

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PALANG MERAH INDONESIA (PMI) PROVINSI LAMPUNG (Studi Pada Unit Donor Darah Cabang Pembina Provinsi Lampung)

Oleh

Hesti Agustina

Pentingnya ketersediaan akan darah di UDD-PMI mengharuskan PMI untuk selalu menjaga jumlah dan kualitas dari darah yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan akan transfusi darah. Namun sulitnya ketersediaan darah pada UDD-PMI disebabkan karena masih banyak masyarakat yang tidak memahami pentingnya arti donor darah, hal ini dilihat dari banyaknya masyarakat yang kesulitan mencari darah. Maka dari itu masyarakat yang mencari pasokan darah di UDD-PMI ini sangat kesulitan dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Pernyataan ini didapat dari masyarakat yang kesulitan mencari darah.

Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan gambaran dan menganalisis tentang tentang Kualitas pelayanan PMI Provinsi Lampung di UDD Cabang Pembina Provinsi Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kendala-kendala penghambat pelaksanaan pelayanan di UDD-PMI Cabang Provinsi Lampung. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan PMI 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.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, UDD-PMI