

**PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI
PENDONOR DARAH SUKARELA DAN PENDONOR DARAH PENGGANTI
DI UNIT DONOR DARAH PALANG MERAH INDONESIA
KABUPATEN JEMBER**

Hevy Veramawati, Siti Nur'aini

sitinuraini@unmuhjember.ac.id

Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Persepsi kualitas pelayanan merupakan hasil interpretasi pendonor sukarela maupun pendonor pengganti yang diberikan UDD PMI sebagai instansi kepada pendonor sebagai pelanggannya sesuai kebutuhan dengan harapan pendonor mendapatkan pelayanan yang optimal dan memiliki motivasi serta ketertarikan untuk menjadi pendonor darah secara rutin dan terhimpun secara sukarela.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara pendonor darah sukarela maupun pendonor darah pengganti di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan teknik *incidental sampling* dalam pengambilan sampel. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 220 orang pendonor dan sampel penelitian ini sebanyak 134 orang terdiri dari 67 pendonor darah sukarela dan 67 orang pendonor darah pengganti yang mendonorkan darahnya secara langsung di UDD PMI Kabupaten Jember. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan skala persepsi kualitas pelayanan, $\alpha =$ dengan menggunakan teknik analisa data yang digunakan adalah regresi sederhana.

Hasil analisa menunjukkan bahwa ada perbedaan antara persepsi kualitas pelayanan pendonor darah sukarela dengan persepsi kualitas pelayanan pendonor darah pengganti, yang ditunjukkan dengan nilai t sebesar 4,576; $p < 0,005$. Persepsi kualitas pelayanan direspon secara positif sebesar 20,9 % dan 25,4 % secara negatif, dan persepsi kualitas pelayanan pada pendonor pengganti direspon sebesar 23,9 % secara positif, dan 25,4 % secara negatif.

Kata kunci: persepsi kualitas pelayanan, pendonor darah sukarela, pendonor darah pengganti

A. PENGANTAR

Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia UDD PMI merupakan organisasi yang bertugas melaksanakan kegiatan transfusi darah di Indonesia serta memberikan pelayanan kepada mereka yang membutuhkan secara efektif dan tepat waktu dengan semangat kenetralan dan kemandirian, dengan target berupaya memenuhi kebutuhan darah yang bermutu, aman dan mencukupi serta dapat diperoleh dengan harga yang terjangkau. Saat ini kegiatan tersebut dapat dilayani di 165 Unit Donor Darah Pembina dan di cabang tingkat Propinsi dan Daerah Tingkat II, yang tersebar di seluruh Indonesia yang melakukan pelayanan dalam bentuk kegiatan ketersediaan darah.

Salah satu tugas dari UDD PMI adalah melaksanakan kegiatan yang bergerak dalam bidang pengolahan darah. Hal ini diatur mulai proses perekrutan pendapatan hingga proses distribusi darah itu dilakukan. Perekrutan donor atau pengerahan pendonor merupakan salah satu upaya yang telah dilakukan oleh PMI dalam rangka mengajak masyarakat untuk mau mendonorkan darah khususnya di daerah kabupaten Jember. Pertama mulai dari kegiatan sosialisasi yang dilakukan di Sekolah Menengah Atas sampai pada komunitas atau perkumpulan yang memiliki keanggotaan dengan karakteristik usia produktif.

UDD PMI Cabang Jember dalam hal ini memiliki tugas tersendiri dalam menyikapi permasalahan yang ada, diantaranya mengatasi kurangnya minat masyarakat untuk mau secara rutin mendonorkan darahnya atau usaha yang harus dilakukan agar jumlah pendonor di UDD PMI Jember mengalami peningkatan.

Termasuk perbaikan dalam pelayanan dengan melakukan strategi baru untuk menarik simpati masyarakat awam atau lebih mengedepankan sikap dalam pelayanan yang diberikan dalam melayani pendonor sebagai pelanggan PMI.

Usaha meningkatkan jumlah pendonor darah dengan berbagai strategi diantaranya dengan terus melakukan inovasi saat bersosialisasi, untuk menarik simpati masyarakat sehingga bertambahnya jumlah pendonor darah sukarela di UDD PMI cabang Jember dapat terwujud. Berdasarkan data yang dimiliki pada bulan

Januari 2013 penambahan jumlah pendonor sebanyak 2% dari 15% jumlah yang diinginkan. Akibat dari menurunnya jumlah pendonor darah sukarela yang merupakan sumber pendapatan bagi kebutuhan stok saat ini. Beberapa pekan terakhir ini terjadi dimana kebutuhan permintaan darah yang sangat tinggi namun tidak diikuti dengan penambahan jumlah stok darah yang tersedia.

