



**KUALITAS PELAYANAN PENDONORAN DARAH PADA  
UNIT DONOR DARAH PALANG MERAH INDONESIA  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Arief Gustaman  
NIM 070910201133**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**KUALITAS PELAYANAN PENDONORAN DARAH PADA  
UNIT DONOR DARAH PALANG MERAH INDONESIA  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Arief Gustaman**  
**NIM 070910201133**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Mimin Suryati, Almarhum Ayahanda Nanang Ardiansyah, Abang Andy Fauzi, dan Kaka Rizky Agustian yang telah mendoakan, memberi kasih sayang dan pengorbanan selama ini;
2. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTO**

I walk slowly but I never walk backward.\*)

Setiap orang punya jatah gagal. Habiskan jatah gagalmu ketika kamu masih muda.\*\*)

---

\*) Lincoln, Abraham. <http://quotationsbook.com/quote/32691/#sthash.9jEm4JRK.dpbs> [1 Juni 2013].

\*\*) Iskan, Dahlan. <http://lifestyle.kompasiana.com/catatan/2013/01/04/habiskan-jatah-kegagalanmu-di-masa-mudamu-521502.html> [20 Mei 2013].

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Arief Gustaman

NIM : 070910201133

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 Agustus 2013

Yang menyatakan,

Arief Gustaman

NIM 070910201133

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PENDONORAN DARAH PADA  
UNIT DONOR DARAH PALANG MERAH INDONESIA  
KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Arief Gustaman  
NIM 070910201133

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Boedijono, M.Si.  
NIP. 196103311989021001

Dosen Pembimbing Anggota : Suji, S.Sos, M.Si.  
NIP. 197006152008121002

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 18 September 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si.  
NIP. 195805101987022001

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Kholiq Azhari, M.Si.  
NIP. 195607261989021001

Suji, S.Sos, M.Si.  
NIP. 196103311989021001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.  
NIP. 195207271981031003

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Pendororan Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember;** Arief Gustaman, 070910201133; 2013; 84 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendororan darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember, sedangkan tipe penelitiannya menggunakan deskriptif kuantitatif. Dalam hal teori peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan jasa Gronross.

Lokasi penelitian ini adalah kantor Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember di Jl. dr. Soebandi No. 293 Jember. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah adalah pendonor darah yang datang langsung ke kantor UDD PMI Jember yang perbulan rata-rata berjumlah 600. Jika jumlah populasi tersebut dimasukan kedalam rumus penentuan banyaknya sampel Slovin maka akan menghasilkan 86 sampel.

Untuk teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobabilita sampling*. Lebih lanjut teknik pengambilan sampel ini adalah teknik *aksidental sampling*, yaitu cara pengambilan sampel didasarkan pada kemudahan. Sampel terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat dan dalam pengambilan data nya menggunakan kuesioner.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *ServQual* dengan skala Likert, dan menggunakan tingkat pengukuran *ordinal* dengan empat tingkatan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, kualitas pelayanan pendororan darah pada Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember menunjukkan nilai rata-rata *ServQual* -0,68, dengan kategori kurang baik.



## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Jasa Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Hermanto Rohman, M.P.A., selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Bapak Drs. Boedijono, M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Suji, S.Sos, M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
7. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;

8. Bapak dr. Dudung Ari Rusli, selaku Kepala Unit Donor Darah Kabupaten Jember dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama dalam penelitian;
9. Ibu Yuliatin Azizah, S.Sos., selaku Sub Kepegawaian Koordinator Unit Donor Darah Kabupaten Jember, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini;
10. Sahabat-sahabat yang telah memberikan bantuan, semangat dan teman diskusi, yaitu. Adven Metrys, Amanda Aulia, Andre Octav, Denny Hendra, Ivory Purnomo, Kalvin Edo, Nunik, Sony, Suryo, Yopy Kurniawan, teman-teman Kucing Garonk, serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu;
11. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara, serta staf-staf lainnya, terima kasih atas bantuan, penjelasan dan pelayanan yang telah diberikan;
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, Agustus 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.4 Batasan Peneltian</b> .....	6
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1 Kerangka Teori</b> .....	8
<b>2.2 Pelayanan Publik</b> .....	9
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Kelompok Pelayanan Publik.....	10

<b>2.3 Jasa</b> .....	11
2.3.1 Definisi Jasa.....	13
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	14
2.3.3 Tingkat Keterwujudan Jasa dan Barang .....	15
2.3.4 Klasifikasi Jasa .....	18
2.3.5 Proses Jasa .....	21
<b>2.4 Pelanggan</b> .....	23
2.4.1 Kepuasan Pelanggan.....	24
<b>2.5 Kualitas Pelayanan</b> .....	27
2.5.1 Kualitas .....	27
2.5.2 Definisi Kualitas Menurut Para Ahli .....	29
2.5.3 Definisi Kualitas Pelayanan.....	30
<b>2.6 Model Pengukuran Kualitas Pelayanan</b> .....	31
2.6.1 Gronross Service Quality Model .....	33
2.6.2 Kriteria Gronross Service Quality Model.....	36
<b>2.7 Kerangka Pemikiran</b> .....	38
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	39
<b>3.1 Tipe Penelitian</b> .....	39
<b>3.2 Definisi Operasional Variabel</b> .....	40
<b>3.3 Lokasi Penelitian</b> .....	42
<b>3.4 Sumber Data</b> .....	42
<b>3.5 Pengumpulan Data</b> .....	43
<b>3.6 Populasi dan Sampel</b> .....	44
3.6.1 Teknik Penarikan Sampel .....	44
<b>3.7 Metode Analisis Data</b> .....	46

