

**TESIS**

**PENGARUH SISTEM PELAYANAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH  
INDONESIA KABUPATEN POLEWALI MANDAR  
PROVINSI SULAWESI BARAT**

Diajukan Oleh

H. ANDI AHMAD NATAS SJUAIB  
4619103002

UNIVERSITAS

BOSOWA



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

**2021**



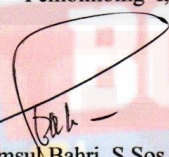
**HALAMAN PENGESAHAN**


1. Judul : Pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat
2. Nama Mahasiswa : H. Andi Ahmad Natas Sjuuib
3. Nim : 4619103002
4. Program Studi : Administrasi Publik

Menyetujui  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si

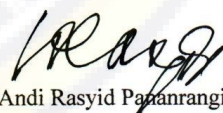
  
Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si

Mengetahui:

Direktur  
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

  
Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si  
NIDN. 0913017420

  
Prof. Dr. Andi Rasyid Pamanrangi, S.H  
NIP. 19561101983051002


## HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari / Tanggal : Jumat, 27 Agustus 2021  
Nama : H. Andi Ahmad Natas Sjuuib  
NIM : 4619103002

Telah Diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Pada Program Studi Administrasi Publik.

### PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si  
(Pembimbing I)



Sekretaris : Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si  
(Pembimbing II)

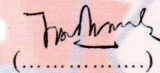


Anggota Penguji :

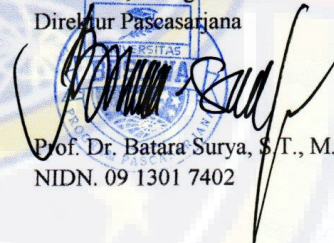
1. Prof. Dr. Andi Rasyid Pananrangi, S.H., M.Pd



2. Prof. Dr. H. Husain Hamka, M.S



Makassar, 27 Agustus 2021  
Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Batara Surya, S.T., M.Si  
NIDN. 09 1301 7402

**PERNYATAAN KEORISINILAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andi Ahmad Natas Syuaib  
NIM : 4619103002  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Tesis : Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan  
Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten  
Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Makassar, Agustus 2021



ernyataan

Andi Ahmad Natas Syuaib

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberika limpahan rahmat, nikmat, karunia, kekuatan serta kasih sayang yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada baginda Rasulullah Shallallahu'alaihiwassalam beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah terbukti dalam sejarah, mampu mengubah peradaban manusia dari kegelapan moral intelektual dan membawanya pada peradaban tinggi di bawah petunjuk Ilahi.

Proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini, merupakan suatu perjuangan yang panjang bagi penulis. Selama proses penelitian dan penyusunan tesis ini, tidak sedikit kendala yang dihadapi. Namun demikian, berkat keseriusan pembimbing mengarahkan dan membimbing penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Terwujudnya proposal tesis ini juga atas do'a, dorongan, dan restu keluarga. Oleh karena itu, penulis menghaturkan terima kasih kepada Ayahanda, Ibunda dan Istri tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam pendidikan sampai selesainya penulisan tesis ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak dapat bernilai ibadah dan mendapat pahala dari Allah SWT.

Makassar, Maret 2021

Penulis

H. Andi Ahmad Natas Syuaib

## ABSTRAK

**H. Andi Ahmad Natas Sjuuib.** 4619103002. “*Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat*”. (Dibimbing oleh Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si dan Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si).

Kegiatan donor darah secara khusus menjadi tanggung jawab Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewaali Mandar. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis yaitu 1. kinerja pegawai dan sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. 2. kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. 3. sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian *survey*. *Survey* adalah penelitian yang sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan sistem pelayanan memiliki arah yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kinerja pegawai dan sistem pelayanan secara parsial mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan diketahui bahwa sistem pelayanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh lebih besar dari pada kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Kabupaten Polewali Mandar.

**Kata Kunci:** *Sistem Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai.*

## ABSTRACT

**H. Andi Ahmad Natas Sjuuib.** 4619103002. *"The Influence of the Service System on the Service Quality of the Indonesian Red Cross Blood Transfusion Unit Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province"*. (Supervised by Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si and Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si)

*The Indonesian Red Cross Blood Transfusion Unit in Polewaali Mandar Regency is responsible for blood donation activities. 1. Employee performance and service systems affect the service quality of the Indonesian Red Cross blood transfusion unit in Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province. 2. The service quality of the Indonesian Red Cross blood transfusion unit in Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province, is affected by employee performance. 3. Using quantitative research methods and survey research, the service system affects the service quality of the Indonesian Red Cross blood transfusion unit in Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province. A survey is a type of research in which the primary source of data and information is collected from respondents as research samples by questionnaires. The findings showed that employee and service system performance was in the positive direction and had a significant impact on service quality. Employee performance and service systems can both influence service quality, but it is well known that the service system has a greater impact on the Polewali Mandar Blood Transfusion Unit's service quality than employee performance.*

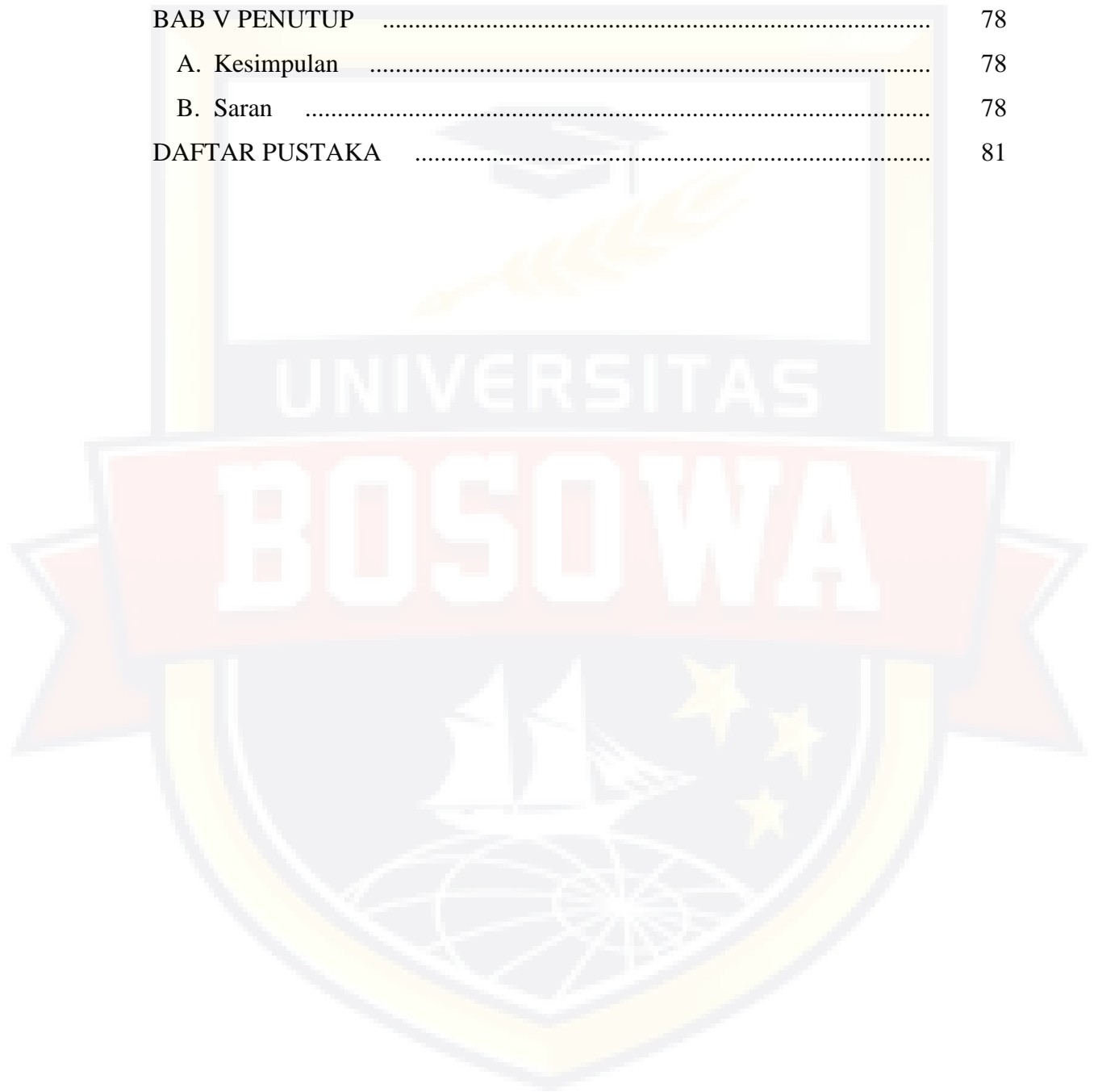
*Keywords: Service System, Service Quality, Employee Performance.*



## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not d</b>
HALAMAN PENERIMAAN .....	<b>Error! Bookmark not d</b>
PERNYATAAN KEORISINILAN .....	<b>Error! Bookmark not d</b>
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian. ....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN TEORI .....	9
A. Kajian Teori Tentang Kulaitas Pelayanan .....	9
B. Palang Merah Indonesia .....	28
C. Penelitian Terdahulu .....	36
D. Kerangka Pikir .....	37
E. Hipotesis .....	39
BAB III METODE PENELITIAN .....	41
A. Jenis Penelitian .....	41
B. Lokasi Penelitian .....	41
C. Populasi dan Sampel .....	41
D. Definisi Operasional .....	42
E. Instrumen Penelitian.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data .....	46
G. Teknik Analisis Data .....	47
H. Teknik Pengabsahan Data .....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN .....	51
A. Gambaran Lokasi Penelitian .....	51
B. Hasil Penelitian .....	55
C. Pembahasan .....	67
BAB V PENUTUP .....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	81

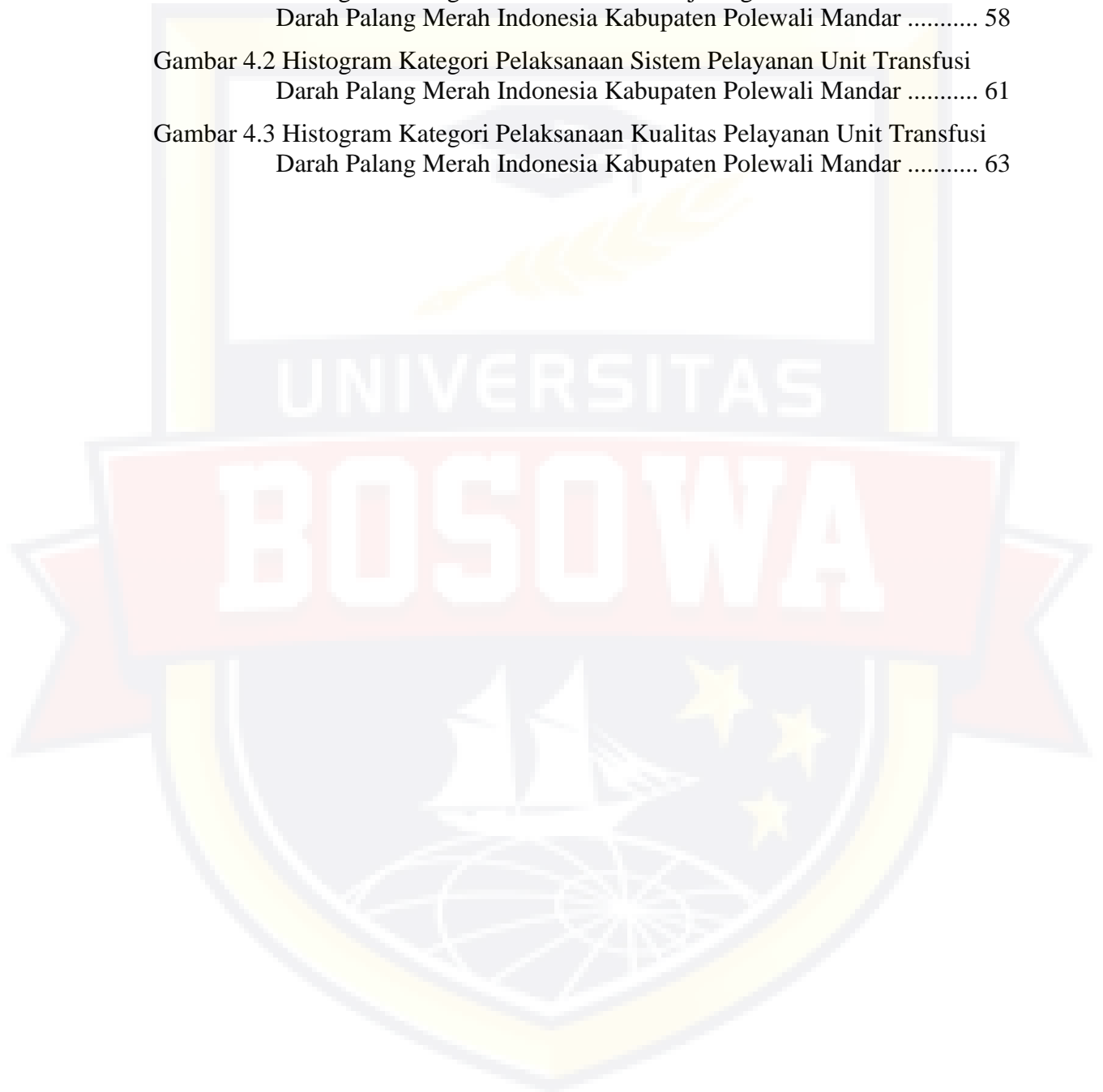


## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Umur Responden.....	56
Tabel 4.3 Statistik Deskripsi Kinerja Pegawai.....	57
Tabel 4.4 Kategori Kinerja Pegawai .....	58
Tabel 4.5 Statistik Deskripsi Sistem Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia.....	59
Tabel 4.6 Kategori Pelaksanaan Sistem Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI).....	60
Tabel 4.7 Statistik Deskripsi Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI).....	62
Tabel 4.8 Kategori Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia.....	62
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Normalitas Data.....	64
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Linearitas .....	64
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Koefisien Regresi .....	65
Tabel 4.12. ANOVA .....	66
Tabel 4.13 Output SPSS Hasil Perhitungan $R^2$ ( <i>R Square</i> ) .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir.....	39
Gambar 4.1 Histogram Kategori Pelaksanaan Kinerja Pegawai Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar .....	58
Gambar 4.2 Histogram Kategori Pelaksanaan Sistem Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar .....	61
Gambar 4.3 Histogram Kategori Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar .....	63



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Semua organisasi publik diharapkan dapat mengedepankan kualitas pelayanan, kualitas merupakan inti kelangsungan hidup organisasi artinya bahwa kelangsungan hidup sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanannya, karena sebuah organisasi yang bergerak dan berhubungan dengan masyarakat luas akan senantiasa mendapat perhatian yang lebih dari masyarakat. Hal ini dapat berfungsi sebagai kontrol atas apa yang dilakukan oleh organisasi tersebut dan juga dapat sebagai pendorong bagi organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat (Asnawi, 2017).

Palang Merah Indonesia yang kita kenal sebagai sebuah organisasi sosial kemanusiaan dituntut pula dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Terutama pada pelayanan dalam transfusi darah karena PMI merupakan satu-satunya organisasi yang mempunyai wewenang untuk memberikan pelayanan transfusi darah berdasar pada Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1980 tentang transfusi darah, kemudian dipertegas dengan S.K. Dirjen Yan Med No. 1147/YANMED/RSKT/1991 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan menteri kesehatan No. 478/Menkes/Per/1990 tentang Upaya Kesehatan Transfusi Darah (UKTD) (Rupaka, 2008).

Sebagai penyelenggara pengolahan transfusi darah telah diserahkan kepada PMI sebagai satu-satunya lembaga di Indonesia kecuali dalam

beberapa tempat PMI belum mampu maka akan ditunjuk Rumah Sakit setempat atau pihak-pihak lain. Oleh karena itu PMI dituntut dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena mengingat hanya PMI saja yang menyelenggarakan transfusi darah tersebut (Agustina, 2015).

Dimungkinkan agama tertentu akan mempersoalkan mengenai pemindahan darah karena perbedaan agama berkenaan halal atau tidaknya suatu aktivitas tersebut. Tetapi fatwa dari Majelis Pertimbangan Kesehatan dan Syarah' Departemen Kesehatan RI yang menyatakan bahwa pemindahan darah menurut Hukum Islam hukumnya diperbolehkan (Penjelasan PP No.18 tahun 1980). Darah yang diberikan oleh pendonor secara sukarela.

Pelayanan darah sebagai salah satu upaya kesehatan dalam rangka penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan sangat membutuhkan ketersediaan darah atau komponen darah yang cukup, aman, mudah diakses, dan terjangkau oleh masyarakat. Pemerintah juga bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Upaya untuk memenuhi ketersediaan darah untuk kebutuhan pelayanan kesehatan selama ini telah dilakukan oleh Palang Merah Indonesia (PMI) melalui Unit Transfusi Darah (UTD) yang tersebar disuluruh Indonesia, berdasarkan penugasan oleh Pemerintah sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1980 tentang transfusi darah (Fauzi & Harli, 2017).

Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 pasal 1 tentang pelayanan darah yang menyatakan bahwa upaya pelayanan kesehatan yang

memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial, kemudian dipertegas dengan PERMENKES (Peraturan Menteri Kesehatan) Nomor 83 tahun 2014 tentang pelayanan transfusi darah (Aminah, 2017).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Misalnya dibidang kesehatan yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan pelayanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Salah satu wujud nyata penyediaan pelayanan publik dibidang kesehatan adanya Unit Transfusi Darah (UTD PMI) yang menyediakan pelayanan darah (Gustaman, 2013).

UTD-PMI melayani masyarakat yang ingin menyumbangkan darahnya dan permintaan darah. Masyarakat yang ingin menyumbangkan darahnya disebut pendonor, dan kegiatan ini disebut pelayanan pendonoran darah. Tujuan dari pelayanan pendonoran UTD-PMI ini untuk menjaga persediaan darah di UTD-PMI, sehingga pasokan darah akan selalu ada dan siap digunakan bagi yang membutuhkan darah (Rupaka, 2008).