Fenomena diatas mengakibatkan tingginya jumlah pendonor darah pengganti yang ada di PMI Cabang Jember. Pendonor darah pengganti maupun pendonor darah sukarela merupakan karakteristik pendonor darah yang ditetapkan dalam sistem pelayanan darah tentang pengkategorian pendonor darah di Indonesia (Sujudi, 2007) Dua kareakteristik pendonor darah yang ada dibedakan berdasarkan beberapa faktor seperti motivasi donor dan tujuan donor.

Pendonor darah sukarela secara umum merupakan seseorang yang datang ke PMI dengan tujuan melakukan kegiatan kemanusiaan dan berdasarkan wawancara dengan beberapa pendonor sukarela, diketahui bahwa motivasi pendonor sukarela secara umum adalah keinginan seseorang memberikan bagian dari apa yang dimiliki, untuk dapat didonorkan dengan niat menolong orang lain tanpa pamrih. Sedangkan dalam wawancara berbeda juga diperoleh dari pendonor darah pengganti mengutarakan, bahwa kegiatan mendonorkan darah pada saat ini dikarenakan keinginannya menolong kerabat yang dalam kondisi terdesak dikarenakan kebutuhan dalam penggunaan darah tidak dapat terpenuhi, sehingga sebagai kerabat yang ada melakukan serangkaian prosedur untuk dapat menyegerakan melakukan donor darah bagi pasien yang sedang membutuhkan.

Maka munculnya pendonor darah pengganti ini memiliki tujuan mendonorkan darahnya dikarenakan kepentingan baik dari keluarga maupun kerabatnya membutuhkan. Menurunnya jumlah pendonor sukarela dan peningkatan pendonor pengganti yang sifatnya hanya sementara karena sebagian besar pengganti jarang untuk selanjutnya bersedia menjadi pendonor sukarela, serta diikuti dengan kebutuhan yang semakin meningkat mengakibatkan sudut pandang yang berbeda bagi

peneliti. Perhatian peneliti pada sistem pelayanan yang diberikan merupakan gambaran awal, sehingga bagaimana fenomena diatas dapat terjadi.

Pendonor darah sukarela sebagai salah satu karakteristik yang seharusnya menjadikan kegiatan donor darah sebagai rutinitas akan memiliki persepsi tersendiri tentang pelayanan yang pernah diterima. Sedangkan dengan pendonor darah pengganti berdasarkan wawancara, mengutarakan bahwa bagi sebagian besar dari mereka kegiatan mendonorkan darah merupakan pengalaman pertama dan baru sehingga akan memiliki persepsi berbeda dengan pendonor sukarela dikarenakan minimnya pemahaman terhadap pelayanan yang diterima saat mendonorkan darah. Latar belakang persepsi juga dipengaruhi oleh intelegensi serta pengalaman. Berdasarkan riwayat data pendonor diketahui bahwa, kurang dari 60% pendonor pengganti yang ada memiliki latar belakang sumber daya manusia yang kurang.

Dijelaskan dalam penelitian sebelumnya tentang motivasi pendonor darah sukarela yang ada di UDD PMI Sumatra Utara, dapat diketahui bahwa motivasi seseorang melakukan donor darah sebagian besar dikarenakan faktor kemanusiaan maupun atas dasar sukarela (Budiningsih, 2011). Sedangkan penelitian mengenai motivasi yang mendorong pendonor darah pengganti untuk melakukan donor darah masih belum ditemukan. Namun berdasarkan wawancara singkat dengan pendonor darah pengganti yang berasal dari keluarga pasien, rata-rata keinginan mereka mendonorkan darahnya hanya dikarenakan menyeegerakan kebutuhan darah bagi keluarganya segera terpenuhi, walau tidak bisa ditutupi mendonorkan darah adalah pengalaman pertama yang mungkin belum tentu mereka lakukan lagi dilain kesempatan. Selain jika tidak benar-benar merasa terdesak untuk mendonorkan darahnya bagi keluarga yang membutuhkan kembali.

