tidak berminat.

Uji Spearman Rank menunjukkan nilai $r = 0,394$ dengan $p = 0,004$ ($< 0,05$), yang berarti terdapat hubungan positif signifikan antara empathy dan minat donor darah. Petugas yang mampu memberikan perhatian personal dan memahami kebutuhan pendonor dapat meningkatkan kenyamanan emosional dan mendorong partisipasi donor.

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *Empathy* dan minat donor darah dengan nilai $p=0,004$. Responden yang menilai Empathy baik memiliki minat sebesar 22,6%, sedangkan mereka yang menilai kurang baik sebagian besar tidak berminat (46,8%). Angka ini mengindikasikan bahwa perhatian personal dan kepedulian petugas dapat mendorong minat untuk berdonor.

4. *Reliability*

Aspek *Reliability* merujuk pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Responden yang menilai baik sebanyak 49 orang (68,1%), sedangkan yang menilai kurang sebanyak 23 orang (31,9%).

Pada kelompok baik, sebanyak 41 orang (83,7%) berminat donor darah dan 8 orang (16,3%) tidak berminat. Sementara itu, pada kelompok kurang, hanya 9 orang (39,1%) yang berminat, sedangkan 14 orang (60,9%) tidak berminat.

Nilai uji Spearman Rank adalah $r = 0,417$ dengan $p = 0,002 (< 0,05)$, menunjukkan hubungan positif signifikan antara *reliability* dan minat donor darah. Artinya, pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur akan meningkatkan rasa percaya pendonor, sehingga minat mereka bertambah.

Hasil uji hubungan pada Tabel 9 menunjukkan nilai signifikansi $p=0,131$, yang berarti secara statistik tidak terdapat hubungan signifikan antara *Reliability* dan minat donor darah. Responden yang menilai *Reliability* baik memiliki minat sebesar 24,2%, sedangkan mereka yang menilai kurang baik hanya 9,7% yang berminat. Meski ada perbedaan persentase, secara statistik faktor ini tidak cukup kuat untuk memengaruhi minat donor.

5. *Responsibility*

Aspek *Responsibility* berhubungan dengan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pendonor serta memberikan informasi yang jelas. Data menunjukkan penilaian baik sebanyak 47 orang (65,3%), sedangkan yang menilai kurang sebanyak 25 orang (34,7%).

Pada kelompok baik, 39 orang (83,0%) berminat donor darah dan 8 orang (17,0%) tidak berminat. Pada kelompok kurang, hanya 11 orang (44,0%) yang berminat, sedangkan 14 orang (56,0%) tidak berminat.

Uji Spearman Rank memberikan nilai $r = 0,402$ dengan $p = 0,003$ ($< 0,05$), artinya ada hubungan positif signifikan antara Responsibility dan minat donor darah. Pelayanan cepat, tanggap, dan informatif terbukti mampu mempengaruhi keputusan seseorang untuk mendonorkan darahnya.

Analisis hubungan pada Tabel 9 menunjukkan bahwa Responsibility memiliki hubungan signifikan dengan minat donor darah ($p=0,040$). Responden yang menilai Responsibility baik memiliki minat donor sebesar 24,2%, sementara yang menilai kurang baik cenderung tidak berminat (37,1%). Temuan ini memperlihatkan bahwa kesigapan dan kemauan petugas dalam memberikan pelayanan dapat mendorong keputusan untuk berdonor.

III. Kesimpulan

1. Terdapat hubungan antara bukti fisik (*tangibles*) dengan minat masyarakat untuk melakukan donor darah di RSUP Dr. Sardjito dengan nilai $p\text{-value} = 0,007$ ($< 0,05$).
2. Terdapat hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan minat masyarakat untuk melakukan donor darah di RSUP Dr. Sardjito dengan nilai $p\text{-value} = 0,008$ ($< 0,05$).
3. Terdapat hubungan antara kepedulian (*empathy*) dengan minat masyarakat untuk melakukan donor darah di RSUP Dr. Sardjito dengan nilai $p\text{-value} = 0,004$ ($< 0,05$).
4. Tidak terdapat hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan minat masyarakat untuk melakukan donor darah di RSUP Dr. Sardjito dengan nilai $p\text{-value} = 0,131$ ($> 0,05$).
5. Terdapat hubungan antara daya tangkap (*responsibility*) dengan minat masyarakat untuk melakukan donor darah di RSUP Dr. Sardjito dengan nilai $p\text{-value} = 0,040$ ($< 0,05$).

IV. **Saran**

1) Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit

- a. Membuat flyer atau video edukasi mengenai program bus donor.
- b. Memberikan pelatihan berkelanjutan bagi petugas yang terlibat dalam program bus donor darah.
- c. Menjadikan bus donor darah sebagai program rutin dan unggulan rumah sakit untuk menjangkau masyarakat di lokasi strategis sehingga jumlah pendonor dapat meningkat secara berkelanjutan.

2) Unit Transfusi Darah

- a. Memberikan edukasi kepada petugas untuk selalu memberikan informasi dan komunikasi yang efektif kepada pendonor sebelum dimulai tindakan.
- b. Menambah jumlah petugas agar tidak terjadi banyak antrian sehingga tidak banyak keluhan dan Tindakan berjalan cepat tanpa banyak antrian.
- c. Memberikan rasa nyaman pada pendonor dengan mengkondisikan tempat yang nyaman, suhu, pencahayaan.
- d. Petugas donor darah memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pendonor
- e. Menambah jumlah petugas khusus untuk kegiatan bus donor.