Sulitnya ketersediaan darah pada UTD-PMI disebabkan karena masih banyak masyarakat yang tidak memahami pentingnya arti donor darah, oleh karena itu agar masyarakat memahami pentingnya donor darah, maka dalam hal ini UTD-PMI bertugas untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat melalui penyuluhan ataupun kegiatan seminar-seminar dengan

tujuan mensosialisasikan mengenai pentingnya donor darah, selain itu PMI melalui UTD juga memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai prosedur dan tata cara mulai dari pengambilan darah pada saat donor darah sampai dengan darah ditransfusikan kepada yang membutuhkan, agar masyarakat dapat memberikan kepercayaan kepada PMI untuk mendonorkan darahnya (Hidayat et al., 2018).

Kurangnya akan kesadaran arti penting donor darah bagi masyarakat dan minimnya jumlah pendonor yang sukarela, hal ini dilihat dari banyaknya masyarakat yang kesulitan mencari darah. Namun ada juga masyarakat yang mencari pasokan darah di UTD-PMI ini sangat kesulitan dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Pernyataan ini didapat dari masyarakat yang kesulitan mencari darah (SUDARYANTO, 2020).

Pentingnya ketersediaan akan darah di UTD-PMI mengharuskan PMI untuk selalu menjaga jumlah dan kualitas dari darah yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan akan transfusi darah. Untuk menjalankan fungsi sebagai penyedia darah bagi kebutuhan masyarakat UTD-PMI dituntut untuk membangun jaringan yang sangat luas melalui kerjasama dengan lembaga-lembaga pemerintah, serta membangun jaringan sesama PMI baik nasional maupun internasional. Selain kerjasama dengan pemerintah dan membangun jaringan dengan sesama PMI, UTD juga mengadakan kegiatan donor darah untuk menjaga ketersediaan jumlah darah di PMI. Meskipun kegiatan donor darah telah dilakukan PMI, namun ketersediaan stok darah di PMI sering kali tidak mencukupi kebutuhan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai ketersediaan darah yang ada di PMI, kebutuhan akan



darah yang dibutuhkan tidak tersedia maka resiko yang akan terjadi adalah kehilangan nyawa bagi pasien yang membutuhkan, oleh sebab itu karena ketersediaan akan darah ini merupakan hal yang mutlak bagi UTD-PMI (Susanto, 2017).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penyelenggara pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Anggreni & Yanti, 2019).

Kualitas pelayanan ini sangat penting dalam menyangkut pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam organisasi atau institusi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Kualitas pelayanan menurut Brady dan Conin dalam Afrizal (2009: 88), merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang di terima dengan harapan atas pelayanan yang ingin di terima. Kualitas merupakan bahasan yang sangat esensial dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Zauhar, Prasajo, dkk dalam Afrizal (2009: 88) mengungkapkan bahwa, penyelenggaraan

pelayanan yang berkualitas oleh pemerintah sangatlah penting sebab, pemerintah merupakan tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Ini artinya, pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat untuk memperoleh haknya sebagai warga negara (Kuswandari et al., 2017).

Di Unit Transfusi Darah (UTD) Kabupaten Polewali Mandar tenaga pelayanan sebanyak 21 pegawai yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda, sedangkan rata-rata pendonor darah dan rata-rata permintaan darah dari masyarakat dalam sebulan sebanyak 104 orang sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Hal ini seiring dengan peningkatan kehidupan masyarakat maka tuntutan akan pelayanan publik semakin meningkat, dimana masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan yang baik dari penyedia pelayanan publik, tetapi lebih dari itu masyarakat mulai mempertanyakan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik.

Berdasarkan dari masalah yang terjadi di UTD Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat terkait lamanya mendapatkan darah, dan tidak sesuai targetnya pendapatan darah yang dilakukan oleh pihak PMI bersama Unit Transfusi Darah Kabupaten Polewali Mandar dan kendala-kendala yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan UTD, maka penulis mencoba menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh UTD Kabupaten Polewali Mandar. Hal ini sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh UTD Kabupaten Polewali Mandar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga penulis

tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yaitu: “Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kinerja pegawai dan sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat?
2. Bagaimana kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat?
3. Bagaimana sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat?

### **C. Tujuan Penelitian.**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dan sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat

3. Untuk mengetahui dan menganalisis sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat dari kegiatan penelitian yang dilakukan secara teoritis, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pemikiran dan konsep dalam Ilmu Administrasi Publik, khususnya pada dimensi Pelayanan Publik, serta sebagai referensi penelitian dengan tema atau masalah yang serupa.
2. Manfaat dari kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis secara praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintahan, pegawai UTD, serta masyarakatnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimasyarakat, agar dijadikan referensi untuk perbaikan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kajian Teori Tentang Kulaitas Pelayanan

##### 1. Pengertian Kualitas

Kualitas memiliki banyak definisi dan makna yang berbeda-beda. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, sedangkan menurut Joseph Juran dalam (Agustina, 2015) mendefinisikan kualitas sebagai "*fitness for purpose*" definisi ini didasari oleh definisi kualitas itu sendiri, dimana dapat diartikan sebagai "memenuhi persyaratan "atau" kesesuaian terhadap kebutuhan". Pengertian lain menyebutkan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*) yang dikemukakan oleh Feigenbaum dalam (Agustina, 2015) pendapat tersebut mengandung arti bahwa suatu layanan akan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan. Kemudian menurut The International Standards Organization (ISO), kualitas adalah "totalitas fitru-fitur dan karakteristik-karakteristik dari produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tertentu atau kebutuhan yang tersirat". Maka dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan terkait pengertian istilah kualitas yaitu tingkat baik buruknya sesuatu ataupun dapat diartikan juga sebagai derajat kesesuaian suatu produk ataupun layanan yang sesuai dengan kebutuhan atau persyaratan (Gustaman, 2013).

## 2. Pengertian Pelayanan

Istilah Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia di jelaskan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Istilah publik berasal dari bahasa inggris public yang berarti masyarakat umum dan negara. Kata publik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Maka Pelayanan Publik menurut Poltak Sinambela (2011:5) dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Senada dengan hal itu, Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Agustina, 2015).

Menurut Gronroos dalam (Gustaman et al., n.d.), mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sementara itu, Lovelock dalam (Gustaman, 2013), menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (service is those things which when added to a product, increase its utility or value to the customer).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan pegawai ataupun organisasi tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada kualitas pelayanannya. Termasuk pada pelayanan pada Unit Donor Darah ini, karena pelayanan ini juga merupakan pelayanan dibidang kesehatan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dan mensejahterakan masyarakatnya.

### **3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat prinsip-prinsip pokok yang harus dimiliki oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam (Agustina, 2015), prinsip-prinsip pokok dalam pemberian pelayanan publik atau masyarakat yaitu:

- a) Prinsip *Aksesibilitas*, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus terjangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak, dan

sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna pelayanan.

- b) Prinsip *kontinuitas*, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan penjelasan tertentu yang berlaku bagi proses pelayanan.
- c) Prinsip *Teknikalitas*, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan pada akhirnya harus dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
- d) Prinsip *Akuntabilitas*, yaitu bahwa proses atau produk dan mutu pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya .

Prinsip-prinsip yang ada pada pelaksanaan pelayanan publik tersebut digunakan sebagai prinsip bagi birokrasi selaku penyelenggara pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik birokrasi prinsip-prinsip tersebut secara keseluruhan memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam proses pelayanan publik dengan kualitas pelayanan yang baik.

#### **4. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Publik**

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Agustina, 2015) antara lain :

##### **1) Faktor Kesadaran**

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan



hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

## 2) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksana
- e. Disiplin dalam pelaksanaan

## 3) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

## 4) Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

#### 5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

#### 6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau

kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsional akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

### **5. Sistem Pelayanan**

Sistem pelayanan menurut arti kata, sistem adalah cara teratur untuk melakukan sesuatu. Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Sistem pelayanan umum ini terdiri atas empat faktor: pertama sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Ketiga, sarana dan prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan umum misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Keempat, masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan umum masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang).

Berbagai aktivitas dalam suatu organisasi yang harus dikerjakan oleh manajer dan kelompok pelaksana tersebut memerlukan adanya pengatur dan pengatur itu adalah manajemen. Tujuan manajemen ini adalah mengubah sumber daya yang ada agar menjadi suatu hasil yang memiliki nilai untuk mencapai sasaran perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang melakukan bisnis dengan sukses biasanya selalu memiliki manajemen yang baik.

Tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Di samping memiliki tujuan manajemen juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh.

Suatu perusahaan yang berdiri tentu menginginkan usaha yang dijalankan dapat hidup terus-menerus tanpa dibatasi oleh waktu, hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya perusahaan. Dan itu dapat dilakukan dengan meningkatkan omset penjualan atau jumlah pelanggannya karena hanya dengan meningkatnya omset penjualan atau jumlah pelanggannya, tujuan dapat dicapai. Meningkatnya omset penjualan pada akhirnya akan dapat pula meningkatkan laba bagi perusahaan.

Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan

melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan, minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan.

Sementara Sampara (dalam L.P Sinembela) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Philip Kotler “pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Sementara menurut Payne seperti dikutip dalam Djati & Darmawan (2005), dimensi sistem pelayanan jasa dapat terdiri atas unsur:

1. *Tangibility* (bukti langsung)

Dimana kemampuan perusahaan didalam menunjukkan eksistensi dirinya, misalnya dalam hal ini gedung, fasilitas teknologi, penampilan karyawannya, dan sebagainya lebih menekankan pada bukti secara fisik atau dapat diraba keberadaannya.

2. *Reliability* (keandalan)

Merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Hal ini dapat berupa adanya perbaikan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan dan pimpinan perusahaan. Dimana perusahaan harus menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jika pelanggan sedang memerlukan jasa yang dimaksudkan.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggannya pada perusahaan. Didalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, rasa aman dari pelanggan, dan unsur etika yang dimiliki oleh karyawan.

5. *Empathy* (perhatian)

Merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu kepada pelanggan dari perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar pihak perusahaan dapat memahami lebih jauh tentang keinginan dan kebutuhan dari pelanggannya (Nirwana, 2004).

## 6. Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang kata yang relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator yang harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Tjiptono (2012:59) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Lewis dan Booms dalam (Tjiptono, 2012:157) menyatakan bahwa ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan publik menurut Pasolong (2008: 210), sebagai berikut:

“Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan dengan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas pelayanan diperlukan indikator.”

Menurut Goetch dan Davis dalam (Agustina, 2015), kualitas merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi dengan apa yang diharapkan.

Sementara itu, Lovelock dalam (Gustaman, 2013), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai:

“Penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”.

Menurut Brady dan Conin dalam (Agustina, 2015), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang di terima dengan harapan atas pelayanan yang ingin di terima. (Gustaman et al., n.d.) mengatakan bahwa pelayanan berkualitas dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati (di gagas oleh Patricia Patton), yaitu berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.

Zauhar, Prasajo, dkk dalam (Agustina, 2015) mengungkapkan bahwa, penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas oleh pemerintah sangatlah penting sebab, pemerintah merupakan tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Ini artinya, pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat untuk memperoleh haknya sebagai warga negara.



Feigenbaum dalam (Agustina, 2015), mengatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk yang berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Kemudian Garvin dan Davis dalam (Agustina, 2015), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Sinambela dalam (Agustina, 2015), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- a) Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.

- f) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Parasuranman dan Berry dalam (Agustina, 2015), mengidentifikasi 10 faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu:

- 1) Reliability, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kinerja dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu, berarti perusahaan tersebut memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal.
- 2) Responsiveness, yaitu kemauan atau persiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) Competence, setiap orang dalam perusahaan memiliki ketrampilan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) Access, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan lain-lain.
- 5) Courtesy, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki contact personnel.
- 6) Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.

8) Security, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan.

9) Understanding/knowing the consumer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10) Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Crosby, Lethimen, dkk dalam (Veramawati & Nur'aini, 2016), mengungkapkan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap karakteristik-karakteristik dimana kualitas di anggap sebagai titik keunggulan yang akan di capai, untuk itu di lakukan pengawasan terus-menerus untuk mencapai titik keunggulan tersebut demi memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Menurut Azwar (1996:40) dalam (SUDARYANTO, 2020) kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima dengan tingkat layanan yang di harapkan. Dimana mutu pelayanan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien yakni, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Menurut Gronross (1990), dimana Kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan (expected quality) dan pengalaman pelanggan ketika merasakan suatu pelayanan (experienced quality). Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan

yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya (Nasution, 2004:45).

Dalam hal ini berarti kualitas pelayanan merupakan ukuran kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan untuk mencapai kualitas yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat harus selalu dilakukannya kontrol/pemantauan, dan untuk melihat kualitas pelayanan diperlukannya indikator.

Suatu mutu atau kualitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan masyarakat atau setara dengan yang diharapkan masyarakatnya. Sedangkan mutu disebut jelek jika masyarakatnya memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Persepsi dari konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi. Dan seiring dengan tingginya persaingan pelayanan pada saat ini, pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pelayanan yang prima.

Tuntutan masyarakat, pelayanan publik yang prima, secara umum diartikan sebagai sikap dan kemampuan karyawan dalam melayani masyarakat secara maksimal. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu

organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya Concern pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas yang membahas tentang kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

### **7. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Zethaml dalam Sulistio (2009: 40), mengidentifikasi sepuluh kriteria pelayanan publik yang baik, yakni:

- a) Reliable; merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat.
- b) Responsiveness; merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggung-jawab terhadap mutu pelayanan yang di berikan.
- c) Courtesey; adalah sikap atau perilaku ramah, bersahabat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- d) Competence; adalah pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e) Tangible; adalah keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung yang berwujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Diantaranya ruang tunggu, ruang operasi, dan peralatan.

- f) Credibility; merupakan sikap jujur dalam upaya menarik kepercayaan masyarakat.
- g) Security; artinya jasa pelayanan yang diberikan dijamin bebas dari bahaya dan resiko.
- h) Accessibility; artinya kemudahan untuk mengadakan komunikasi (kontak) dan pendekatan.
- i) Understanding the customer; artinya melakukan segala upaya untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
- j) Communication; merupakan kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi pelanggan serta kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Menurut Moenir (2008:41) setiap orang selalu mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan, perwujudan pelayanan yang baik dan memuaskan tersebut yakni:

- a. Kemudahan; artinya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang di buat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan dengan wajar; artinya pelayanan yang di berikan tanpa menggunakan kata-kata yang mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk dinas atau untuk kesejahteraan. Yakni perilaku yang ramah, sopan, dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama atau setara dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu; artinya, jika memang untuk suatu pengurusan di haruskan untuk antri

secara tertib, hendaknya semua diwajibkan antri, dan siapa saja yang tidak mematuhi tidak di layani.

- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang; artinya perilaku yang bersifat terbuka dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan serta di sediakan secara memadai. Apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dilakukan hendaknya di beritahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Sementara menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler dan Keller (2007:56), menyimpulkan bahwa ada lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangibility (bukti langsung)

Dimana kemampuan perusahaan didalam menunjukkan eksistensi dirinya, misalnya dalam hal ini gedung, fasilitas teknologi, penampilan karyawannya, dan sebagainya lebih menekankan pada bukti secara fisik atau dapat diraba keberadaannya.

2. Reliability (keandalan)

Merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Hal ini dapat berupa adanya perbaikan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan dan pimpinan perusahaan. Dimana perusahaan harus menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jika pelanggan sedang memerlukan jasa yang dimaksudkan.

#### 4. Assurance (jaminan dan kepastian)

Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggannya pada perusahaan.

Didalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, rasa aman dari pelanggan, dan unsur etika yang dimiliki oleh karyawan.

#### 5. Empathy (perhatian)

Merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu kepada pelanggan dari perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar pihak perusahaan dapat memahami lebih jauh tentang keinginan dan kebutuhan dari pelanggannya (Nirwana, 2004).

Dari penjelasan-penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan adalah sarana untuk menilai proses kegiatan penyelenggaraan pelayanan, bukan pada hasil pelayanan. Kegiatan dalam penelitian ini artinya adalah segala aktifitas yang pihak Unit Donor Darah untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **B. Palang Merah Indonesia**

#### **1. Pengertian Palang Merah Indonesia**

Palang Merah Indonesia adalah sebuah organisasi netral dan independen di Indonesia yang aktivitasnya di bidang sosial kemanusiaan. PMI dibentuk oleh bangsa Indonesia sendiri meskipun sangat banyak dipengaruhi oleh asas gerakan Palang Merah yang sifatnya universal. Palang Merah Indonesia dibentuk mula-mula didasari atas dorongan jiwa kemanusiaan dan kesadaran nasional. Dalam melaksanakan seluruh



kegiatannya, PMI selalu memegang teguh tujuh prinsip palang merah dan bulan sabit merah internasional yaitu kemanusiaan, kesukarelaan, kenetralan, kesamaan, kemandirian, kesatuan, dan kesemestaan. Sampai saat ini PMI memiliki 33 PMI daerah yang berada di provinsi-provinsi dan sekitar 408 PMI cabang di tingkat kota dan kabupaten di seluruh Indonesia. Saat ini, kantor pusat PMI bermarkas di Jalan Jendral Gatot Subroto Kav. 96 Jakarta.

## **2. Sejarah Palang Merah Indonesia (PMI)**

Palang merah di Indonesia telah berdiri sejak tanggal 12 Oktober 1873. Pada saat itu, pemerintah kolonial Belanda mendirikan organisasi palang merah dengan nama Nederlands Rode Kruis Afdeling Indie (NERKAI). Namun, pada masa pendudukan Jepang, NERKAI dibubarkan. Pada masa kemerdekaan, proses pembentukan PMI telah dirintis sejak tanggal 3 September 1945. Saat itu Presiden Soekarno memerintahkan dr. Buntaran (Menteri Kesehatan pada Kabinet RI pertama) agar membentuk suatu badan palang merah nasional. Dengan dibantu panitia yang terdiri atas lima orang yakni: 1) dr. R Mochtar (ketua), 2) dr. Bahder Djohan, 3) dr. Djuhana, 4) dr. Marzuki, dan 5) dr. Sitanala.