Woodside, dkk (1989) meneliti persepsi kualitas pelayanan kesehatan, menyampaikan semakin baik kualitas hubungan relasional antara perusahaan dan pelanggan, maka tingkat kepercayaan pelanggan akan semakin tinggi. PMI dalam hal ini memperbaiki hubungan yang baik dengan pendonor, maka secara otomatis kepercayaan dan kerja sama pendonor terhadap PMI akan terbentuk. Kualitas

pelayanan tersebut diterapkan dengan adanya peningkatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan yang didapat, seperti fasilitas yang diterima dapat menunjang, kebijakan dalam melayani tepat waktu sehingga mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, empati yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan sehingga menunjang kenyamanan bagi pendonor.

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sebatas melayani saat pelanggan datang sampai dengan waktu pulang, atau dimana pendonor datang hingga pulang setelah selesai mendonorkan darahnya. Tetapi bagaimana melayani pendonor saat mereka tidak berada ditempat sekalipun. Komunikasi bisa tetap diberikan kepada pendonor tentang info kesehatan, informasi kegiatan maupun informasi untuk kesediaan kembali bagi pendonor untuk dapat mendonorkan darahnya kembali. Sikap menghormati pendonor tidak membeda-bedakan setiap individu yang datang. Hal seperti ini terkadang dianggap sepele namun dapat bernilai krusial untuk diperhatikan. Banyaknya muncul keluhan atas tidak sampainya informasi kepada pendonor hingga ketepatan melayani pendonor kurang begitu menjadi perhatian, sehingga dari masalah seperti ini muncul kendala baru yaitu berkurangnya minat pendonor untuk kembali datang. Sebagai ujung tombak dalam pelayanan maka harus diadakan bentuk perbaikan sehingga kepercayaan pendonor kembali didapat.

Berbagai sikap maupun persepsi yang ada akan berbeda terhadap kesamaan pelayanan yang diberikan, baik itu kepada pendonor sukarela maupun pendonor darah pengganti. Perihal diatas mengkategorikan persepsi menjadi dua hal. Diantaranya ada persepsi yang bersifat negatif, yang cenderung akan berdampak kepada pendonor sebagai pelanggan tidak akan lagi percaya dan mau menyumbangkan darahnya kembali kepada PMI. Sedangkan jika persepsi mengarah positif maka sikap pendonor selanjutnya adalah kebersediaan kembali untuk mau menyumbangkan darahnya di PMI secara berkelanjutan dan rutin.

Kenyataannya yang terjadi belakangan ini UDD PMI memiliki permasalahan dalam ketersediaan darah. Bila di nilai secara sederhana jika terbentuk komunikasi yang baik antara instansi UDD PMI hal ini biasa dilakukan oleh petugas dengan

pendonor darah yang ada diharapkan seorang pendonor yang menyumbangkan darahnya merasa diperhatikan akan berpengaruh terhadap bentuk loyalitas sebagai pendonor yang bernilai menguntungkan bagi UDD PMI.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka peneliti akan membahas tentang “*Perbedaan Persepsi Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Pendonor Darah Sukarela dan Pendonor Darah Pengganti Di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember*”.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Unit Donor Darah PMI Kabupaten Jember yang beralamat di Jl. Dr. Soebandi No. 293 Jember. Penelitian dilakukan pada para pendonor sukarela dan pendonor darah pengganti yang datang ke UDD PMI tanpa diundang secara khusus untuk diteliti dan datang dengan niatan mendonorkan darahnya. Secara umum subjek yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan karakteristik dari tujuan penelitian yang berjumlah 135 subjek digunakan sebagai sampel sesungguhnya dan 40 subjek digunakan sebagai sampel uji coba.

Metode pengambilan data pada penelitian ini menggunakan metode penskalaan dengan instrumen penelitian yang berupa skala persepsi kualitas pelayanan dengan menggunakan model perbedaan semantik.

Skala persepsi kualitas pelayanan pada penelitian ini meletakkan kata sifat *favorable* pada sebelah kanan dan kata sifat *unfavorable* pada sebelah kiri. Peneliti menyusun skala persepsi kualitas pelayanan dengan meletakkan angka 1 hingga 7 dimulai pada sebelah kiri karena letak kata sifat *favorable* pada sebelah kanan. Jumlah bagian yang ada di kontinum dipilih angka genap karena peneliti ingin menghindari jawaban netral dari responden.