<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
<b>4.1 Pengantar .....</b>	<b>49</b>
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	49
4.1.2 Kedudukan Unit Donor Darah Kabupaten Jember .....	50
4.1.3 Prinsip Unit Donor Darah Kabupaten Jember .....	50
4.1.4 Visi dan Misi Unit Donor Darah Kabupaten Jember.....	51
4.1.5 Rencana Strategis Unit Donor Darah Kabupaten Jember....	52
4.1.6 Struktur Organisasi Unit Donor Darah Kabupaten Jember .	53
4.1.7 Syarat Pembentukan Unit Donor Darah Kabupaten Jember .....	53
4.1.8 Tugas Pokok Unit Donor Darah Kabupaten Jember .....	54
4.1.9 Bentuk Pelayanan Unit Donor Darah Kabupaten Jember ...	55
4.1.10 Pelayanan Pendonoran Darah .....	56
4.1.10.1 Seleksi Pendonor Darah.....	59
4.1.10.2 Pengambilan Darah .....	61
4.1.11 Alur Darah Masuk dan Darah Keluar Unit Donor Darah Kabupaten Jember .....	64
<b>4.2 Analisis Data.....</b>	<b>65</b>
4.2.1 Analisis Indikator Kualitas Jasa Gronross .....	65
4.2.1.1 <i>Professionalism</i> .....	65
4.2.1.2 <i>Attitudes</i> .....	67
4.2.1.3 <i>Accessibility</i> .....	68
4.2.1.4 <i>Reliability</i> .....	69
4.2.1.5 <i>Recovery</i> .....	70
4.2.1.6 <i>Credibility</i> .....	71
4.2.2 Analisis Harapan Pelanggan ( <i>Expected Quality</i> ).....	72
4.2.3 Analisis Pengalaman Pelanggan ( <i>Experienced Quality</i> ) .....	74
4.2.4 Analisis Kualitas Jasa ( <i>Service Quality</i> ).....	76
4.2.5 Interpretasi Hasil Analisis Data.....	77

<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>81</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>83</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan Barang dan Jasa .....	15
2.2 Klasifikasi Jasa.....	20
2.3 Proses Jasa.....	22
2.4 Kualitas Menurut Pelanggan di Berbagai Negara .....	28
3.1 Operasional Variabel Kualitas Jasa.....	41
4.1 Deskripsi Indikator <i>Professionalism</i> Menurut Harapan Responden .....	66
4.2 Deskripsi Indikator <i>Professionalism</i> Menurut Pengalaman Responden .	66
4.3 Deskripsi Indikator <i>Attitudes</i> Menurut Harapan Responden .....	67
4.4 Deskripsi Indikator <i>Attitudes</i> Menurut Pengalaman Responden .....	68
4.5 Deskripsi Indikator <i>Accessibility</i> Menurut Harapan Responden .....	68
4.6 Deskripsi Indikator <i>Accessibility</i> Menurut Pengalaman Responden .....	69
4.7 Deskripsi Indikator <i>Reliability</i> Menurut Harapan Responden .....	69
4.8 Deskripsi Indikator <i>Reliability</i> Menurut Pengalaman Responden .....	70
4.9 Deskripsi Indikator <i>Recovery</i> Menurut Harapan Responden.....	70
4.10 Deskripsi Indikator <i>Recovery</i> Menurut Pengalaman Responden.....	71
4.11 Deskripsi Indikator <i>Credibility</i> Menurut Harapan Responden .....	71
4.12 Deskripsi Indikator <i>Credibility</i> Menurut Pengalaman Responden .....	72
4.13 Harapan Pelanggan dalam Pelayanan Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember .....	73
4.14 Pengalaman Pelanggan dalam Pelayanan Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember.....	75
4.15 Perhitungan ServQual untuk Kualitas Jasa Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember .....	76

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kontinum Fisik Murni dan Jasa Murni .....	17
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	25
2.3 Dimensi Kualitas Jasa Gronross.....	33
2.4 Model Kualitas Jasa Gronross.....	35
2.5 Kerangka Pemikiran.....	38
4.1 Struktur Organisasi UDD Kabupaten Jember .....	53
4.2 Alur Pelayanan Pendonoran Darah UDD PMI Kabupaten Jember .....	57
4.3 Alur Seleksi Pendonor Darah.....	60
4.4 Alur Penyadapan Darah .....	62
4.5 Alur Darah Masuk dan Darah Keluar (Kegiatan Utama) UDD PMI Kabupaten Jember .....	64



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- A. Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
  
- B. Surat Selesai Melakukan Penelitian dari Unit Donor Darah PMI Kabupaten Jember
  
- C. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pelayanan Darah
  
- D. Keputusan Pengurus Pusat Palang Merah Indonesia Nomor 002/KEP/PP PMI/I/2011 tentang Statuta Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia
  
- E. Job Description dan Job Specification Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember
  
- F. Formulir Pendorong dalam Gedung Unit Donor Darah PMI Kabupaten Jember
  
- G. Lembar Kuesioner
  
- H. Tabulasi Harapan dan Pengalaman Responden