Dipersiapkanlah upaya pembentukan perhimpunan Palang Merah Indonesia. Tepat sebulan setelah kemerdekaan RI, maka pada tanggal 17 September 1945 Palang Merah Indonesia (PMI) dibentuk. Peristiwa bersejarah tersebut hingga saat ini dikenal sebagai hari PMI.

PMI dibentuk dengan tugas pokok membantu pemerintah Indonesia di bidang sosial kemanusiaan. Tugas-tugas kemanusiaan itu meliputi kesiapsiagaan bantuan dan penanggulangan bencana, pelatihan pertolongan

pertama untuk sukarelawan, pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, serta pelayanan transfusi darah. Atas dasar rasa kemanusiaan dan semangat kesukarelawanan. PMI telah banyak membantu para korban bencana alam dan musibah lainnya. Berbagai kegiatan yang dilakukan mulai dari pertolongan dan evakuasi, pencarian, pelayanan kesehatan dan tim medis, penyediaan dapur umum, rumah sakit lapangan, pemberian paket sembako, atau sumbangan pakaian.

### **3. Unit Donor Darah**

Unit Donor Darah (UDD) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pendonor darah, penyediaan darah, dan pendistribusian darah. UDD hanya diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau PMI.

Berdasarkan tingkatannya, UDD terdiri atas UDD tingkat nasional, tingkat provinsi, dan tingkat kabupaten/kota (dr. Refy Nur Octarina, Dokter UDD PMI Kota Jambi 2018).

### **4. Donor Darah**

#### **a. Pengertian Donor Darah**

Donor darah adalah proses pengambilan darah dari seseorang secara sukarela atau pengganti untuk disimpan di bank darah sebagai stok darah untuk kemudian digunakan untuk transfusi darah (dr. Refy Nur Octarina, Dokter UDD PMI Kota Jambi 2018).

#### **b. Pengertian Transfusi Darah Menurut Para Ahli**

Menurut Astuti dan Laksono (2013), transfusi darah adalah suatu proses menyalurkan darah atau produk darah dari satu orang ke sistem

peredaran darah orang lainnya. Transfusi darah berhubungan dengan kondisi medis seperti kehilangan darah dalam jumlah besar disebabkan oleh trauma, operasi, syok dan tidak berfungsinya organ pembentukan sel darah merah. Penggunaan darah berguna bagi keperluan pengobatan dan pemulihan kesehatan pasien (Astuti & Laksono, 2013).

American Society of Hematology (ASH), juga menyatakan transfusi darah adalah bagian penting dari perawatan hematologi, yang merupakan pemindahan darah, komponen, atau produk darah dari satu orang (donor) ke aliran darah orang lain (resipien). Setiap tahun di Amerika Serikat, lebih dari 20 juta unit sel darah merah, trombosit, dan plasma telah ditransfusikan untuk mengobati kondisi hematologi seperti anemia berat, leukemia, dan penyakit sel sabit (ASH, 2014).

Untuk mendapatkan darah yang aman dan baik, kegiatan transfusi harus dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan standar yang telah ditetapkan supaya dapat menjamin keamanan darah. Kegiatan tranfusi darah meliputi beberapa tahap antaranya adalah pengerahan donor, penyumbangan darah, pengambilan, pengamanan, pengolahan, penyimpanan, dan penyampaian darah kepada pasien. Demikian juga donor darah juga tetap selalu sehat dan harus memenuhi syarat-syarat donor (Astuti & Laksono, 2013).

### **c. Jenis Donor Darah**

Jenis donor darah terbagi menjadi dua yaitu (Kurniawan, 2019):

#### **7) Donor Darah Sukarela**

Donor darah sukarela yaitu seseorang yang mendonorkan darah secara sukarela tanpa tahu siapa yang menerima darahnya.

#### 8) Donor Darah Pengganti

Donor Darah Pengganti yaitu pendonor mendonorkan darahnya untuk pasien yang biasanya dari keluarga, kerabat, teman dan pendonor mengetahui untuk siapa darah yang dia donorkan.

#### **d. Syarat-syarat Menjadi Pendonor**

Untuk menjadi calon donor, seorang calon harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut (Kurniawan, 2019):

- a) Berat badan minimum 45 kg.
- b) Antara usia 17-60 tahun (pada usia 17 tahun diizinkan untuk menjadi donor apabila mendapat izin tertulis dari orang tua. Sampai usia tahun 60 donor masih dapat mendonorkan darahnya dengan jarak penyumbangan 3 bulan atas pertimbangan dokter).
- c) Berat badan minimum 45 kg.
- d) Tidak memiliki penyakit jantung, paru-paru, kanker, tekanan darah tinggi, diabetes militus, epilepsi, hepatitis B atau C, dan HIV.
- e) Tekanan darah baik, yaitu nilai sistole antara 90-160 mm Hg dan diastole antara 70-100 mm Hg. e. Denyut nadi teratur 50-100 kali/menit.
- f) Tidak hamil, menyusui, sedang menstruasi (bagi wanita)/ telah memasuki hari ke 6 menstruasi.
- g) Interval donor minimal 8 minggu atau 2 bulan sejak donor darah sebelumnya (maksimal 6 kali dalam 1 tahun).

- h) Tidur malam minimal 5-6 jam.
- i) Sudah sarapan atau makan.

**e. Penolakan Calon Pendoror**

Terdapat beberapa keadaan dimana seseorang tidak boleh menjadi pendonor di antaranya seperti di bawah ini (Kurniawan, 2019):

- a) Pernah menderita hepatitis.
- b) Dalam jangka waktu 24 jam sesudah vaksinasi polio, influenza, cholera, tetanus dipteria atau profilaksis.
- c) Dalam jangka waktu 72 jam sesudah operasi gigi.
- d) Dalam jangka waktu 1 minggu sesudah gejala alergi menghilang.
- e) Dalam jangka waktu 2 minggu sesudah vaksinasi virus hidup parotitis epidemica, measles, tetanus toxin.
- f) Dalam jangka waktu 6 bulan sesudah kontak erat dengan penderita hepatitis, sesudah transfusi, sesudah tattoo/tindik telinga dan sesudah operasi kecil.
- g) Dalam jangka waktu 12 bulan sesudah operasi besar.
- h) Dalam jangka waktu 1 tahun sesudah injeksi terakhir imunisasi rabies terapeutik dan sesudah transplantasi kulit.
- i) Sedang hamil dan dalam jangka waktu 6 bulan sesudah persalinan atau sedang menyusui.
- j) Ketergantungan obat atau alkoholisme akut dan kronik.
- k) Menderita Sifilis, tuberkulosa secara klinis, epilepsi dan sering kejang, dan penyakit kulit pada vena (pembuluh darah balik) yang akan ditusuk.

l) Mempunyai kecenderungan perdarahan atau penyakit darah, misalnya defisiensi G6PD, thalasemia, polibetemiavera.

m) Seseorang yang termasuk kelompok masyarakat yang mempunyai risiko tinggi untuk mendapatkan HIV/AIDS (homoseks, morfinis, berganti-ganti pasangan seks, memakai jarum suntik tidak steril).

n) Pengidap HIV/AIDS menurut hasil pemeriksaan pada saat donor darah.

#### **f. Manfaat Donor Darah**

Ada beberapa manfaat pada kesehatan dari donor darah. Berikut ini adalah beberapa manfaat kesehatan dari donor darah (Kurniawan, 2019):

- a) Seorang dapat mendonorkan darah sesering 90 hari. Sebuah keuntungan dari ini adalah bahwa dapat menerima pemeriksaan fisik sederhana secara gratis.
- b) Membantu mencegah obesitas dan komplikasi, karena dengan mengeluarkan darah 350 ml, akan ada pembakaran kalori tubuh sebesar 650 kl kalori.
- c) Setiap donor darah, akan diperiksa dengan empat parameter penyakit yaitu Hepatitis A, Hepatitis B, Sifilis, HIV dan sebagainya, sehingga jika diketahui terinfeksi, maka dapat dilakukan penanganan lebih dini.
- d) Mendapatkan kesehatan psikologis karena dapat menolong orang lain.
- e) Perangsangan pembentukan sel darah baru atau sel darah merah yang berumur lebih muda sehingga akan meningkatkan: 1) Daya tahan tubuh terhadap penyakit, 2) Metabolisme tubuh membaik, 3) Stamina tubuh akan lebih baik.

- f) Orang yang aktif donor, jarang terkena penyakit ringan, atau berat, dan menghindari resiko terkena penyakit stroke dan jantung terutama bagi Pria yang tidak mengalami masa menstruasi

### **g. Persiapan Sebelum Donor Darah**

Dalam persiapan sebelum donor darah seharusnya para pendonor harus menyiapkan diri sebagai berikut:

- 1) Beberapa hari sebelum donor, konsumsi makanan yang mengandung banyak zat besi misalnya sayuran berwarna hijau (bayam), daging merah, ikan, unggas, kacang-kacangan.
- 2) Untuk yang bermasalah dengan HB rendah selama beberapa hari sebelum donor jangan minum kopi/the karena akan membuat HB sulit bertambah.
- 3) Minum banyak air, dan hindari alkohol atau kebiasaan buruk lainnya.
- 4) Usahakan cukup tidur, jangan begadang beberapa hari sebelum donor supaya tensi normal dan tubuh fit.
- 5) Pada saat donor harus sarapan kira-kira 1 jam sebelum melakukan donor.
- 6) Konsumsi makanan sehat sebelum mendonor.

Setelah selesai mendonor berbaringlah sebentar untuk menghindari efek samping yang mungkin muncul. Biasanya kalau kurang persiapan donor, efek yang mungkin muncul adalah lemas & pusing (Kurniawan, 2019).

#### **h. Persiapan Sesudah Donor Darah**

Dalam persiapan sesudah donor darah seharusnya pendonor mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Minum banyak air selama 48 jam berikutnya, karena tubuh memerlukan pengganti cairan yang hilang saat donor darah.
- 2) Hindari aktivitas fisik yang berat seperti olahraga atau angkat beban.
- 3) Jika pusing atau melayang, tetaplah berbaring dengan posisi kaki lebih tinggi dari kepala.

Konsumsi makanan yang sehat dan bergizi yaitu yang mengandung zat besi (bayam, daging merah, kacang-kacangan), asam folat (hati, brokoli), vitamin B2 (susu, yogurt) dan B6 (pisang, ikan, telur) untuk mengisi kembali kehilangan zat besi dan vitamin dari dalam darah/tubuh (Kurniawan, 2019).

#### **C. Penelitian Terdahulu**

Hasil-hasil penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Arief Gustaman, dkk (2013) dengan judul penelitian, Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember (Service Quality of blood Transfusion at Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia in Jember Regency). Hasil penelitian dapat diketahui bahwa, kualitas pelayanan pendonoran darah pada Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember menunjukkan nilai rata-rata ServQual -0,68, dengan kategori kurang baik.
2. Yuli Astuti dan Dyah Artin (2019) dengan judul penelitian, Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pendonor Darah dalam Pelayanan



Seleksi Donor di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas (50%) dan puas (30%). Ada hubungan antara komunikasi efektif dengan kepuasan pendonor darah yang signifikan secara statistik ( $p < 0,05$ ).

3. Hesti Agustina, (2015) dengan judul penelitian, Kualitas Pelayanan Palang Merah Indonesia Provinsi Lampung (Studi Pada Unit Donor Darah Cabang Pembina Provinsi Lampung). Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di UDD Cabang Pembina Provinsi Lampung belum maksimal dan perlu dilakukan pembenahan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya kendala yang terjadi dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan di UDD-PMI Cabang Pembina Provinsi Lampung. Untuk itu perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai arti donor darah. Dalam penelitian ini ditemukan kendala dalam pelaksanaan pelayanan UDD-PMI Cabang Pembina Provinsi Lampung yang terbagi menjadi kendala internal dan eksternal. Diantaranya masalah lama waktu permintaan darah, jumlah pegawai, kurangnya pemahaman website, sedikitnya jumlah pendonor sukarela.

#### **D. Kerangka Pikir**

Sistem pelayanan kualitas pelayanan merupakan ukuran kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan untuk mencapai kualitas yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat harus selalu dilakukannya kontrol/pemantauan, dan untuk melihat sistem pelayanan diperlukannya indikator. Menurut Payne

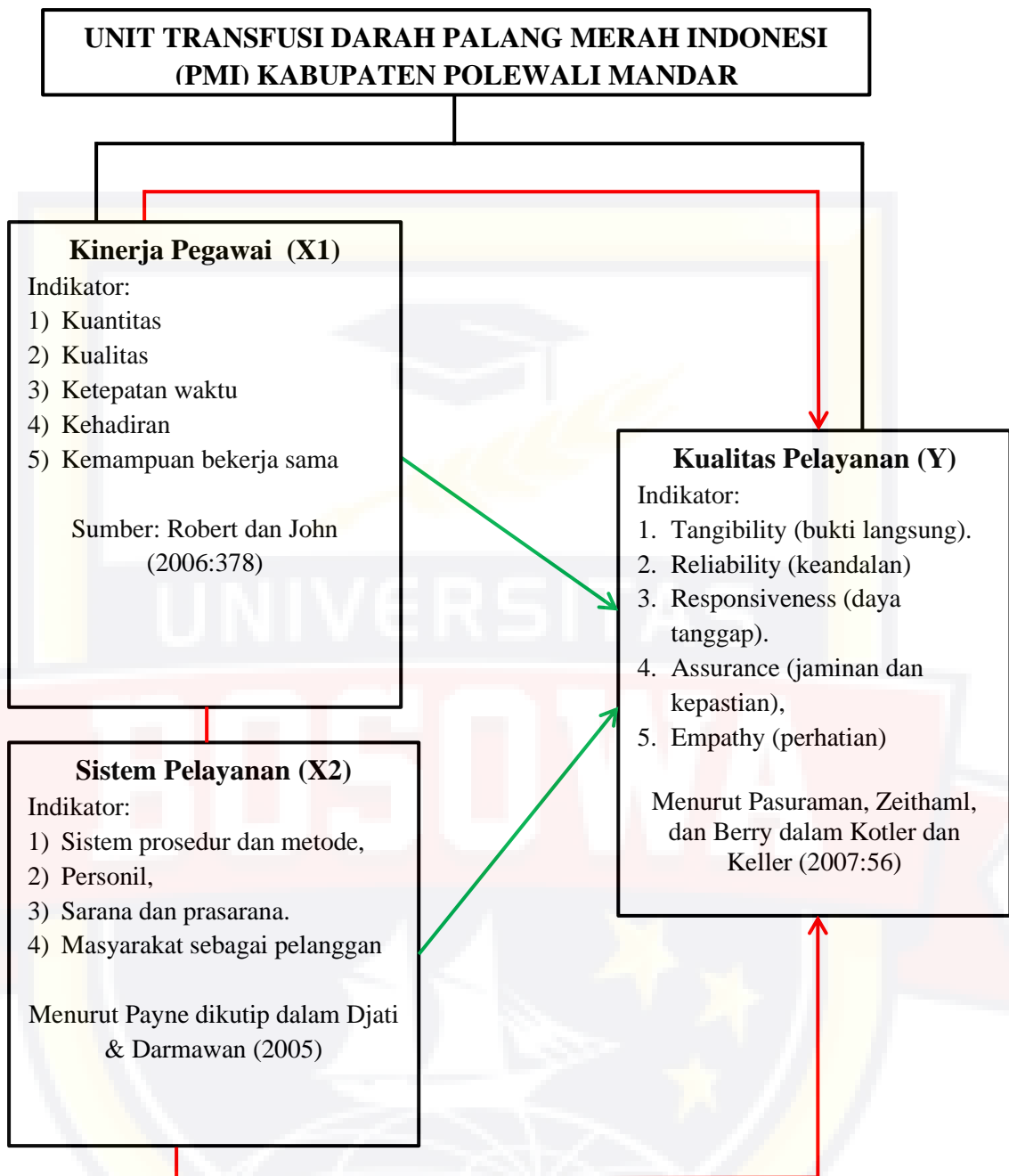
seperti dikutip dalam Djati & Darmawan (2005), indikator sistem pelayanan jasa yaitu: 1) Sistem prosedur dan metode, 2) Personil, 3) Sarana dan prasarana, 4) Masyarakat sebagai pelanggan.

Sistem pelayanan tersebut akan dilihat pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesi Kabupaten Polewali Mandar. Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler dan Keller (2007:56), indikator kualitas pelayanan jasa sebagai berikut: 1. Tangibility (bukti langsung), 2. Reliability (keandalan), 3. Responsiveness (daya tanggap), 4. Assurance (jaminan dan kepastian), 5. Empathy (perhatian)

Berdasarkan uraian di atas maka digambarkan skema kerangka pikir sebagai berikut.



**UNIVERSITAS  
BOSOWA**



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir

### E. Hipotesis

Hipotesis adalah proposisi atau dugaan belum terbukti bahwa tentatif menjelaskan fakta atau fenomena, serta kemungkinan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian (Zikmund, 1997:112 dalam Rochaety et al., 2007).

Adapun hasil hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah

1. Terdapat pengaruh kinerja pegawai dan sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat
2. Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat.
3. Terdapat pengaruh sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat

UNIVERSITAS  
**BOSOWA**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey. *Survey* adalah penelitian yang sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen pengumpulan data. Tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruh sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia (PMI) Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama dalam kurun waktu  $\pm 2$  bulan. Sedangkan lokasi penelitian adalah Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi sebagai objek penelitian merupakan hal yang penting untuk ditentukan dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pendonor darah dan permintaan darah dari masyarakat sebanyak 104 orang di kantor Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012:91). Teknik pengambilan Sampel dalam penelitian

ini menggunakan *Sampling Jenuh*, *Sampling Jenuh* adalah teknik menentukan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2012:118–127). Jumlah Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan pendonor darah dan permintaan darah dari masyarakat sebanyak 104 orang sebagai responden.

#### **D. Definisi Operasional**

Fokus penelitian ini adalah mengkaji sejauhmana kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Adapun definisi operasional pada variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yaitu sebagai berikut:

##### **1. Kinerja Pegawai (X1)**

Kinerja pegawai merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang dalam hal ini karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam Unit Transfusi Darah kabupaten Peolewali Mandar. Adapun Indikator kinerja pegawai menurut Robert dan John (2006: 378), antara lain sebagai berikut.