Cara pemberian angka seperti ini adalah cara yang telah disederhanakan, yaitu angka 1 berarti adanya arah sikap *unfavorable* dengan intensitas tinggi, sedangkan angka 7 menunjukkan adanya sikap *favorable* dengan intensitas yang tinggi pula. Semakin mendekati ketengah kontinum maka arah sikap semakin menjadi kurang

jasas dan intensitasnyapun berkurang, yang berarti kontinum tersebut memiliki makna netral.

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menguji validitas item, reliabilitas, normalitas data, homogenitas data, dan uji hipotesis.

C. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Unit Donor Darah PMI Kabupaten Jember. Subyek dari penelitian adalah pendonor darah sukarela dan pendonor darah pengganti seluruh kabupaten Jember yang berjumlah 135 orang. Subjek secara langsung datang ke PMI untuk mendonorkan darahnya tanpa diundang ataupun diminta.

Langkah awal sebelum melakukan penelitian, peneliti mengajukan surat ijin penelitian awal dari Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember kepada bagian kepegawaian UDD PMI Kabupaten Jember untuk mengetahui lebih jauh mengenai fenomena yang ada di lapangan. Setelah pihak UDD PMI memberikan ijin, kemudian peneliti mewawancarai beberapa pendonor untuk menggali lebih jauh mengenai fenomena yang terjadi tersebut.

Langkah kedua adalah penyusunan instrumen. Instrumen penelitian yang dipakai adalah skala, yaitu skala persepsi kualitas pelayanan. Selanjutnya peneliti mengajukan permohonan kembali kepada UDD PMI Jember untuk melaksanakan uji coba instrumen penelitian kepada 40 sampel.

Berdasarkan hasil analisa data uji coba instrumen penelitian tidak terdapat item yang gugur. Setelah instrumen penelitian di uji coba selesai dilaksanakan, kemudian peneliti melakukan pengambilan data pada sampel penelitian yang berjumlah 135 subjek.

Hasil uji validitas item penelitian adalah tidak terdapat item gugur, dan semua item yang digunakan dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas skala persepsi kualitas pelayanan pada penelitian didapatkan nilai koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,949.

Berdasarkan nilai koefisien yang didapatkan, maka skala persepsi kualitas pelayanan dapat dinyatakan reliabel.

Uji normalitas yang dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan SPSS *version* 16.0. Data dapat dikatakan terdistribusi normal jika memiliki nilai Asymp Sig (2-tailed) $> 0,05$ (trihendradi, 2010). Hasil dari uji normalitas menunjukkan bahwa pada variabel skala persepsi kualitas pelayanan memiliki nilai Asymp Sig sebesar 0,285.

Uji homogenitas dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau tidak dari kelompok yang diuji, yaitu pada pendonor darah sukarela dan pengganti. Hasil dari analisa tersebut dapat disimpulkan bahwa data dari variabel persepsi kualitas pelayanan F sebesar $20,936 > 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan varians pada variabel persepsi kualitas pelayanan.

Hasil dari analisa data mengenai klasifikasi dari variabel persepsi kualitas pelayanan dari pendonor darah sukarela dan pengganti adalah menyatakan bahwa pendonor sukarela sebesar 20,9 % secara positif, dan 25,4 % secara negatif, dan persepsi kualitas pelayanan pada pendonor pengganti sebesar 23,9 % secara positif, dan 25,4 % secara negatif sedangkan 50 % lebih dari pendonor sukarela maupun pengganti memiliki persepsi sedang terhadap kualitas pelayanan yang ada.

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan peneliti, membuktikan bahwa terdapat perbedaan persepsi antara pendonor sukarela maupun pendonor pengganti di UDD PMI Kabupaten Jember, yaitu dengan koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,158 dengan taraf signifikan 5%. Nilai $t = 4,576$ Menyatakan bahwa hipotesis penelitian ini diterima.

D. PEMBAHASAN

Persepsi kualitas pelayanan merupakan sebuah proses yang dilakukan pendonor baik sukarela maupun pengganti dalam menerima pelayanan yang diberikan UDD PMI dan pengalaman pendonor tentang kualitas pelayanan yang kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan untuk diberi makna.