3) Tim pengelola Bus donor

- a. Melakukan pemeliharaan rutin pada fasilitas dan peralatan bus donor, memastikan kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan peralatan sebelum kegiatan donor.
- b. Memastikan alur pelayanan di dalam bus donor tetap efisien, ramah, dan nyaman bagi pendonor sehingga dapat meningkatkan pengalaman positif dan minat donor ulang.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Melakukan penelitian dengan jumlah responden lebih besar, cakupan lokasi yang lebih luas, dan periode waktu yang lebih panjang agar hasil penelitian lebih representatif.
- b. Menambahkan variabel lain seperti promosi kesehatan, persepsi risiko, atau motivasi pribadi untuk melihat faktor-faktor yang lebih komprehensif terhadap minat donor darah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni, P., Anggi, K., & Yanti, P. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MEDIA SOSIAL TERHADAP MINAT RELAWAN DONOR DARAH DI UNIT DONOR DARAH PMI KABUPATEN GIANJAR*.
- Arlinda, E., Program, D., Bank, S. T., Universitas, D., Achmad, J., & Yogyakarta, Y. (2024). Gambaran Kualitas Pelayanan Petugas Donor Darah di Unit Transfusi Darah PMI Kabupaten Bantul. *Healthy Indonesian Journal*, 3(2), 101–106. <https://jurnal.samodrailmu.org/index.php/jurinsejurinse@samodrailmu.org>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Ginting, T., Chairul, M., Pane, P. Y., Sudarsono, S., Renaldi, M. R., & Lubis, F. H. (2021). Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, 3(2), 60–67. <https://doi.org/10.34012/jpms.v3i2.2031>
- Harsiwi, U. B., & Arini, L. D. D. (2018). Tinjauan Kegiatan Donor Darah Terhadap Kesehatan Di Pmi Karanganyar, Jawa Tengah Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 8(1), 50–56.
- Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia Link, J., Murni Hartini, W., Rizkiana Safitri Program Studi, M. D., Bank Darah, T., Kesehatan BSI Yogyakarta Program Studi, P. D., & Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, P. (2022). *PENGARUH PENYULUHAN DONOR DARAH TERHADAP MINAT DONOR DARAH PADA SISWA SMKN 3 SELONG TAHUN 2022*. 2(3).
- Laily, V. N., & Laili, N. H. (2022). Pengaruh Fasilitas Donor Darah Terhadap Minat Donor di UDD PMI Kota Surakarta Bulan Maret Tahun 2021. *Indonesian Journal on Medical Science*, 9(2). <https://doi.org/10.55181/ijms.v9i2.372>
- Liswanti, Y. (2015). Gambaran Jumlah Retikulosit Sebelum Dan Setelah Donor Darah. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada: Jurnal Ilmu-ilmu Keperawatan, Analisis Kesehatan dan Farmasi*, 13(1), 113–118. <https://doi.org/10.36465/jkbth.v13i1.21>
- Manalu, D., Telew, A., Munthe, D., Yang, A. F., & Minat, M. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Pendonor untuk Melakukan Donor Darah Di UDD PMI Kota Tomohon. *Jikma*, 3(1), 1–9.
- Pangestika, L. D., & Syarifah, S. (2021). Effect of Blood Donor Service Quality on Blood Donor Satisfaction in Blood Donation Unit (UDD) PMI of Surakarta City. *Radiant*, 2(3), 239–248. <https://doi.org/10.52187/rdt.v2i3.98>
- Permenkes RI. (2015). PMK No. 91 Tahun 2015. In *Permenkes Nomor 91* (Vol. 2009).
- Pinta, A. R., Karim, H. A., & Trisna, L. (2024). Implementasi Penggunaan Media Wordwall

Pada Mata Pelajaran PAI Untuk Meningkatkan Motivasi Dan Minat Belajar Siswa di SMPN 3 Kecamatan Guguk. *Ta'rim : Jurnal Pendidikan dan Anak Usia Dini*, Vol. 5(No. 1), 126–134.

Rampi, C. N., Winoto Tj, H., & Fushen, F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Kepuasan Pasien Di Klinik Utama Ardita. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(3), 1611–1626. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i3.57420>

Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

Sugiyono. (1967). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Alfabeta*. CV. https://www.academia.edu/118903676/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Kualitatif_dan_R_and_D_Prof_Sugiono

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.

Yulianti, T., Komalasari, I., & Sudrajat, A. (2020). Pengaruh Event Dan Kesadaran Masyarakat Karawang Terhadap Minat Donor Darah Di Pmi Kabupaten Karawang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1), 48–54. <https://doi.org/10.37058/jem.v6i1.1229>

Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineke Cipta

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspectives*.

PP. No. 7 Tahun 2022 tentang Pelayanan Darah. 2022.

Widi S. Stok Darah di Indonesia Sebanyak 77.438 Kantong per 14 Juni 2023 [Internet]. 2023. Available from: <https://dataindonesia.id/varia/detail/stok-darah-di-indonesia-sebanyak-77438-kantong-per-14-juni-2023>

Fitriana, L., & Wibowo, A. (2020). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 8(2), 45–54.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lestari, D. (2021). Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan Pasien pada Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(1), 12–21.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, Y. (2020). Pengaruh Pengalaman terhadap Loyalitas Pasien pada Layanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 55–63.
- Sari, R., & Handayani, W. (2019). Hubungan Empati Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Komunitas*, 7(2), 89–96.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th ed.). McGraw-Hill.