- (1) Kuantitas dari hasil, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
- (2) Kualitas dari hasil, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya), pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
- (3) Ketepatan waktu dari hasil, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus

dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

(4) Kehadiran, yaitu ada tidaknya karyawan didalam kantor ketika memasuki jam-jam kerja.

(5) Kemampuan bekerja sama, yaitu kemampuan karyawan melakukan kegiatan bersama-sama dengan karyawan lain dalam suatu kegiatan yang tidak dapat dikerjakan oleh perorangan.

## 2. Sistem Pelayanan (X2)

Satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Adapun indikator yaitu:

- 1) Sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil terutama ditekankan pada prilaku aparatur, dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan umum misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan umum masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun prilakunya.

## 3. Kualitas Pelayanan (Y)

Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Adapun indikator sebagai berikut:

1. Tangibility (bukti langsung)

Dimana kemampuan perusahaan didalam menunjukkan eksistensi dirinya, misalnya dalam hal ini gedung, fasilitas teknologi, penampilan karyawannya, dan sebagainya lebih menekankan pada bukti secara fisik atau dapat diraba keberadaannya.

2. Reliability (keandalan)

Merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Hal ini dapat berupa adanya perbaikan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan dan pimpinan perusahaan. Dimana perusahaan harus menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jika pelanggan sedang memerlukan jasa yang dimaksudkan.

4. Assurance (jaminan dan kepastian)

Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggannya pada perusahaan. Didalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, rasa aman dari pelanggan, dan unsur etika yang dimiliki oleh karyawan.

5. Empathy (perhatian)



Merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu kepada pelanggan dari perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar pihak perusahaan dapat memahami lebih jauh tentang keinginan dan kebutuhan dari pelanggannya (Nirwana, 2004)..

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan suatu alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah, cermat, dan hasilnya lebih baik dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah datanya (Sugiono, 2007). Dalam penelitian diperlukan instrumen-instrumen penelitian yang telah memenuhi persyaratan tertentu persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu instrumen penelitian minimal ada dua macam yaitu validitas dan reliabilita.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen angket dan instrumen dokumentasi. Angket digunakan untuk mengukur sistem pelayanan dan kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesi Kabupaten Polewali Mandar, sedangkan instrumen dokumentasi digunakan untuk pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan-catatan tertulis dalam bentuk dokumen yang ada di unit transfusi darah palang merah Indonesi Kabupaten Polewali Mandar serta sumber-sumber lain yang menyangkut masalah yang akan diteliti. Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, dimana pernyataan atau pertanyaan di dalam angket sudah memiliki alternatif jawaban (option) yang tinggal dipilih oleh responden dengan cara membubuhkan tanda

checklist (√) pada alternatif jawaban yang tersedia. Setiap item soal disediakan empat jawaban dengan skor masing-masing sebagai berikut:

Sangat Baik : 5

Baik : 4

Cukup : 3

Kurang Baik : 2

Tidak Baik : 1

Penyusunan skala pengukuran menggunakan metode Likert Summated Rating (LSR) yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok pada variabel sistem pelayanan dan variabel kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesi. Alternatif pilihan Skala Likert terdiri atas empat alternatif jawaban. Setiap jawaban diberi skor satu sampai empat untuk pernyataan yang berbentuk negatif dan bergerak dari empat ke satu untuk pernyataan yang berbentuk positif.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner berupa pertanyaan atau pernyataan yang digunakan oleh penelitian ini demi membantu responden untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat, serta memudahkan peneliti untuk mengalisis datanya terhadap kuesioner yang telah terkumpul nantinya. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bentuk checklist atau memberikan tanda centang dikolom yang telah disediakan.

### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan-catatan tertulis dalam bentuk dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang menyangkut masalah yang akan diteliti

#### **G. Teknik Analisis Data**

Data yang didapatkan dari kuesioner (angket) akan diolah dengan menggunakan statistik regresi linear sederhana sebagai alat analisis data. Dalam teknik analisis, data yang dihasilkan dari lapangan dengan mengandalkan instrument yang telah disiapkan oleh peneliti. Nilai variabel yang diukur menggunakan sebuah instrument yang telah ditentukan dan dapat dinyatakan dalam wujud angka yang hasilnya akurat, efisien, dan komunikatif.

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data, yaitu dijelaskan sebagai berikut.

##### **1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif ialah penjabaran atau penggambaran terhadap nilai statistik yang digunakan dalam menganalisis tanpa adanya sebuah kesimpulan yang bersifat umum atau generalisasi. Termasuk dalam statistik deskriptif adalah berupa tabel tentang perhitungan modus, median, mean, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

$n$  = Skor yang diperoleh

$N$  = Skor ideal

% = Persentase

## 2. Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, maka data dianalisis dengan teknik statistik inferensial terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan uji linearitas sebagai persyaratan analisis. Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji normalitas data. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan uji One Sample Kolmogorov Smirnov. Sebuah hasil tes penelitian dinyatakan berdistribusi normal jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 (nilai asym. Sig > 0,05).

Teknik pengujian regresi linear sederhana (simple regression) dihitung dengan menggunakan perangkat lunak (software) atau SPSS berupa paket program komputer. Analisis regresi linier sederhana dipergunakan karena variabel yang dicari dipengaruhi oleh hanya satu variabel bebas dengan variabel penjelas. Regresi linier sederhana menggunakan model persamaan (Sugiyono, 2013) sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

$X$  = Sistem Pelayanan

$Y$  = Kualitas Pelayanan

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien Regresi untuk variabel bebas

Uji tersebut dilakukan dengan melihat nilai signifikansi  $p > \alpha = 0,05$  berarti variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan jika nilai signifikansi  $p < \alpha = 0,05$  maka variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

## H. Teknik Pengabsahan Data

Suatu pertanyaan dalam penelitian harus dapat mengukur apa yang ingin diukur dan jawaban responden harus konsisten. Maka dari itu untuk menguji keabsahan dan kesahihan dari suatu kuesioner diperlukan uji validitas dan uji reabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan mengujicobakan angket kepada responden yang berada di luar populasi penelitian.

### 1. Uji Validitas

Validitas konstruk (*construct validity*) dan validitas isi (*content validity*) akan dilakukan oleh peneliti untuk menguji apakah konstruk atau karakteristik (variabel laten) dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia dapat diukur secara akurat oleh indikator-indikatornya. Peneliti melakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS. Didasarkan bahwa responden penelitian ini diambil secara *insidental sampling*, maka pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Jika nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka indikator atau pernyataan kuesioner dikatakan valid, begitu pula sebaliknya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kehandalan, ketetapan atau konsistensi suatu kuesioner atau angket. Suatu angket dikatakan handal jika jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu selain itu untuk menghasilkan kehandalan suatu instrumen atau kuesioner, penelitian haruslah mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang relevan kepada responden.

Peneliti melakukan pengukuran reliabilitas dengan cara one shot, yaitu melakukan pengukuran hanya sekali dan selanjutnya hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain, atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan dalam kuesioner. Untuk itu peneliti menggunakan alat bantu program SPSS. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$ .

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Unit Transfusi Darah (UTD) Polewali Mandar**

Unit Transfusi Darah (UTD) Polewali Mandar yang beralamat di Kelurahan Darma 52, Ratulangi, Jalan Dr. Keewatan Polewali, didirikan pada tahun 2002. Pembentukan Unit Transfusi Darah Polewali (UTD) diprakarsai bersama oleh Kementerian Kesehatan Indonesia dan Palang Merah Indonesia dengan bantuan keuangan dan teknis dari JBIC. (Bank Jepang untuk Kerjasama Internasional) dan dana APBD tingkat kedua kemudian didukung oleh Pemerintah Daerah Polewali Mamasa (sekarang Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar). Hasil kajian Kementerian Kesehatan Republik Indonesia saat itu menunjukkan bahwa pengembangan unit transfusi darah di Kepulauan Sulawesi mendapat prioritas karena: 1. Angka kematian ibu / angka kelahiran dan kematian lainnya akibat perdarahan masih di Sulawesi Tinggi di Kepulauan Barat. 2. Transfusi darah Di beberapa pulau Sulawesi, rumah sakit biasanya tidak melakukan pemeriksaan darah, sehingga berisiko menjadi vektor penularan penyakit dari 3 perspektif memastikan donor (donor darah) kepada penerima (donor darah) selama transfusi darah. Pasal 3 tanggal 18 tahun 1980 tentang transfusi darah: Dilarang membeli atau menjual darah dengan dalih apapun.

Pemerintah Daerah Polewali Mamasa meresmikan pengoperasian Unit Transfusi Darah Polewali Mamasa pada tanggal 29 September 2003 dan mempercayakannya kepada Dr. H. Atjo Manaf sebagai direktur kantor

pertama. Secara administratif, UTD Polewali Mandar tergabung dalam Palang Merah Indonesia Cabang Polewali Mandar. Bentuknya merupakan unit pelaksana teknis khusus. Sesuai peraturan pemerintah No. 18 tahun 1980 tentang transfusi darah, peraturan ini hanya mensyaratkan Palang Merah Indonesia Salib untuk melakukan aktivitas transfusi darah.

Unit Transfusi Darah Polewali (UTD) merupakan salah satu dari enam cabang UTD yang didirikan di Sulawesi Selatan saat itu. UTD Polewali sendiri bertanggung jawab untuk mensuplai darah ke 3 jaringan bank darah rumah sakit (yaitu RS Polewali, RS Majene dan RS Mamuju). Kemudian setelah pemekaran Sulawesi Barat pada tahun 2004, UTD Polewali Mandar dimasukkan ke wilayah Sulawesi Barat dan dilanjutkan dengan penyediaan jaringan bank darah sebelumnya serta RS Mamasa, Klinik Miftah dan RS Bhakti Kasih. RS Polewali Mandar merupakan jaringan dengan kebutuhan kantong darah tertinggi.

Gedung Unit Transfusi Darah (UTD) Polewali Mandar terletak di gedung seluas  $\pm$  240 meter persegi, dilengkapi dengan sarana dan prasarana, serta alat transportasi untuk kegiatan usaha kesehatan transfusi darah. Dalam perkembangan selanjutnya, melalui Keputusan Manajemen Pusat PMI 193/KEP/PP PMI/XI/2009, yang menyangkut pengesahan Unit Transfusi Darah Cabang (UTDC), UTD Polewali Mandar diklasifikasikan sebagai UTD Cabang Daerah. Kemudian melalui PMI pusat penegakan keputusan tersebut No. 064/KEP/PP/PMI/IV/2013 Mengenai penetapan unit donor darah Palang Merah Indonesia A, B, dan C, Polewali Mandar UTD ditetapkan sebagai unit waktu transfusi darah tipe PMI C atau tingkat sejauh ini yang pertama.



## **2. Visi, Misi, Tugas dan Fungsi Unit Transfusi Darah Kab. Polewali Mandar**

### **➤ Visi**

Visi di Unit Transfusi Darah Kab. Polewali Mandar yaitu “Terpenuhinya Kebutuhan Darah yang Aman dan berkualitas bagi masyarakat Kabupaten Polewali Mandar”.

### **➤ Misi**

Misi di Unit Transfusi Darah Kab. Polewali Mandar yaitu:

- 1) Sosialisasi dan rekrutmen donor darah sukarela secara berkelanjutan.
- 2) Menjaga ketersediaan darah yang cukup, aman dan berkualitas sesuai SOP.
- 3) Mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional.
- 4) Membangun komunikasi yang efektif dengan semua stekholder.
- 5) Menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar.

### **➤ Tugas dan Fungsi Unit Transfusi Darah Kab. Polewali**

Unit Transfusi Darah Kab. Polewali Mandar merupakan salah satu unit kerja yang ada di Kab. Polewali Mandar. Tugas dan fungsi utamanya ialah meningkatkan derajat kesehatan melalui pengelolaan darah yang berkualitas, mewujudkan pelayanan penyediaan darah yang aman, tepat waktu dan berkesinambungan.

Dengan adanya bantuan peralatan dari Japan Bank for International Cooperation (JBIC) serta dukungan dari pemerintah daerah setempat, UTD Kab. Polewali Mandar baru beroperasi pada bulan agustus 2003 yang dulunya dikenal dengan nama UTDC Polewali. Pada tanggal 22 September

2003 UTD Kab. Polewali Mandar melaksanakan donor perdana sekaligus peresmian oleh Bupati Polewali pada saat itu.

Hingga kini UTD Kab. Polewali Mandar terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui kerjasama dengan pihak rumah sakit daerah maupun rumah sakit/klinik swasta dalam penyediaan darah, disamping itu UTD Kab. Polewali Mandar juga bekerjasama dengan instansi-instansi untuk pelayanan donor darah sukarela.

Dalam pemenuhan kebutuhan darah dan ketersediaan stok darah bagi pasien, UTD Kab. Polewali Mandar melaksanakan kegiatan donor darah, selain dalam gedung sendiri, kegiatan donor darah juga dilaksanakan melalui armada Mobil Unit Donor Darah yang bertujuan untuk melayani kegiatan donor darah yang diselenggarakan oleh berbagai kelompok masyarakat baik dari instansi pemerintah/swasta, sekolah-sekolah menengah umum negeri/swasta, desa/kelurahan, organisasi-organisasi kemasyarakatan dsb.

UTD Kab. Polewali Mandar selalu mengutamakan Keamanan dan mutu darah dengan melakukan pengujian sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), sebagaimana yang telah dianjurkan, baik dalam pengambilan, pengolahan, dan pengujian darah berdasarkan Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) atau *Good Manufacturing Practice* (GMP).

UTD Kab. Polewali Mandar dengan 33 pegawai yang sudah terlatih dan memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing, memberikan pelayanan donor darah dan pelayanan darah bagi pasien selama 24 jam tanpa henti, agar dapat memenuhi pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan baik di dalam wilayah maupun diluar Kab. Polewali Mandar.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden meliputi kelompok jenis kelamin dan umur. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan gambaran hasil distribusi Pendonor darah dan permintaan darah dari masyarakat. Adapun karakteristik responden yang disajikan dalam penelitian ini sebagai berikut.

**Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

Distribusi	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pendonor Darah	Laki-Laki	29	56,86%
	Perempuan	22	43,14%
	<b>Jumlah</b>	<b>51</b>	<b>100,00%</b>
Permintaan Darah Dari Masyarakat	Laki-Laki	19	35,85
	Perempuan	34	64,15
	<b>Jumlah</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Angket UTD PMI Kab. Polewali Mandar Diolah*

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa karakteristik jenis kelamin dari 51 responden pendonor darah yang terbanyak yaitu responden laki-laki sebanyak 29 orang (59,86%) dan responden perempuan sebanyak 22 orang (43,14%). Sedangkan dari 53 responden permintaan darah dari masyarakat terbanyak yaitu responden perempuan sebanyak 34 orang (64%) dan responden laki-laki sebanyak 19 orang (35,85%). Hal ini menunjukkan bahwa pendonor darah terbanyak di UTD PMI Kab. Polewali Mandar yaitu laki-laki dan permintaan darah dari masyarakat terbanyak di UTD PMI Kab. Polewali Mandar yaitu perempuan.

Tabel 4.2 Karakteristik Umur Responden

Distribusi	Umur	Frekuensi	Persentase
Pendonor Darah	20 – 30	19	37,25%
	31 – 40	20	39,22%
	41 – 50	7	13,73%
	51 – 60	5	9,80%
	<b>Jumlah</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>
Permintaan Darah Dari Masyarakat	20 – 30	22	41,51%
	31 – 40	17	32,08%
	41 – 50	14	26,42%
	51 – 60	0	0
	<b>Jumlah</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Angket UTD PMI Kab. Polewali Mandar Diolah

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa karakteristik umur dari 51 responden pendonor darah yaitu umur 31 – 40 sebanyak 20 orang (39,22%), umur 20 – 30 sebanyak 19 orang (37,25%), umur 41 – 50 sebanyak 7 orang (13,73%) dan umur 51 – 60 sebanyak 5 orang (9,80%). Jadi pendonor darah terbanyak di UTD Kab. Polewali Mandar yaitu umur 31-40 tahun. Selanjutnya dari 53 responden permintaan darah dari masyarakat yaitu umur 20 – 30 sebanyak 22 orang (41,51%), umur 31 – 40 sebanyak 17 orang (32,08%), umur 41 – 50 sebanyak 14 orang (26,42%). Jadi pendonor darah terbanyak yaitu berumur 31 – 40 tahun dan permintaan darah dari masyarakat di UTD Kab. Polewali Mandar berumur 20 – 30 tahun.

## 2. Deskripsi Kinerja Pegawai Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar

Kinerja pegawai merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang dalam hal ini pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam unit transfusi darah. Adapun statistik deskripsi hasil angket kinerja pegawai pada tabel berikut:

**Tabel 4.3 Statistik Deskripsi Kinerja Pegawai**

Statistik	Nilai
Jumlah Sampel	104
Skor Ideal	15
Skor Maksimum	58
Skor minimum	33
Rentang	25
Rata-rata	46,71
Standar Deviasi	5,31
Variansi	28,25

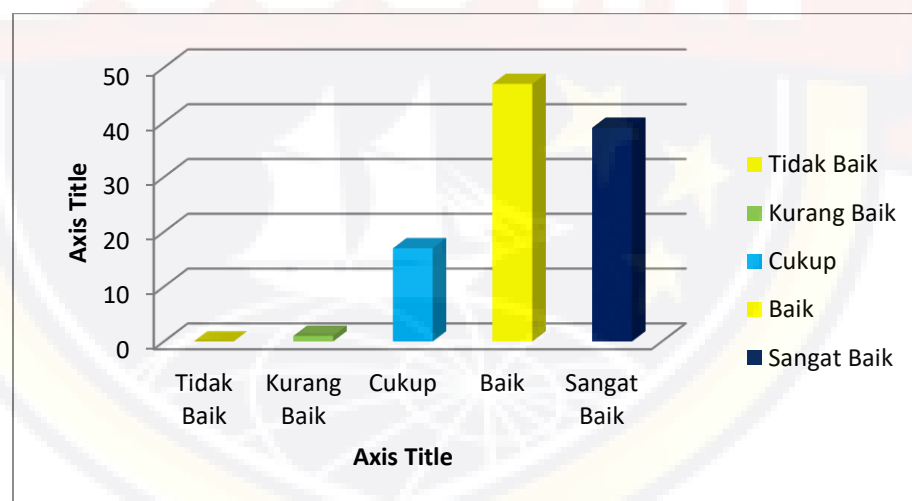
Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa banyaknya sampel dari kinerja pegawai sebanyak 104 responden diperoleh skor maksimum 58, skor minimum 33, rentang 25, rata-rata 46,71 standar deviasi 5,31 dan variansi 28,25.