Hasil interpretasi pendonor mengenai kualitas pelayanan dimunculkan sebagai persepsi pendonor baik sukarela atau pengganti terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UDD PMI. Pendonor akan mempersepsi secara positif kualitas pelayanan yang diberikan UDD PMI ketika kualitas pelayanan yang diberikan baik, memberi manfaat dan sesuai dengan kebutuhan, sedangkan kualitas pelayanan dipersepsi secara negatif ketika kualitas pelayanan yang diberikan UDD PMI dirasakan oleh pendonor tidak sesuai dengan kebutuhan pendonor serta tidak memberikan manfaat yang baik bagi pendonor.

Pemberian pelayanan oleh UDD PMI kepada pendonor sukarela maupun pendonor pengganti berupa kenyamanan dalam memperlakukan pendonor, penghargaan dari instansi, hingga dukungan untuk terus menjadi pendonor yang lestari dan kelak rutin dalam mendonorkan darahnya terus diberikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pendonor, karena pendonor telah bersedia mendonorkan darahnya dengan tujuan kemanusiaan. Hal tersebut karena adanya hubungan timbal balik antara instansi UDD PMI dengan Pendonor sukarela maupun pengganti sesuai dengan teori pertukaran sosial.

Berdasarkan teori pertukaran sosial terhadap pemberian kualitas pelayanan berpendapat bahwa orang menghitung nilai keseluruhan dari sebuah hubungan dengan mengurangkan pengorbanannya dari penghargaan yang diterimanya. Teori pertukaran sosial memprediksikan bahwa nilai (*worth*) dari sebuah hubungan mempengaruhi hasil akhir (*outcome*) atau apakah orang akan meneruskan hubungan atau mengakhirinya. Hubungan yang positif biasanya dapat diharapkan untuk bertahan, sedangkan hubungan yang negatif mungkin akan berakhir (Habibullah, 2010). Thibault dan Kelley (Habibullah, 2010) menyimpulkan model pertukaran sosial sebagai berikut: “setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan.

Teori pertukaran sosial menggambarkan hubungan timbal balik antara pendonor dengan PMI. Jika dalam penelitian ini menyatakan bahwa lebih besarnya persepsi positif karena proses pemberian pelayanan selama ini dinilai baik. Hal ini

dapat mendukung bentuk kerjasama antara pendonor sukarela dengan instansi bahkan sebaliknya akan terus berlanjut.

Proses penelitian perbedaan persepsi kualitas pelayanan ditinjau dari pendonor sukarela dan pendonor pengganti yang dilakukan tidak secara utuh mendapatkan kemudahan. Terdapat beberapa hal yang menjadi keterbatasan dalam penelitian, mulai dari subyek hingga keterbatasan skala yang digunakan.

Subyek dalam penelitian ini adalah para pendonor sukarela yang merupakan pendonor tetap dimana sudah hampir terbiasa dengan kondisi dan sistem informasi yang ada mulai dari penyediaan kuisioner pengisian *inform concern*.

Subyek berikutnya merupakan pendonor darah pengganti dimana dengan karakteristik yang sudah digambarkan pemahaman yang kurang hingga tingkat perhatian '*attention*' terhadap apa yang dikerjakan (dalam mengisi kuisioner).

Sehingga kesan tidak ingin memahami skala yang diberikan dan hanya terkesan sekedar mengisi membuat peneliti harus selalu mendampingi dan memandu dalam mengisi skala yang diberikan.

Keterbatasan penelitian berikutnya berkaitan dengan skala yang digunakan. Dengan penggunaan skala *semantic differential* dimana disediakan point untuk menilai terdapat angka atau nilai tengah. Nilai tengah disini cukup mempengaruhi hasil analisa dimana subyek mengandalkan penilaian bersifat netral dan tidak menunjukkan penilaian terhadap kualitas pelayanan secara spesifik sehingga gambaran persepsi kualitas pelayanan terhitung penilaian persepsi sedang. Hasil dari penelitian di UDD PMI Kabupaten Jember mengenai tingkat persepsi kualitas pelayanan oleh pendonor sukarela sebesar 20,9 % secara positif, dan 25,4% secara negatif, dan persepsi kualitas pelayanan pada pendonor pengganti sebesar 23,9% secara positif, dan 25,4% secara negatif sedangkan persepsi sedang diperoleh 50% lebih. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana persepsi yang dimunculkan oleh pendonor lebih cenderung mempersepsikan negatif sedangkan sikap netral atau berpersepsi sedang lebih dari 50% menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan tidak terlalu dianggap buruk

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan persepsi kualitas pelayanan yang diberikan UDD PMI terhadap pendonor sukarela dan pendonor pengganti saat ini dan masih banyak kemungkinan faktor lain yang mempengaruhi persepsi terhadap pendonor. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 11 Januari 2012 terhadap 10 responden di FIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo tentang faktor yang mempengaruhi partisipasi donor darah, didapatkan hasil bahwa sebesar 4 responden dipengaruhi oleh faktor personal, 2 responden dipengaruhi oleh faktor pemahaman, 2 responden dipengaruhi oleh faktor pengembangan karier, serta 2 responden dipengaruhi oleh faktor proteksi.