Kategori kinerja pegawai Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar di tampilkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Kategori Kinerja Pegawai**

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
69 – 80	Sangat Baik	39	38%
57 – 68	Baik	47	45%
45 – 56	Cukup	17	16%
33 – 44	Kurang Baik	1	1%
20 – 32	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>104</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.4, menunjukkan bahwa kategori pelaksanaan kinerja pegawai Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar yang berkategori sangat baik sebanyak 39 orang (38%), kategori baik sebanyak 47 orang (45%), kategori cukup sebanyak 17 orang (16%) dan kategori kurang baik sebanyak 1 orang (1%). Untuk lebih jelasnya, berikut disajikan histogram kategori pelaksanaan sistem pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar yang ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 4.1 Histogram Kategori Pelaksanaan Kinerja Pegawai Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar

Berdasarkan gambar 4.1, tampak bahwa kategori pelaksanaan sistem pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar berada pada kategori baik.

### 3. Deskripsi Sistem Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar

Sistem pelayanan unit transfusi darah palang merah indonesia (UTD) merupakan ukuran kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui angket yang difokuskan pada 4 indikator yaitu sistem prosedur dan metode, Personil, Sarana dan prasarana, Masyarakat sebagai pelanggan. Adapun statistik deskripsi hasil angket sistem pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat dapat dipaparkan sebagai berikut.

**Tabel 4.5 Statistik Deskripsi Sistem Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia**

Statistik	Nilai
Jumlah Sampel	104
Skor Ideal	80
Skor Maksimum	79
Skor minimum	44
Rentang	35
Rata-rata	64,24
Standar Deviasi	9,35
Variansi	87,49

*Sumber: Data Angket Diolah*

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui bahwa dari sistem pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat sebanyak 104 responden diperoleh skor maksimum

79, skor minimum 44, rentang 35, rata-rata 64,24, standar deviasi 9,35 dan variansi 87,49.

Kategori pelaksanaan sistem pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar di tampilkan pada tabel sebagai berikut.

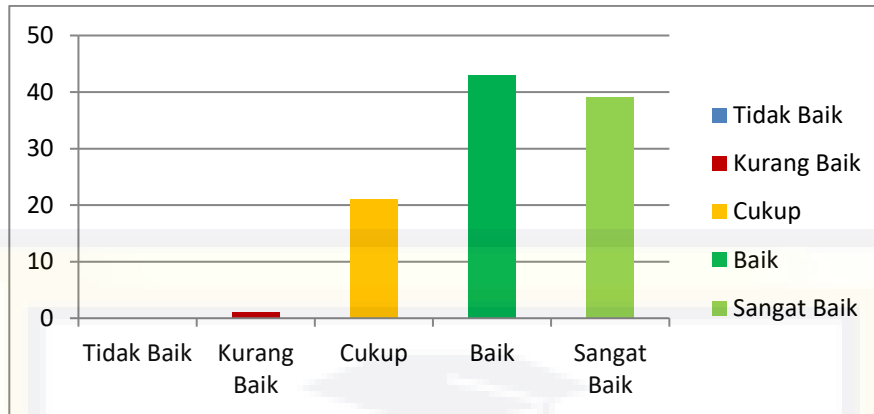
**Tabel 4.6 Kategori Pelaksanaan Sistem Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI)**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
69 – 80	Sangat Baik	39	38
57 – 68	Baik	47	45
45 – 56	Cukup	17	16
33 – 44	Kurang Baik	1	1
20 – 32	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>104</b>	104

*Sumber: Data Angket Diolah*

Berdasarkan tabel 4.6, menunjukkan bahwa kategori pelaksanaan sistem pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar yang berkategori sangat baik sebanyak 39 orang (37,50%), kategori baik sebanyak 43 orang (41,35%), kategori cukup sebanyak 21 orang (20,19%) dan kategori kurang baik sebanyak 1 orang (0,96%). Untuk lebih jelasnya, berikut disajikan histogram kategori pelaksanaan sistem pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar yang ditampilkan pada gambar berikut.





Gambar 4.2 Histogram Kategori Pelaksanaan Sistem Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar

Berdasarkan gambar 4.1, tampak bahwa kategori pelaksanaan sistem pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar berada pada kategori baik.

#### 4. Deskripsi Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar

Kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat diukur menggunakan angket yang difokuskan pada 5 indikator yaitu *Tangibility* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Empathy* (perhatian). Adapun statistik deskripsi hasil angket kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Statistik Deskripsi Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI)**

Statistik	Nilai
Jumlah Sampel	104
Skor Ideal	25
Skor Maksimum	97
Skor minimum	56
Rentang	41
Rata-rata	77,99
Standar Deviasi	11,56
Variansi	133,54

*Sumber: Data Angket Diolah*

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui bahwa dari kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia (PMI) Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat sebanyak 104 responden diperoleh skor maksimum 97, skor minimum 56, rentang 41, rata-rata 77,99, standar deviasi 11,56 dan variansi 133,54.

Kategori pelaksanaan kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia (PMI) Kabupaten Polewali Mandar di tampilkan pada tabel sebagai berikut.

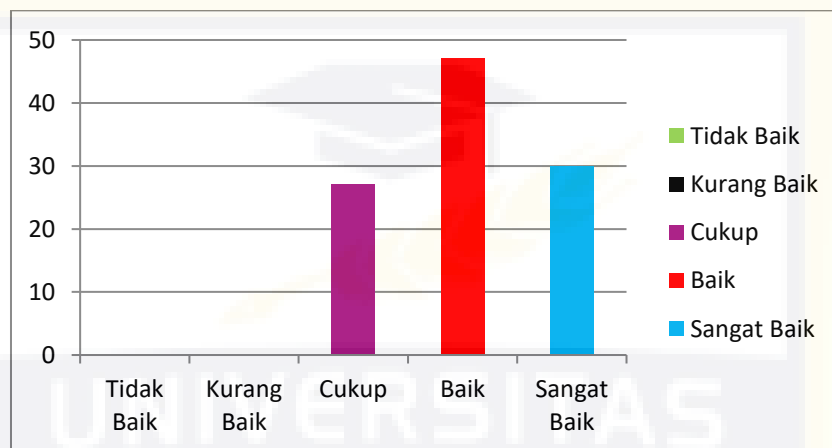
**Tabel 4.8 Kategori Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia**

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
86 – 100	Sangat Baik	30	28,85%
71 – 85	Baik	47	45,19%
56 – 70	Cukup	27	25,96%
41 – 55	Kurang Baik	0	0
25 – 40	Tidak Baik	0	0
	<b>Jumlah</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Angket Diolah*

Berdasarkan tabel 4.6, menunjukkan bahwa kategori pelaksanaan kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar yang berkategori sangat baik sebanyak 30 orang (28,85%), kategori

baik sebanyak 47 orang (45,19%), kategori cukup sebanyak 27 orang (25,96%). Untuk lebih jelasnya, berikut disajikan histogram kategori pelaksanaan kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia (PMI) Kabupaten Polewali Mandar yang ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 4.3 Histogram Kategori Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar

Berdasarkan gambar 4.3, tampak bahwa kategori pelaksanaan kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar berada pada kategori baik.

#### **5. Hasil Analisis Regresi Tentang Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar**

Dalam menganalisis pengaruh sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar digunakan analisis regresi linear sederhana. Namun sebelum dilakukan analisis regresi linear sederhana tersebut, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan uji linearitas.

a. Hasil Pengujian Normalitas Data

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan statistik uji *Colmogrof-Smirnof* yang perhitungannya dilakukan dengan bantuan program SPSS 25. Adapun output SPSS hasil pengujian normalitas data sistem pelayanan dan kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar ditampilkan pada tabel 4.7.

**Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Normalitas Data**

		Sistem Pelayanan	Kualitas Pelayanan
N		104	104
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	64,24	78,03
	Std. Deviation	9,353	11,652
Most Extreme Differences	Absolute	,071	,080
	Positive	,057	,080
	Negative	-,071	-,072
Test Statistic		,071	,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>	,100 <sup>c</sup>

Berdasarkan tabel 4.9, tampak bahwa untuk tes statistik diperoleh nilai p (Sig.) > 0,05 pada variabel sistem pelayanan dan kualitas pelayanan. Dengan demikian data sistem pelayanan dan kualitas pelayanan berdistribusi normal.

b. Hasil Pengujian Linearitas

Hasil pengujian linearitas menggunakan SPSS 25 ditampilkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.10 Hasil Pengujian Linearitas**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	8297,763	33	251,447	3,095	,000
		Linearity	4683,352	1	4683,352	57,645	,000
		Deviation from Linearity	3614,412	32	112,950	1,390	,126
	Within Groups		5687,150	70	81,245		
	Total		13984,913	103			

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa pada baris linearity diperoleh nilai p (Sig.) = 0,000. Hal ini berarti bahwa nilai  $p < 0,05$ , dengan demikian hubungan variabel sistem pelayanan (X) dengan kualitas pelayanan (Y) memenuhi asumsi linearitas.

### c. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

#### 1) Persamaan Regresi Linier Sederhana

Hasil perhitungan koefisien regresi dengan menggunakan SPSS 25 ditampilkan pada tabel 4.9.

**Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Koefisien Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31,716	6,530	4,857	,000
	Sistem Pelayanan (X)	,721	,101	,579	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan tabel di atas tampak bahwa pada kolom B, nilai *constant* (a) sebesar 31,716, dan nilai koefisien regresi untuk variabel sistem pelayanan (b) sebesar 0,721. Oleh karena itu, persamaan regresinya dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 31,716 + 0,721X$$

Koefisien b merupakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y, untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Dimana b bernilai positif, menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai sistem pelayanan maka kualitas pelayanan bertambah 0,721. Dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa apabila X bernilai 0 maka diperoleh persamaan  $Y = 31,716$ . Meskipun nilai sistem pelayanan sebesar 0, akan tetap

diperoleh nilai kualitas pelayanan sebesar 31,716. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem pelayanan saja namun juga dipengaruhi oleh faktor lain.

Pada tabel 4.9 juga ditampilkan hasil perhitungan statistik uji-t. Pada baris sistem pelayanan diperoleh nilai  $t = 7,166$  dengan  $p$  (Sig.) = 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel sistem pelayanan (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).

## 2) Hasil Pengujian Keberartian Model Regresi

Dalam pengujian keberartian model regresi digunakan statistik uji-F yang disajikan pada tabel ANOVA sebagai berikut.

**Tabel 4.12. ANOVA**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4683,352	1	4683,352	51,357	,000 <sup>b</sup>
	Residual	9301,562	102	91,192		
	Total	13984,913	103			

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa nilai  $p$  (Sig.) = 0,026. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai  $p < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut berarti atau signifikan.

## 3) Hasil Perhitungan Besarnya Pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan

Besarnya pengaruh sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan diperoleh dari nilai  $R^2$  (*R Square*) yang ditampilkan pada tabel 4.11.

**Tabel 4.13 Output SPSS Hasil Perhitungan R<sup>2</sup> (R Square)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,579 <sup>a</sup>	0,335	,328	9,549

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien korelasi ditunjukkan pada kolom R sebesar 0,579 dan nilai R<sup>2</sup> (R Square) sebesar 0,335.

#### 4) Hasil Perhitungan Besarnya Pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan (Koefisien Determinasi)

Untuk perhitungan koefisien determinasi digunakan rumus  $KD=R^2 \times 100\%$ . Sehingga  $KD=0,335 \times 100\%=33,5\%$ . Hal ini berarti bahwa variabel sistem pelayanan berpengaruh 33,5% terhadap kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Polewali Mandar.

### C. Pembahasan

#### 1. Kinerja pegawai dan sistem Pelayanan terhadap kualitas pelayanan

##### Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar

Kedua variabel dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai dan sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menciptakan kualitas pelayanan pada sektor pelayanan publik maka dirasa diperlukannya tenaga manusia atau SDM yang dapat mengoperasikan sistem pelayanan yang dibuat oleh perusahaan jasa yang nantinya akan diberikan kepada konsumen pelayanan jasa tersebut. Penelitian ini yaitu mengenai pengaruh kinerja pegawai dan sistem pelayanan unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar dapat dilihat dari hasil analisis data yang telah dijelaskan

sebelumnya, bahwa sistem pelayanan unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar perlu adanya pegawai atau SDM yang dapat menjalankan sistem pelayanan tersebut sehingga konsumen atau penumpang dapat merasakan langsung bagaimana kualitas pelayanan unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar dilaksanakan.

Sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu tangibles (bukti langsung), realibilitas (kehandalan), responsiveness (daya tangkap), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Dipengaruhi variabel dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai dan sistem pelayanan dimana kinerja pegawai dapat dilihat melalui indikator kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan bekerja sama dan kemampuan pegawai untuk membantu konsumen dan merespon permintaan konsumen, assurance atau kesopanan serta kemampuan pegawai dalam menciptakan rasa kepercayaan dan keyakinan konsumen, serta empathy atau kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen dan perhatian dari pegawai terhadap kebutuhan konsumen. Sedangkan sistem pelayanan dapat dilihat melalui indikator tangibles atau fasilitas fisik secara langsung yang diberikan kepada konsumen dan realibilitas atau kemampuan sistem pelayanan tersebut dalam memberikan pelayanan dengan segera yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh pihak pelayanan jasa sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar. Untuk sistem pelayanan kinerja pegawai diukur



menggunakan angket dan responden dalam penelitian ini sebanyak 104 orang. Dari karakteristik jenis kelamin responden menunjukkan bahwa pendonor darah terbanyak di UTD Kab. Polewali Mandar yaitu laki-laki sebanyak 29 orang (59,86%) dan permintaan darah dari masyarakat terbanyak di UTD Kab. Polewali Mandar yaitu perempuan 22 orang (43,14%). Sedangkan karakteristik umur responden menunjukkan bahwa pendonor darah di UTD Kab. Polewali Mandar berumur 31 – 40 tahun sebanyak 20 orang (39,22%) dan permintaan darah dari masyarakat di UTD Kab. Polewali Mandar berumur 20 – 30 tahun sebanyak 22 orang (41,51%).

Dari hasil pengolahan data statistik deskripsi sistem pelayanan menunjukkan bahwa telah dilaksanakan dengan kategori baik dengan nilai statistik deskripsi sistem pelayanan sebesar 64,24.

Sedangkan dari hasil pengolahan data kategori pelaksanaan sistem pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar menunjukkan bahwa berada pada kategori baik dengan nilai presentasi sebesar 41,35%. Karena kantor UTD Kabupaten Polewali Mandar melakukan pelayanan setiap hari kerja. Selama 24 jam yang dibagi ke dalam shif layanan pagi, siang dan malam tidak mengenal hari libur mengingat permintaan akan darah donor untuk tranfusi bisa datang kapan saja, segala pelayanan yang dilakukan di Kantor UTD Kabupaten Polewali Mandar dilakukan secara transparan dari awal hingga akhir, dari pendonor darah sampai prosedur awal permintaan darah hingga penyerahannya kepada keluarga pasien. Semua pihak dapat melakukannya secara online dan offline. Menurut Lijan Poltak, transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses

oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Hal ini diwujudkan di Kantor UTD Kabupaten Polewali Mandar dengan pelayanan yang terbuka untuk siapa saja, tidak ada pembatasan. Baik itu persyaratan prosedur pelayanan pendonor darah, permintaan darah, dan pembiayaan, kecuali proses pengolahan karena memang perlu ruangan khusus dan tidak semua orang bisa masuk kecuali petugas guna menjaga sterillisasi. Pelayanan yang diberikan mudah karena cukup dengan membawa surat/blangko permintaan darah yang telah diisi lengkap dan ditanda tangani.

Kemudian seluruh laporan kegiatan dilakukan setiap bulan sesuai dengan format dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 83 Tahun 2014. Laporan juga ditembuskan kepada Pengurus PMI Kabupaten Polewali Mandar, Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar dan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Barat dan dengan segala biaya yang ditimbulkan semuanya mengacu pada ketentuan yang berlaku baik peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) maupun umum. Untuk peserta BPJS pembiayaan juga disesuaikan dengan kelas peserta yakni I, II dan III. Ada yang semuanya ditanggung oleh BPJS ada juga yang tidak. Sedangkan untuk peserta umum, maka semua biaya ditanggung oleh pasien.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar diukur menggunakan angket dan responden dalam penelitian ini sebanyak 104 orang. Dari karakteristik jenis kelamin responden menunjukkan bahwa pendonor darah terbanyak di UTD Kab. Polewali Mandar yaitu laki-laki sebanyak 29

orang (59,86%) dan permintaan darah dari masyarakat terbanyak di UTD Kab. Polewali Mandar yaitu perempuan 22 orang (43,14%). Sedangkan karakteristik umur responden menunjukkan bahwa pendonor darah di UTD Kab. Polewali Mandar berumur 31 – 40 tahun sebanyak 20 orang (39,22%) dan permintaan darah dari masyarakat di UTD Kab. Polewali Mandar berumur 20 – 30 tahun sebanyak 22 orang (41,51%).

Dari hasil pengolahan data statistik deskripsi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa telah dilaksanakan dengan kategori baik dengan nilai statistik deskripsi sistem pelayanan sebesar 77,99.

Sedangkan dari hasil pengolahan data kategori pelaksanaan kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar menunjukkan bahwa berada pada kategori baik dengan nilai presentasi sebesar 45,19%. Karena fasilitas UTD Kabupaten Polewali Mandar atau tampilan fisik petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai dari peralatan yang digunakan untuk pengambilan darah dinilai baik, karena semua peralatan yang digunakan dalam keadaan bersih dan steril sehingga masyarakat yang akan mendonorkan darahnya merasa nyaman pada saat melakukan donor darah, segala persyaratan administrasi dan lainnya disediakan kepada masyarakat. Baik itu berkas untuk melakukan donor darah, formulir pendaftaran, hingga konsumsi atau snack dan vitamin bagi pendonor. Semua kebutuhan layanan ini diberikan secara gratis, mudah dan murah didapatkan.

*Reliability* yang dilihat dari keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, dalam hal pemenuhan janji,

masyarakat tidak pernah mengeluh mengenai ketersediaan stok darah yang ada di UTD Kabupaten Polewali Mandar. Karena stok darah yang dibutuhkan masyarakat selalu tersedia sehingga kualitas pelayanan yang dilihat dari pemenuhan janji menjadi baik. Dalam mengatasi masalah seperti kekurangan stok darah, petugas selalu dapat menyelesaikan dengan baik, hal ini disebabkan karena adanya peserta aktif sebagai sukarelawan donor darah dan UTD Kabupaten Polewali Mandar melakukan kerjasama dengan perusahaan atau instansi pemerintahan. Selain itu juga melakukan jemput bola dengan menyediakan mobil layanan donor darah. Hanya sampai dengan saat ini tidak semua pihak yang menjadi sukarelawan aktif mendonorkan darah, apalagi untuk saat ini ditengah pandemi virus corona ada kekhawatiran masyarakat untuk berurusan dengan kegiatan medis karena takut tertular.

*Responsiveness*, ketanggapan dan tanggung jawab petugas dalam mengenali kebutuhan masyarakat masih sudah baik, hal ini dapat dilihat dari kebutuhan darah mudah didapatkan masyarakat, petugas sudah mampu untuk mendata pendonor yang memiliki golongan darah yang sulit didapatkan tersebut sehingga bisa menghubungi mereka pada saat dibutuhkan.

*Assurance* yang dilihat dari jaminan kemampuan dan pengetahuan petugas dalam sistem dan prosedur pengambilan darah dinilai baik, petugas paham prosedur yang harus dilakukan untuk pengambilan darah sehingga masyarakat pendonor tidak merasakan pusing ataupun sakit setelah melakukan donor darah.

*Empathy*, perlakuan atau perhatian pribadi secara personal yang dilakukan petugas sama antara pendonor dengan masyarakat yang

membutuhkan darah, kepada pendonor darah, petugas bersikap ramah dan sangat sopan. Hal yang sama dengan masyarakat yang membutuhkan darah petugas dapat menunjukkan sikap empati terhadap apa yang dirasakan masyarakat, terutama pada saat darah yang dibutuhkan tidak tersedia.

Pendapat ini selaras dengan ungkapan Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2006, h.140) bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi pelayanan dan pelanggan (customers).

## **2. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat**

Kinerja pegawai merupakan hasil atau cara kerja dari individu ataupun pegawai di suatu lingkup organisasi maupun perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan barang maupun jasa yang secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan konsumen atau pengguna jasa tersebut. Variabel kinerja pegawai terdiri dari beberapa item yaitu antara lain pegawai dapat memberikan solusi kepada masyarakat, pegawai dapat bekerjasama dengan pegawai lainnya dan pegawai dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

Hasil analisis regresi linier berganda variabel X1 menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja pegawai (X1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Sebagaimana mestinya bahwa dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik maka perlu adanya perhatian khusus oleh pihak unit transfusi darah

Kabupaten Polewali Mandar mengenai kinerja pegawainya. Kelima hal tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan khususnya pada unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar.

Kinerja pegawai dapat dilihat langsung dan dirasakan oleh masyarakat tersebut, masyarakat akan menilai bagaimana para pegawai tersebut melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat dengan baik.

Disimpulkan melalui penjelasan di atas bahwa variabel kinerja pegawai unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar harus lebih ditingkatkan lagi terutama pada pegawai unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar, Malang. Hasil penelitian yang cukup baik maka hal yang harus diperhatikan adalah bagaimana para pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang maskapai tersebut. Hal tersebut dapat dikaitkan kembali dengan beberapa hal yang berhubungan dengan pelayanan prima sebelumnya. Apabila dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap variabel kinerja pegawai maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan dan sebaliknya apabila tidak dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap variabel kinerja pegawai maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami penurunan. Dikarenakan adanya pengaruh yang positif dari variabel kinerja pegawai yang cukup besar apabila dilihat secara statistik maka variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

### **3. Sistem Pelayanan berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat**

Sistem pelayanan merupakan bentuk keterikatan dan keterkaitan antara berbagai variabel baik di dalam lingkungan Pemerintah, swasta maupun badan usaha milik negara lainnya yang bertujuan untuk melayani demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Sistem pelayanan unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar terdiri dari beberapa pelayanan yang diberikan mulai dari pelayanan selama pendonor, pelayanan selama membutuhkan darah..

Variabel sistem pelayanan terdiri dari beberapa item yaitu antara lain pelayanan yang diberikan sebelum pendonor, pelayanan yang diberikan selama pendonor dan pelayanan yang diberikan setelah masyarakat yang membutuhkan darah.

Hasil analisis regresi linier berganda variabel X2 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel sistem pelayanan (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Untuk variabel sistem pelayanan (X2).

Keterkaitannya sistem pelayanan dengan kualitas pelayanan diperkuat dengan pernyataan Albrecht dan Zemke, sebagaimana dikutip Dwiyanto (2006, h.140) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu salah satunya sistem pelayanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Sistem pelayanan dikatakan baik apabila sistem pelayanan tersebut

memiliki serta menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan terarah. Melalui model segitiga pelayanan menurut Albrecht dan Zemke yang disebutkan pada latar belakang masalah dapat dilihat bahwa aspek sistem pelayanan berhubungan dengan kedua aspek lainnya yaitu SDM atau kinerja pegawai dan strategi pelayanan dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Sistem pelayanan berhubungan dengan SDM dapat dimaknai dengan bagaimana SDM atau pegawai tersebut dapat mengoperasikan atau menjalankan sistem pelayanan tersebut dengan baik sehingga pengguna atau konsumen merasa puas akan layanan yang diberikan.

Disimpulkan melalui penjelasan di atas bahwa variabel sistem pelayanan harus tetap menjadi perhatian yang lebih oleh pihak Unit Transfusi Darah Kabupaten Polewali Mandar dan juga oleh Kementerian Kesehatan khususnya dipusat maupun di daerah. Apabila dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap variabel sistem pelayanan maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan dan sebaliknya apabila tidak dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap variabel sistem pelayanan maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami penurunan. Dikarenakan adanya pengaruh yang positif dari variabel sistem pelayanan yang cukup besar apabila dilihat secara statistik maka variabel sistem pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana untuk variabel sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan diketahui bahwa sistem pelayanan berpengaruh 33,5% terhadap kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar. Hal ini menunjukkan bahwa



kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem pelayanan saja namun juga dipengaruhi oleh faktor lain.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai dan sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Kabupaten Polewali Mandar merupakan hasil dari kinerja pegawainya dan sistem pelayanan yang diberikan kepada Pendonor Darah dan Permintaan Darah Dari Masyarakat.
2. Kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini ditunjukkan dengan adanya daya tanggap, tanggung jawab serta kerjasama dari pegawai Unit Transfusi Darah Kabupaten Polewali Mandar. Apabila indikator-indikator tersebut ditingkatkan maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan pula.
3. Sistem pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini ditunjukkan dengan adanya pelayanan yang diberikan sebelum penerbangan hingga setelah Pendonor Darah dan Permintaan Darah Dari Masyarakat Unit Transfusi Darah Kabupaten Polewali Mandar. Apabila indikator-indikator tersebut ditingkatkan maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan pula.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Pemerintah daerah harus memberikan pelatihan yang lebih spesifik dan lebih baik, karena masih ada pejabat UTD yang masih ragu untuk memberikan layanan.
2. Pemerintah daerah menambahkan, jumlah tenaga medis semakin banyak karena melibatkan berbagai bidang, termasuk dokter.
3. Jumlah pejabat atau pegawai dibutuhkan karena waktu pengabdian 24 jam harus diingat di UTD agar dapat memberikan pelayanan kepada pendonor dan membutuhkan darah masyarakat, oleh karena itu dibutuhkan pegawai yang lebih banyak dan persyaratan yang lebih berkualitas. Dengan demikian, pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat.
4. Dikatakan masyarakat dan aparat pelayanan perlu mensosialisasikan kembali alamat website UTD Kabupaten Polewali Mandar tersebut, sehingga informasi tidak hanya dapat diperoleh melalui telepon. Website ini sangat penting untuk memberikan informasi tentang UTD Kabupaten Polewali Mandar dan suplai darahnya, masyarakat juga mengetahui apa itu UTD Kabupaten Polewali Mandar.
5. Perlu digunakan fasilitas gedung milik UTD Kabupaten Polewali Mandar karena gedung UTD Kabupaten Polewali Mandar belum maksimal. Persyaratan bangunan harus sesuai dengan PERMENKES No. 83 tahun 2014.
6. Bagian humas lebih banyak melakukan kegiatan sosial pada program donor (yaitu unit keliling) sehingga masyarakat mau menyumbang secara sukarela. Memungkinkan departemen hubungan masyarakat untuk

memainkan peran terbesar dalam memberikan informasi kepada publik melalui metode dan publikasi yang diperluas terkait dengan perannya. Hal ini akan membantu meningkatkan suplai darah UTD Kabupaten Polewali Mandar.

7. Kesadaran masyarakat, perolehan donor secara sukarela dengan menciptakan manfaat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, H. (2015). *Kualitas Pelayanan Palang Merah Indonesia (Pmi) Provinsi Lampung (Studi Pada Unit Donor Darah Cabang Pembina Provinsi Lampung)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Aminah, S. (2017). HIV Reaktif pada Calon Donor Darah di Unit Donor Darah (UDD) Pembina Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi Lampung dan Unit Transfusi Darah PMI RSUD Pringsewu tahun 2010–2014. *Jurnal Analis Kesehatan*, 4(2), 427–435.
- Anggreni, P., & Yanti, K. A. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Media Sosial Terhadap Minat Relawan Donor Darah Di Unit Donor Darah Pmi Kabupaten Gianyar. *Forum Manajemen STIMI Handayani Denpasar*, 17(2), 97–110.
- Asnawi, M. F. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt. Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera ICT*, 2(1), 37–50.
- Astuti, W. D., & Laksono, A. D. (2013). Keamanan Darah Di Indonesia Potret Keamanan Transfusi Darah di Daerah Tertinggal, Perbatasan dan Kepulauan. Surabaya:© Health Advocacy Yayasan Pemberdayaan Kesehatan Masyarakat.
- Fauzi, A., & Harli, E. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 76–81.
- Gustaman, A. (2013). *Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Gustaman, A., Boedijono, M. S., & Suji, S. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember (Service Quality of blood Transfusion at Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia in Jember Regency)*.
- Hidayat, S., Fachri, H., & Samsuddin, S. (2018). Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Donor Darah Di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak. *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*, 5(2).
- Juharni, (2017). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Penerbit CV SAH MEDIA, Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar.
- Kurniawan, I. A. (2019). *Perancangan Aplikasi Pada Unit Donor Darah (Udd) Pmi Kota Jambi Berbasis Android*. Stikom dinamika bangsa jambi.
- Kuswandari, R., Widayat, W., & Widiastuti, N. (2017). *UPAYA Meningkatkan Motivasi Kerja Pada Karyawan Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta*. STIE Widya Wiwaha.

- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. <https://doi.org/2010>
- Nasution, M. N. (2004). Total Service Management''Manajemen Jasa Terpadu''. *Edisi Pertama, Penerbit Gahalia Indonesia, Bogor Selatan*.
- Rochaety, E., Tresnati, R., & Latief, A. M. (2007). Metodologi penelitian bisnis dengan aplikasi SPSS. *Jakarta: Mitra Wacana Media*.
- Rupaka, I. (2008). *Strategi Menarik Simpati Berdonor Darah Melalui Desain Komunikasi Visual (Studi Kasus Di Pmi Solo)*.
- Septianita, W., Winarno, W. A., & Arif, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER). *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi, 1(1)*, 53–56.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. In *Bumi Aksara*.
- SUDARYANTO, S. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Utd Pmi Kota Pekanbaru. *Jurnal Ners, 4(1)*, 59–67.
- Sugiono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. *Bandung: Alfabeta. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Susanto, D. (2017). Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pendonor Pada Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Jambi. *JURNAL AKADEMIKA, 9(2)*, 1–7.
- Tjiptono, F. (2012). Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi II. *Yogyakarta: Andi*.
- Veramawati, H., & Nur'aini, S. (2016). Perbedaan Persepsi Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Pendonor Darah Sukarela Dan Pendonor Darah Pengganti Di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember. *Insight: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi, 10(2)*.
- Wahyudi, R., & Astuti, E. S. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Bisnis, 1(1)*, 28–39.
- Widyadinata, Y., & Toly, A. A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tax & Accounting Review, 4(1)*, 336.
- Wright, J., & Chung, M. C. (2001). Mastery or mystery? Therapeutic writing: A review of the literature. In *British Journal of Guidance and Counselling*. <https://doi.org/10.1080/03069880120073003>



**LAMPIRAN**

## Lampiran I

## KUESIONER

**PENGARUH SISTEM PELAYANAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH  
INDONESIA (PMI) KABUPATEN POLEWALI MANDAR PROVINSI  
SULAWESI BARAT**

**Identitas Responden**

Nama : \_\_\_\_\_  
 Usia (tahun) : \_\_\_\_\_  
 Jenis Kelamin\* :  Laki-laki  Perempuan

**Petunjuk Pengisian**

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
- Berilah tanda check list (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/i pada kolom disamping pernyataan.
- ✓ Sangat Baik : SB
- ✓ Baik : B
- ✓ Cukup : C
- ✓ Kurang Baik : KB
- ✓ Tidak Baik : TB

❖ **VARIABEL SISTEM PELAYANAN**

No	PERNYATAAN	SB	B	C	KB	TB
<b>Indikator Sistem Prosedur dan Metode</b>						
1	Saya mendapat arahan yang jelas pada saat mengambil darah atau mendonor darah di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					
2	Setiap tahapan mengambil darah atau mendonor darah di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar saya pahami dengan baik					
3	Setiap orang mengambil darah atau mendonor dara di unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar tertata dan teratur.					
4	Arahan yang pada saat mengambil darah atau mendonor darah membingungkan saya					
5	Orang-orang pada saat mendonor darah atau mengambil darah tidak terarah dengan baik					
<b>Indikator Personil</b>						
1	Pegawai yang melayani di unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar bersikap ramah					



No	PERNYATAAN	SB	B	C	KB	TB
2	Pegawai tetap memberikan pelayanan yang baik meskipun banyak orang membutuhkan darah atau mendonor darah di unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					
3	Setiap orang yang datang mengambil darah atau mendonor darah memperoleh pelayanan yang adil oleh pegawai di unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					
4	Orang-orang yang datang di unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar pegawai tidak memberikan merespon yang baik					
5	Pegawai yang melayani di unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar mengutamakan orang-orang tertentu.					
<b>Indikator Sarana dan Prasarana.</b>						
1	Orang-orang yang datang di unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar memperoleh tempat parkir yang memadai					
2	Tempat duduk untuk orang-orang yang mengambil darah dan mendonor darah di unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar memadai					
3	Ruangan yang di sediakan oleh unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar nyaman bagi orang yang mengambil darah atau mendonor darah.					
4	Pada saat saya mengambil darah atau mendonor darah di unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar tempat duduk di ruangan pelayanan tidak cukup.					
5	Saya merasa gerah (kepanasan) di ruangan pelayanan pada saat mengambil darah atau mendonor darah di unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					
<b>Indikator Masyarakat Sebagai Pelanggan</b>						
1	Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar menetapkan syarat-syarat tertentu untuk mendonor darah					
2	Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar menetapkan syarat-syarat tertentu untuk mengambil darah					
3	Saya mengetahui dengan baik syarat-syarat untuk mengambil darah atau mendonor darah di Unit					

No	PERNYATAAN	SB	B	C	KB	TB
	transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					
4	Orang-orang dapat mengambil darah atau mendonor darah di Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar tanpa melalui persyaratan					
5	Saya tidak mengetahui Syarat-syarat sebagai pendonor darah atau mengambil darah yang ditetapkan di Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					

#### ❖ VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	PERNYATAAN	SB	B	C	KB	TB
<b>Indikator <i>Tangibility</i> (Bukti Langsung)</b>						
1	Atribut (Seragam) yang dipakai pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					
2	Kerapian Atribut (Seragam) yang dipakai pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					
3	Penampilan <i>good looking</i> dan <i>fresh looking</i> pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					
4	Saya tidak bisa membedakan yang mana pegawai bekerja di Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar dengan orang-orang yang dilayani					
5	Pegawai pelayanan di Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar menampilkan wajah yang tidak ramah					
<b>Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)</b>						
1	Pemenuhan pelayanan oleh pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					
2	Kemampuan berkomunikasi pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar dengan orang-orang mengambil darah atau pendonor darah					
3	Kehandalan pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar saat proses pelayanan mengambil darah atau mendonor darah					
4	Kemampuan pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					

No	PERNYATAAN	SB	B	C	KB	TB
	menjelaskan informasi kepada orang-orang yang datang mengambil darah atau mendonor darah.					
5	Pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar tidak mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani orang-orang yang mengambil darah atau mendonor darah.					
<b>Indikator Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
1	Pelayanan pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar yang cepat dan tepat					
2	Pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar cepat menanggapi terhadap kebutuhan orang-orang yang mengambil darah atau mendonor darah					
3	Kemampuan Pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar menghadapi keluhan Pelanggan mengambil darah atau mendonor darah					
4	Kesediaan Pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar melayani Pelanggan mengambil darah atau mendonor darah					
5	Kebutuhan orang-orang yang mengambil darah atau mendonor darah tidak cepat ditanggapi oleh Pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar					
<b>Indikator Assurance (Jaminan dan Kepastian)</b>						
1	Keramahan dan kesopanan pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar kepada orang-orang mengambil darah atau mendonor darah					
2	Kemampuan pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar untuk menjawab pertanyaan dari orang-orang mengambil darah atau mendonor darah					
3	Jaminan kualitas pelayanan pegawai di Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar terjamin					
4	Pelayanan pegawai di Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar tidak berkualitas pelayanannya					
5	Pegawai Unit transfusi darah palang merah					