E. KESIMPULAN

Penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara persepsi kualitas pelayanan ditinjau dari pendonor darah sukarela maupun pendonor darah pengganti dengan nilai koefisien sebesar 0,158 dengan taraf signifikan 5%. Hasil dari penelitian di UDD PMI Kabupaten Jember mengenai perbedaan persepsi kualitas pelayanan baik oleh pendonor darah sukarela dan pendonor pengganti oleh pendonor sukarela sebesar 20,9% secara positif, dan 25,4% secara negatif, dan persepsi kualitas pelayanan pada pendonor pengganti sebesar 23,9% secara positif, dan 25,4% secara negatif sedangkan 50% lebih pendonor sukarela maupun pengganti mempersepsikan sedang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UDD PMI.

F. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka peneliti dapat menyarankan beberapa hal kepada pihak-pihak yang terkait secara langsung dengan hasil penelitian:

1. Bagi UDD PMI Kabupaten Jember
 - a. Diharapkan dalam pemberian pelayanan atau penerapan kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan atau lebih ditingkatkan agar pendonor tetap memiliki motivasi, rasa sukarela bagi pengganti kelak untuk menjadi pendonor rutin dan bersifat sukarela dan tetap bersemangat untuk selalu mendonorkan darahnya demi kepentingan kemanusiaan.
 - b. Pemberian pelayanan dua arah, dimana pelayanan terhadap pendonor dengan pelayanan terhadap pasien dibedakan agar lebih optimal.
 - c. Pemberian pelatihan '*service excellent*' yang lebih sering kepada karyawan, untuk lebih baik dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.
 - d. Instansi dapat menyediakan forum atau fasilitas agar pelanggan dapat menyampaikan saran, kritik maupun keluhan sehingga lebih cepat untuk ditanggapi.
2. Bagi Pendonor Darah Sukarela maupun pengganti di UDD PMI Jember
 - a. Kualitas pelayanan yang diberikan UDD PMI diharapkan dapat lebih meningkatkan motivasi dan keinginan untuk mendonorkan darah secara sukarela sehingga jumlah pendonor darah sukarela yang ada di Kabupaten Jember meningkat dan performa UDD PMI juga akan meningkat sehingga kebutuhan darah bagi yang membutuhkan dapat tercukupi tanpa harus ada pendonor darah pengganti.
 - b. Bagi pendonor sukarela maupun pengganti diharapkan dapat berperan pro aktif dalam menyampaikan segala bentuk aspirasi yang dapat meningkatkan segala bentuk pelayanan yang ada di UDD PMI.
3. Bagi Peneliti selanjutnya
 - a. Bagi peneliti yang tertarik untuk meneliti variabel pendonor darah atau dilingkup yang sama di UDD PMI Kabupaten Jember diharapkan menggunakan faktor lain yang belum diteliti diantaranya adalah efektifitas sosialisasi donor darah di usia dini terhadap perilaku mendonorkan darah pada usia produktif sebagai variabel bebas dari penelitian selanjutnya.

- b. Bagi peneliti berikutnya disarankan dalam penggunaan jenis skala serupa dengan peneliti yaitu *semantic differential* hendaknya menghindari nilai kontinum yang menjadi nilai tengah, sehingga dapat menghindari nilai netral.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiningsih, A (2010), *Gambaran Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi pendonor sukarela*. Medan: Skripsi.
- Habibullah, L. 2010. *Teori Pertukaran Sosial*. Jakarta. Gunung Agung
- Trihendrali. C. (2010). *Step by step SPSS 18*. Yogyakarta. Andi Yogyakarta.
- Woodside, Arch G., Lisa L .Frey, and Robert Timothy Daly (1989), *Linking Service Quality, Customersatisfaction, and Behavioral Intention*, *Journal of Health Care Marketing*, 9(December), 5-17.