No	PERNYATAAN	SB	B	C	KB	TB
	Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar tidak mampu menjawab pertanyaan dari orang-orang mengambil darah atau mendonor darah					
<b>Indikator <i>Empathy</i> (Perhatian)</b>						
1	Pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar memperhatikan kebutuhan orang-orang mengambil darah atau mendonor darah					
2	Pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar menghormati orang-orang mengambil darah atau mendonor darah selama proses pelayanan					
3	Pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar membantu orang-orang mengambil darah atau mendonor darah yang kebingungan					
4	Pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar tidak memperhatikan kebutuhan orang-orang mengambil darah atau mendonor darah.					
5	Pegawai Unit transfusi darah palang merah Indonesi (PMI) Kab. Polewali Mandar menghormati orang-orang mengambil darah atau mendonor darah selama proses pelayanan					

## Lampiran II

## Karakteristik Responden

## Pendonor Darah

No	Umur	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Umur
1	35	L	1	2
2	30	L	1	1
3	39	P	2	2
4	35	L	1	2
5	36	P	2	2
6	26	L	1	1
7	28	L	1	1
8	45	P	2	3
9	55	L	1	4
10	52	P	2	4
11	25	L	1	1
12	39	P	2	2
13	38	L	1	2
14	39	P	2	2
15	29	L	1	1
16	51	L	1	4
17	29	P	2	1
18	34	L	1	2
19	28	L	1	1
20	44	P	2	3
21	53	L	1	4
22	39	P	2	2
23	27	L	1	1
24	45	P	2	3
25	34	L	1	2
26	28	P	2	1
27	44	L	1	3
28	32	L	1	2

29	37	L	1	2
30	29	P	2	1
31	24	L	1	1
32	23	P	2	1
33	26	L	1	1
34	25	P	2	1
35	28	L	1	1
36	27	P	2	1
37	36	L	1	2
38	37	L	1	2
39	30	P	2	1
40	31	L	1	2
41	42	P	2	3
42	41	P	2	3
43	54	L	1	4
44	24	P	2	1
45	25	L	1	1
46	45	P	2	3
47	31	L	1	2
48	32	P	2	2
49	38	L	1	2
50	37	P	2	2
51	34	L	1	2

### Keterangan

#### Jenis Kelamin

- 1 L
- 2 P

#### Umur

- 1 20-30
- 2 31-40
- 3 41-50
- 4 51-60

### Permintaan Darah Dari Masyarakat

No	Umur	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Umur
1	35	L	1	2
2	30	P	2	1
3	25	P	2	1
4	35	L	1	2
5	36	P	2	2
6	26	L	1	1
7	28	P	2	1
8	45	P	2	3
9	26	L	1	1
10	27	P	2	1
11	25	L	1	1
12	41	P	2	3
13	38	L	1	2
14	39	P	2	2
15	29	P	2	1
16	26	P	2	1
17	29	P	2	1
18	34	L	1	2
19	50	L	1	3
20	44	P	2	3
21	21	P	2	1
22	39	P	2	2
23	27	P	2	1
24	45	P	2	3
25	34	L	1	2
26	50	P	2	3
27	44	L	1	3
28	32	L	1	2
29	37	L	1	2
30	29	P	2	1
31	24	P	2	1
32	23	P	2	1
33	26	L	1	1
34	25	P	2	1
35	28	P	2	1
36	27	P	2	1
37	36	L	1	2
38	37	L	1	2
39	30	P	2	1
40	31	P	2	2

41	42	P	2	3
42	41	P	2	3
43	20	P	2	1
44	46	L	1	3
45	42	P	2	3
46	45	L	1	3
47	49	L	1	3
48	48	P	2	3
49	38	P	2	2
50	37	L	1	2
51	34	P	2	2
52	32	P	2	2
53	30	P	2	1

## Keterangan

**Jenis Kelamin**

- 1 L
- 2 P

**Umur**

- 1 20-30
- 2 31-40
- 3 41-50
- 4 51-60



### Hasil Olah Data Deskripsi

**Master Tabel**  
**Variabel (X)**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	JUMLAH	Kategori
2	3	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	68	Baik
4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	66	Baik
3	4	2	4	2	3	4	2	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	3	60	Baik
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	72	Sangat Baik
2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	49	Cukup
3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	63	Baik
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	61	Baik
2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	4	2	3	2	2	3	46	Cukup
3	2	4	4	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	64	Baik
3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	51	Cukup
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	48	Cukup
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	69	Sangat Baik
4	2	3	4	2	2	4	2	2	3	4	3	4	2	3	2	2	2	3	4	57	Baik
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	76	Sangat Baik
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	74	Sangat Baik
3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	67	Baik
2	4	1	2	3	2	4	1	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	48	Cukup
3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	2	4	3	4	3	66	Baik
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	69	Sangat Baik
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	76	Sangat Baik

2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	54	Cukup
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	74	Sangat Baik
3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	68	Baik
4	3	3	4	4	1	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	65	Baik
4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	2	68	Baik
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	75	Sangat Baik
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	76	Sangat Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79	Sangat Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	79	Sangat Baik
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	76	Sangat Baik
4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	2	4	4	4	2	2	2	3	2	2	60	Baik
4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	71	Sangat Baik
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	71	Sangat Baik
3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	52	Cukup
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	55	Cukup
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	75	Sangat Baik
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	65	Baik
3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	2	2	2	3	60	Baik
3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	71	Sangat Baik
4	2	3	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	4	64	Baik
3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	63	Baik
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	63	Baik
2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	2	2	3	2	4	3	58	Baik
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	67	Baik
3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	51	Cukup

2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	49	Cukup
3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	68	Baik
2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	56	Cukup
4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	2	66	Baik
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	73	Sangat Baik
3	4	2	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	66	Baik
1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	2	4	47	Cukup
2	4	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	2	4	2	3	4	2	58	Baik
3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	66	Baik
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	78	Sangat Baik
2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	52	Cukup
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	74	Sangat Baik
4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	67	Baik
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	72	Sangat Baik
2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	57	Baik
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	71	Sangat Baik
2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	4	56	Cukup
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78	Sangat Baik
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	78	Sangat Baik
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	77	Sangat Baik
4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	57	Baik
3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	70	Sangat Baik
4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	72	Sangat Baik
4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	2	3	2	62	Baik
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	55	Cukup

2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	1	2	2	2	3	2	2	45	Cukup
3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	63	Baik
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	61	Baik
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	77	Sangat Baik
3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	70	Sangat Baik
3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	58	Baik
4	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	62	Baik
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	69	Sangat Baik
2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	46	Cukup
4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	74	Sangat Baik
4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2	64	Baik
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	72	Sangat Baik
2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3	2	4	4	65	Baik
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	77	Sangat Baik
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	69	Sangat Baik
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	73	Sangat Baik
2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	54	Cukup
3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	59	Baik
3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	70	Sangat Baik
2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	45	Cukup
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	75	Sangat Baik
3	2	3	3	3	4	3	2	2	4	2	4	3	2	2	4	3	4	3	3	59	Baik
2	2	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	57	Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	59	Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	79	Sangat Baik

3	4	4	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	59	Baik
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	73	Sangat Baik
4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	65	Baik
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	4	2	65	Baik
3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	52	Cukup
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	55	Cukup
3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	70	Sangat Baik
2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	44	Kurang Baik
2	2	2	4	4	3	2	2	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	61	Baik
0,68	0,6258	0,6538	0,3937	0,664	0,664	0,572	0,6369	0,59537	0,6796	0,663	0,6457	0,5162	0,5741	0,58	0,55	0,66	0,504	0,51	0,56		



## Variabel (Y)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	JUMLAH	Kategori
4	3	4	3	2	3	2	2	4	4	3	4	1	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	80	Baik
2	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	68	Cukup
3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	61	Cukup
4	4	4	4	2	4	3	2	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	87	Sangat Baik
2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	59	Cukup
2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	84	Baik
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	79	Baik
2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	65	Cukup
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	95	Sangat Baik
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	94	Sangat Baik
3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	63	Cukup
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	82	Baik
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	73	Baik
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	Sangat Baik
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	2	86	Sangat Baik
3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	76	Baik
2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	4	4	3	4	3	62	Cukup
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	83	Baik
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	95	Sangat Baik
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	91	Sangat Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	3	91	Sangat Baik
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	93	Sangat Baik

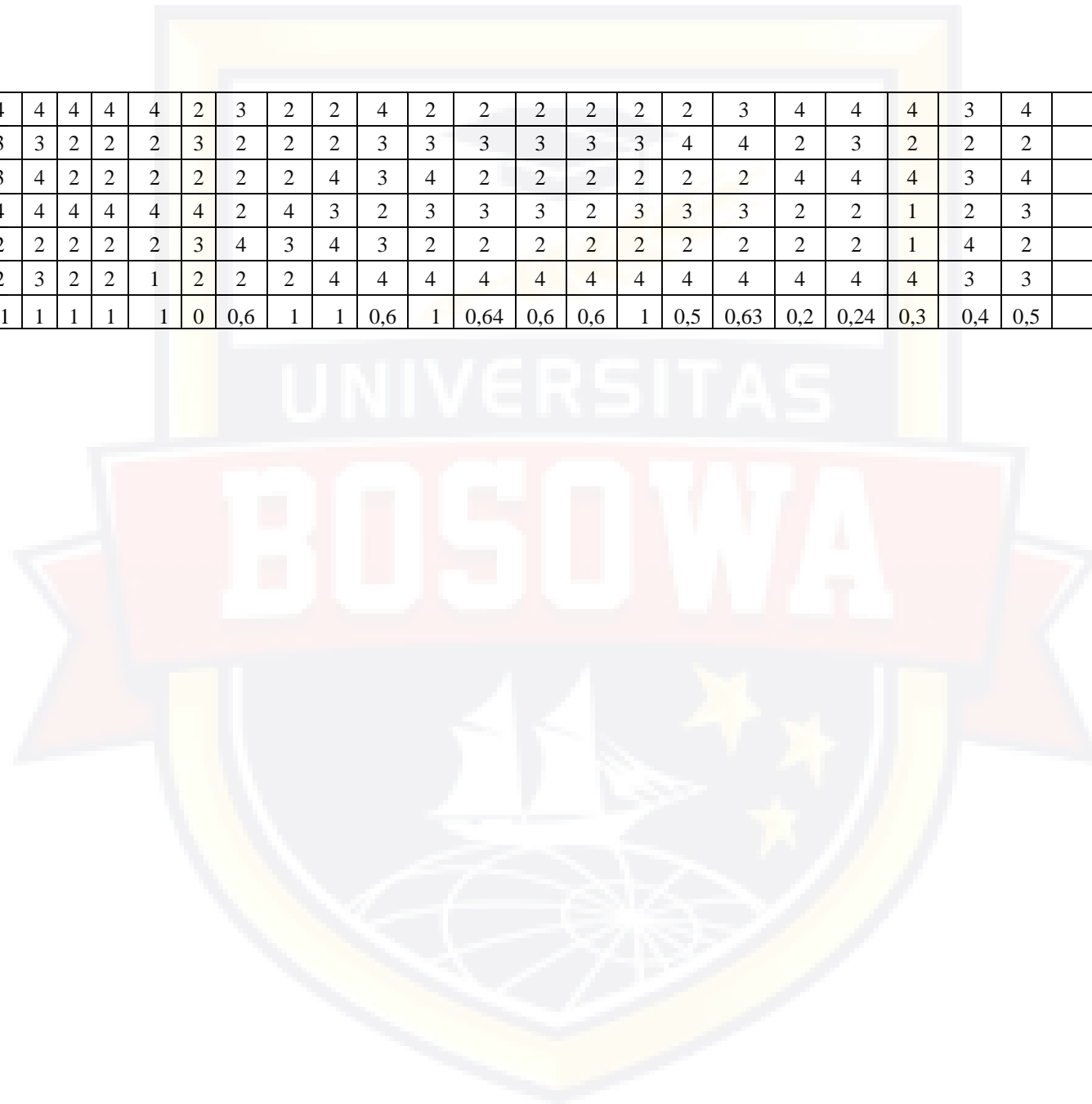
2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	62	Cukup	
4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	71	Baik	
3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	71	Baik	
3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	85	Baik	
4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	85	Baik	
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	86	Sangat Baik	
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	82	Baik	
3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	57	Cukup	
3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	87	Sangat Baik	
3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	4	2	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	73	Baik	
2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	59	Cukup	
2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	57	Cukup	
2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	79	Baik	
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	78	Baik
3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	60	Cukup	
2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	88	Sangat Baik
3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	69	Cukup	
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	4	64	Cukup	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	85	Baik	
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	1	2	2	2	3	83	Baik	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	95	Sangat Baik
1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	77	Baik	
2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	58	Cukup	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	96	Sangat Baik	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	70	Cukup	

2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	80	Baik	
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	1	3	3	4	88	Sangat Baik	
4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	83	Baik		
2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	3	60	Cukup	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	81	Baik		
4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	84	Baik	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	97	Sangat Baik	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2	81	Baik	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	92	Sangat Baik	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	83	Baik	
4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	89	Sangat Baik	
3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	63	Cukup	
4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	86	Sangat Baik	
2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	62	Cukup	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	71	Baik
2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	2	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	75	Baik	
3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	80	Baik	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	2	3	74	Baik	
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	81	Baik	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	81	Baik	
4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	87	Sangat Baik	
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	76	Baik	
4	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	65	Cukup	
4	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	78	Baik	
4	3	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2	68	Cukup



4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	1	2	3	84	Baik	
4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	79	Baik	
2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	58	Cukup	
3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	76	Baik	
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	82	Baik	
3	4	4	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	73	Baik	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	Sangat Baik	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	75	Baik	
4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	90	Sangat Baik	
2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	60	Cukup	
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	Sangat Baik	
4	4	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	74	Baik	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	97	Sangat Baik	
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	93	Sangat Baik	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	96	Sangat Baik	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	93	Sangat Baik
2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	62	Cukup	
4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	86	Sangat Baik	
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	85	Baik	
3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	4	4	4	4	67	Cukup	
2	2	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	71	Baik	
3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	89	Sangat Baik	
2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	4	3	56	Cukup	
4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	77	Baik	
4	2	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	85	Baik	

3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	78	Baik	
2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	64	Cukup	
3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	72	Baik	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	77	Baik	
2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	59	Cukup
2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	75	Baik	
0,6	1	1	1	1	1	1	1	0	0,6	1	1	0,6	1	0,64	0,6	0,6	1	0,5	0,63	0,2	0,24	0,3	0,4	0,5			



### Statistik Deskripsi Sistem Pelayanan

Statistik	Nilai
Jumlah Sampel	104
Skor Ideal	80
Skor Maksimum	79
Skor minimum	44
Rentang	35
Rata-rata	64,24
Standar Deviasi	9,35
Variansi	87,49

### Statistik Deskripsi Kualitas Pelayanan

Statistik	Nilai
Jumlah Sampel	104
Skor Ideal	25
Skor Maksimum	97
Skor minimum	56
Rentang	41
Rata-rata	77,99
Standar Deviasi	11,56
Variansi	133,54

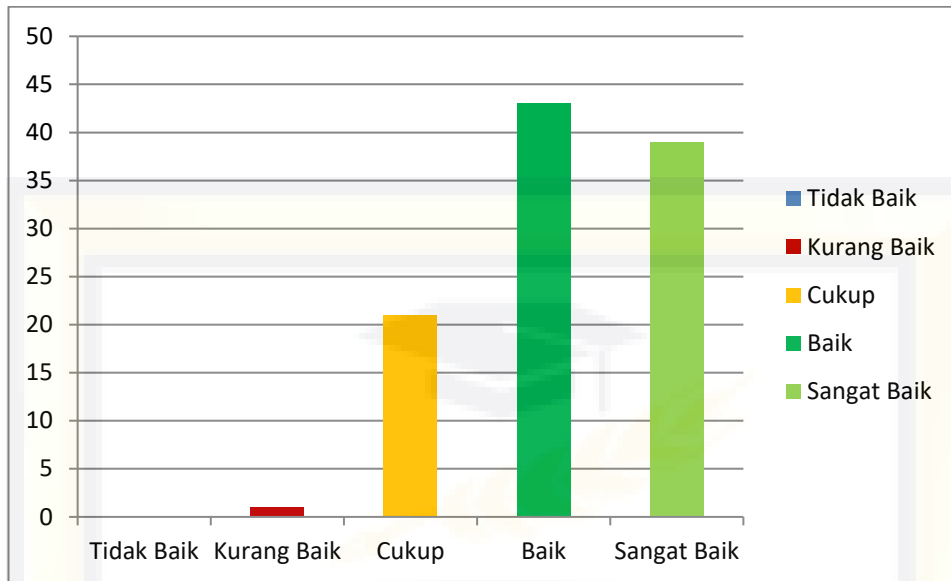
### Kategori Pelaksanaan Sistem Pelayanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
69 – 80	Sangat Baik	39	37,50%
57 – 68	Baik	43	41,35%
45 – 56	Cukup	21	20,19%
33 – 44	Kurang Baik	1	0,96%
20 – 32	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>104</b>	<b>100%</b>

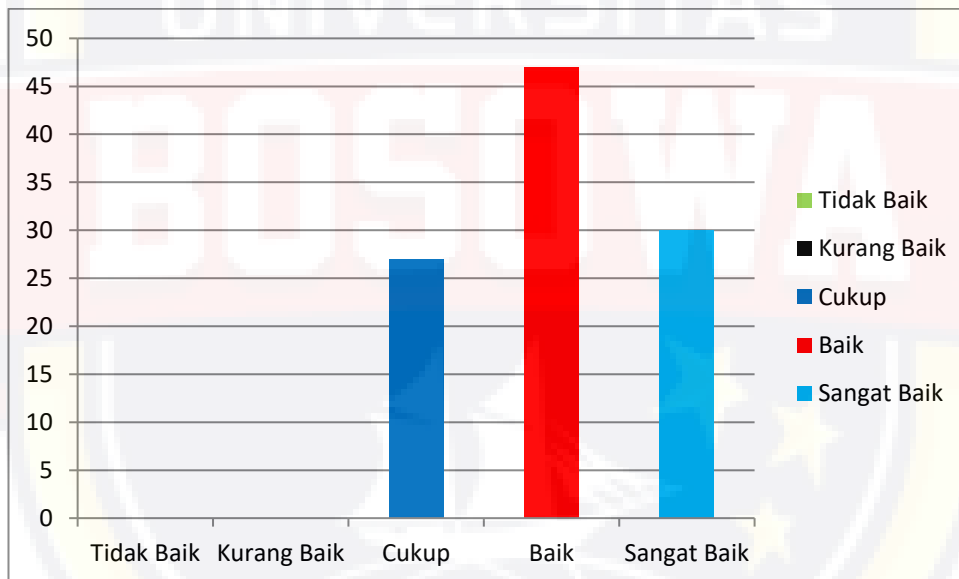
### Kategori Pelaksanaan Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
86 – 100	Sangat Baik	30	28,85%
71 – 85	Baik	47	45,19%
56 – 70	Cukup	27	25,96%
41 – 55	Kurang Baik	0	0
25 – 40	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>104</b>	<b>100%</b>

### Histogram Kategori Pelaksanaan Sistem Pelayanan



### Histogram Kategori Pelaksanaan Kualitas Pelayanan



## Lampiran III

## Hasil Olah Data SPSS

## Hasil Uji Validitas Variabel (X)

		VAR 01	VAR 02	VAR 03	VAR 04	VAR 05	VAR 06	VAR 07	VAR 08	VAR 09	VAR 10	VAR 11	VAR 12	VAR 13	VAR 14	VAR 15	VAR 16	VAR 17	VAR 18	VAR 19	VAR 20	VAR 21
VAR01	Pearson Correlation	1	,597**	,580**	,659**	,604**	,660**	,650**	,694**	,629**	,656**	,691**	,740**	,639**	,734**	,664**	,595**	,651**	,592**	,672**	,685**	,824**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
VAR02	Pearson Correlation	,597**	1	,729**	,586**	,715**	,653**	,653**	,634**	,691**	,699**	,766**	,760**	,571**	,773**	,640**	,630**	,715**	,674**	,652**	,745**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
VAR03	Pearson Correlation	,580**	,729**	1	,510**	,638**	,656**	,611**	,723**	,635**	,620**	,655**	,717**	,654**	,705**	,567**	,631**	,623**	,669**	,689**	,632**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
VAR04	Pearson Correlation	,659**	,586**	,510**	1	,582**	,616**	,575**	,604**	,583**	,542**	,686**	,717**	,462**	,679**	,641**	,453**	,638**	,611**	,587**	,583**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
VAR05	Pearson Correlation	,604**	,715**	,638**	,582**	1	,638**	,555**	,614**	,612**	,586**	,679**	,726**	,668**	,717**	,664**	,453**	,728**	,573**	,585**	,625**	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
VAR06	Pearson Correlation	,660**	,653**	,656**	,616**	,638**	1	,736**	,683**	,522**	,639**	,647**	,699**	,554**	,756**	,608**	,596**	,652**	,561**	,573**	,747**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
VAR07	Pearson Correlation	,650**	,653**	,611**	,575**	,555**	,736**	1	,675**	,524**	,688**	,637**	,779**	,586**	,717**	,717**	,655**	,543**	,600**	,774**	,732**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
VAR08	Pearson Correlation	,694**	,634**	,723**	,604**	,614**	,683**	,675**	1	,494**	,489**	,687**	,684**	,593**	,675**	,655**	,612**	,515**	,628**	,610**	,677**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
VAR09	Pearson Correlation	,629**	,691**	,635**	,583**	,612**	,522**	,524**	,494**	1	,505**	,774**	,598**	,534**	,713**	,472**	,453**	,597**	,491**	,644**	,579**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
VAR10	Pearson Correlation	,656**	,699**	,620**	,542**	,586**	,639**	,688**	,489**	,505**	1	,640**	,749**	,658**	,669**	,573**	,704**	,673**	,606**	,568**	,621**	,794**



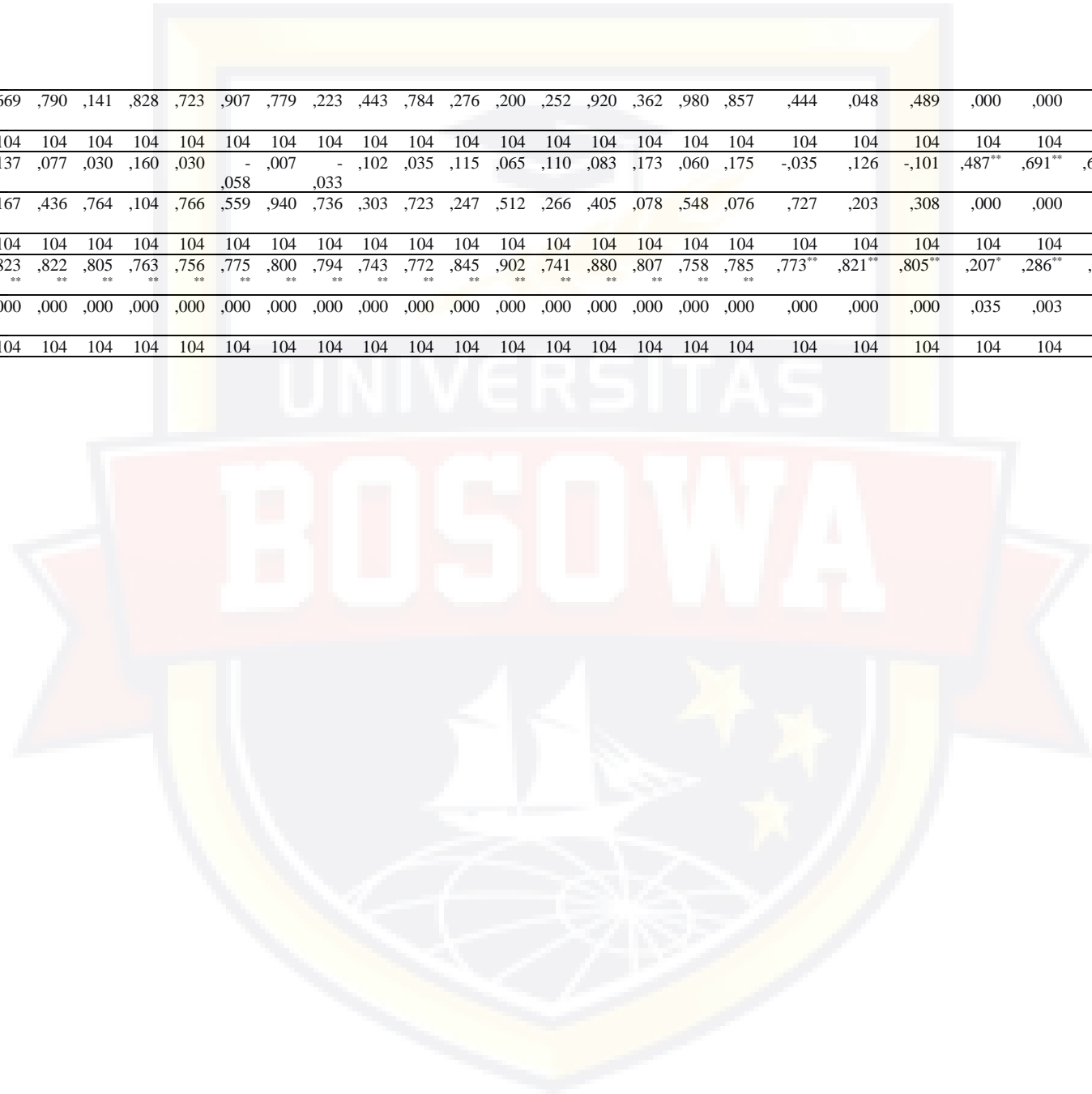


	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,514	,638	,313	,223	,736	,000	
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	
09	Pearson Correlation	,654**	,701**	,644**	,639**	,603**	,533**	,543**	,519**	1	,541**	,787**	,613**	,528**	,714**	,496**	,471**	,597**	,523**	,667**	,597**	,060	,169	,019	,076	,102	,743**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,546	,086	,850	,443	,303	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	
10	Pearson Correlation	,672**	,745**	,646**	,530**	,604**	,663**	,711**	,538**	,541**	1	,681**	,772**	,649**	,710**	,602**	,728**	,679**	,634**	,577**	,670**	-,049	-,006	-,062	-,027	,035	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,625	,949	,530	,784	,723	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	
11	Pearson Correlation	,726**	,787**	,676**	,708**	,658**	,679**	,660**	,699**	,787**	,681**	1	,744**	,586**	,771**	,615**	,607**	,713**	,578**	,646**	,780**	,100	,071	,038	,108	,115	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,313	,477	,703	,276	,247	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	
12	Pearson Correlation	,775**	,774**	,743**	,732**	,705**	,738**	,803**	,734**	,613**	,772**	,744**	1	,612**	,872**	,828**	,710**	,710**	,778**	,818**	,766**	,025	,052	,028	,127	,065	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,804	,599	,776	,200	,512	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	
13	Pearson Correlation	,641**	,554**	,584**	,460**	,668**	,530**	,561**	,546**	,528**	,649**	,586**	,612**	1	,576**	,537**	,569**	,624**	,581**	,612**	,572**	,136	,176	,222*	,113	,110	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,168	,074	,023	,252	,266	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	
14	Pearson Correlation	,755**	,798**	,721**	,749**	,697**	,774**	,738**	,713**	,714**	,710**	,771**	,872**	,576**	1	,742**	,741**	,745**	,701**	,676**	,823**	-,020	,029	-,016	,010	,083	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,837	,774	,874	,920	,405	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	
15	Pearson Correlation	,669**	,646**	,580**	,681**	,658**	,629**	,720**	,655**	,496**	,602**	,615**	,828**	,537**	,742**	1	,607**	,589**	,690**	,679**	,686**	,044	,134	,125	,090	,173	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,661	,174	,207	,362	,078	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	
16	Pearson Correlation	,593**	,669**	,650**	,515**	,465**	,614**	,686**	,636**	,471**	,728**	,607**	,710**	,569**	,741**	,607**	1	,581**	,652**	,576**	,745**	-,023	,086	,056	-,003	,060	,758**





	Sig. (2-tailed)	,669	,790	,141	,828	,723	,907	,779	,223	,443	,784	,276	,200	,252	,920	,362	,980	,857	,444	,048	,489	,000	,000	,000	,000	,023	
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	
25	Pearson Correlation	,137	,077	,030	,160	,030	-	,007	-	,102	,035	,115	,065	,110	,083	,173	,060	,175	-,035	,126	-,101	,487**	,691**	,600**	,445**	1	,258**
	Sig. (2-tailed)	,167	,436	,764	,104	,766	,559	,940	,736	,303	,723	,247	,512	,266	,405	,078	,548	,076	,727	,203	,308	,000	,000	,000	,000	,008	
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Jlh	Pearson Correlation	,823**	,822**	,805**	,763**	,756**	,775**	,800**	,794**	,743**	,772**	,845**	,902**	,741**	,880**	,807**	,758**	,785**	,773**	,821**	,805**	,207*	,286**	,249*	,222*	,258**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,035	,003	,011	,023	,008	
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104



### Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,973	20

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,953	25

### Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Sistem Pelayanan	Kualitas Pelayanan
N		104	104
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	64,24	78,03
	Std. Deviation	9,353	11,652
Most Extreme Differences	Absolute	,071	,080
	Positive	,057	,080
	Negative	-,071	-,072
Test Statistic		,071	,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>	,100 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			

### Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	8297,763	33	251,447	3,095	,000
		Linearity	4683,352	1	4683,352	57,645	,000
		Deviation from Linearity	3614,412	32	112,950	1,390	,126
	Within Groups		5687,150	70	81,245		
	Total		13984,913	103			

### Hasil Uji Koefisien Regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31,716	6,530		4,857	,000
	Sistem Pelayanan	,721	,101	,579	7,166	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

### Hasil Uji ANOVA

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4683,352	1	4683,352	51,357	,000 <sup>b</sup>
	Residual	9301,562	102	91,192		
	Total	13984,913	103			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
b. Predictors: (Constant), Sistem Pelayanan

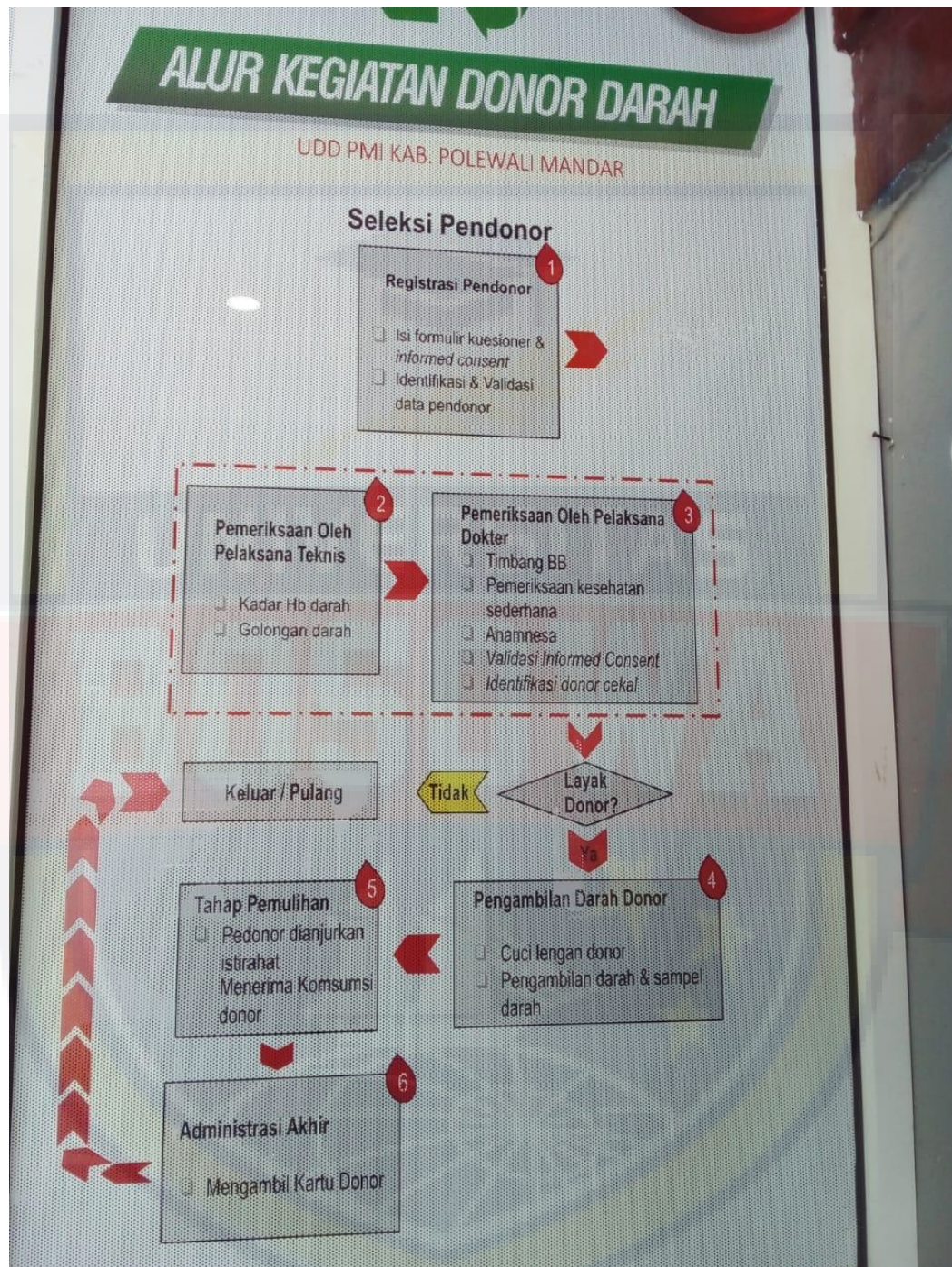
### Hasil Uji R2 (R Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,579 <sup>a</sup>	,335	,328	9,549

a. Predictors: (Constant), Sistem Pelayanan

## Lampiran IV

## Dokumentasi



## PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN DARAH

UDD PMI KAB. POLEWALI MANDAR

1. Membawa sampel darah pasien dari laboratorium RS
2. Membawa Formulir Perminta Darah yang telah dilengkapi dengan :
  - Identitas Pasien
  - Diagnosa Klinis
  - Golongan Darah Pasien
  - Jenis Komponen Darah dan Jumlah darah yang dibutuhkan
  - Alasan Transfusi
  - Nama dan tanda tangan Petugas Laboratorium Rumah Sakit
  - Nama dan Tanda tangan Dokter Rumah Sakit
  - Stempel Rumah Sakit
3. Untuk PASIEN Peserta BPJS/ASKES/KIS/JAMKESMAS melampirkan surat-surat sebagai berikut :
  - Photo Copy KTP/KK/Surat Keterangan Domisili
  - Photo Copy Kartu BPJS/ASKES/KIS/JAMKESMAS
  - Photo Copy SEP (Surat Eligibilitas Peserta)
4. Untuk PASIEN Peserta JAMPERSAL/JAMKESRA melampirkan surat-surat sebagai berikut :
  - Photo Copy KTP/KK/Surat Keterangan Domisili
  - Photo Copy SKTM
  - Photo Copy Surat Keterangan dari Dinas Kesehatan khusus Pasien Peserta JAMPERSAL
  - Photo Copy Surat Keterangan dari Dinas Sosial khusus Pasien Peserta JAMKESRA
  - Photo Copy Surat Opname
  - Photo Copy Surat Rujukan
5. Untuk Pasien Kecelakaan Lalu Lintas (KLL) melampirkan surat-surat sebagai berikut :
  - Photo Copy KTP/KK
  - Photo Copy Surat Keterangan dari Jasaraharja
6. PASIEN UMUM
  - Membawa Sample Darah Pasien dan Formulir Permintaan Darah
  - Administrasi Biaya Pengganti Pengolahan Darah (BPPD)



