

Analysis Of Employee Service Performance At The Blood Donation Unit Of The Indonesian Red Cross In Rejang Lebong Regency In Building Donor And Partner Hospital Trust

Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Unit Donor Darah PMI Kabupaten Rejang Lebong Dalam Membangun Kepercayaan Pendorong Dan Rumah Sakit Mitra

Jen Retno Oktariani¹, M. Amirudin Syarif²

Universitas Bina Darma Palembang^{1,2}

joktariani@gmail.com¹, amirudinsyarif@binadarma.ac.id²

**Corresponding Author*

ABSTRACT

This study aims to analyze the service performance of employees at the Blood Donation Unit of the Indonesian Red Cross in Rejang Lebong Regency in building donor and partner hospital trust. The research problem concerns the importance of consistent, fast, safe, and professional services in maintaining users' trust in blood donation services. A quantitative survey approach was employed. Data were collected through questionnaires from 97 blood donors and 14 respondents representing partner hospitals and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS. Service performance was measured using five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that service performance has a positive and significant effect on donor trust, with a path coefficient of 0.861, T-statistic of 24.024, and P-value of 0.000. Service performance also has a positive and significant effect on partner hospital trust, with a path coefficient of 0.875, T-statistic of 25.811, and P-value of 0.000. The R-square values of 0.741 for donor trust and 0.765 for partner hospital trust indicate strong explanatory power. Therefore, improving service performance is essential for maintaining and strengthening the trust of blood donors and partner hospitals

Keywords: Service Performance, SERVQUAL, Donor Trust, Partner Hospitals, Blood Donation Unit.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja layanan pegawai pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia (PMI) di Kabupaten Rejang Lebong dalam membangun kepercayaan pendonor dan rumah sakit mitra. Permasalahan penelitian ini berkaitan dengan pentingnya layanan yang konsisten, cepat, aman, dan profesional dalam menjaga kepercayaan pengguna terhadap layanan donor darah. Pendekatan survei kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 97 pendonor darah dan 14 responden yang mewakili rumah sakit mitra, kemudian dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS. Kinerja layanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pendonor, dengan koefisien jalur sebesar 0,861, nilai T-statistik 24,024, dan nilai P 0,000. Kinerja layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan rumah sakit mitra, dengan koefisien jalur sebesar 0,875, nilai T-statistik 25,811, dan nilai P 0,000. Nilai R-square sebesar 0,741 untuk kepercayaan pendonor dan 0,765 untuk kepercayaan rumah sakit mitra menunjukkan daya penjelas yang kuat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja layanan sangat penting untuk menjaga dan memperkuat kepercayaan pendonor darah serta rumah sakit mitra.

Kata Kunci: Kinerja Layanan, SERVQUAL, Kepercayaan Pendonor, Rumah Sakit Mitra, Unit Donor Darah.

1. Pendahuluan

Palang Merah Indonesia (PMI) merupakan sebuah organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kesehatan, penanggulangan bencana dan pelayanan donor darah berdasarkan prinsip sukarela dan bersifat netral. Palang Merah

Indonesia dikukuhkan kegiatannya sebagai satu - satunya perhimpunan nasional yang menjalankan tugas kepalangmerahan (Anwar et al., 2023).

Pelayanan Unit Donor Darah merupakan salah satu fungsi penting dalam organisasi Palang Merah Indonesia yang berfokus pada penyediaan darah dan komponen darah yang aman, berkualitas, dan cukup jumlahnya untuk memenuhi kebutuhan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Ketersediaan darah yang aman, bermutu, tepat waktu, dan berkesinambungan sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan produk darah, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pendonor dan menjalin koordinasi dengan rumah sakit sebagai pengguna layanan.

Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Rejang Lebong mulai beroperasi dari tahun 2010 hingga saat ini. Pelayanan yang diberikan tidak hanya pada masyarakat Rejang Lebong saja tetapi juga melayani beberapa daerah dari luar kabupaten Rejang Lebong seperti, Kota Bengkulu, Kabupaten Kepahiang, Kabupaten Lebong dan dan Lubuk Linggau. Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Rejang Lebong merupakan salah satu unit pelayanan yang berperan dalam pengerahan donor darah, penyediaan darah, pengolahan, serta pendistribusian darah kepada fasilitas pelayanan kesehatan.

Oleh sebab itu, pegawai UDD PMI dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, aman, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Kinerja pegawai dalam menjalankan proses tersebut menjadi salah satu faktor yang dapat menentukan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas organisasi. Dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Unit Donor Darah PMI Kabupaten Rejang Lebong Dalam Membangun Kepercayaan Pondonro Dan Rumah Sakit Mitra”.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kinerja Pelayanan

Kinerja layanan dalam penelitian ini dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibles* terkait dengan bukti material seperti sarana, alat, kebersihan, dan penampilan karyawan. Reliabilitas menggambarkan kapasitas untuk memberikan layanan dengan tepat dan stabil. *Responsiveness* berhubungan dengan kemampuan pegawai untuk memberikan layanan dengan cepat dan sigap. Jaminan terkait dengan keahlian, pengetahuan, profesionalisme, serta kemampuan menciptakan rasa aman. Sementara itu, empati berhubungan dengan perhatian dan kepedulian staf terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Kinerja layanan menjadi semakin krusial karena UDD PMI memiliki dua kategori pengguna yang memiliki karakteristik berbeda, yaitu pendonor dan rumah sakit mitra. Pendonor memerlukan rasa aman, kenyamanan, keramahan, serta jaminan bahwa darah yang disumbangkan dikelola dengan bertanggung jawab. Sebaliknya, rumah sakit mitra memerlukan jaminan terkait keberadaan, ketepatan waktu, keamanan, kualitas darah, dan komunikasi yang efektif dengan UDD PMI.

2.2 Kepercayaan

Kepercayaan merupakan salah satu elemen krusial dalam interaksi antara organisasi pelayanan dan konsumen layanan. Kepercayaan pendonor dapat terlihat melalui keyakinan bahwa UDD PMI dapat memberikan layanan donor darah dengan aman, profesional, dan bertanggung jawab. Keyakinan itu bisa mendorong pendonor untuk kembali menyumbangkan

darah. Dalam penelitian ini, 60 responden atau 54,1% adalah pendonor yang sudah berulang kali, sedangkan 51 responden atau 45,9% adalah pendonor yang baru pertama kali.

Kondisi ini mengindikasikan adanya kelompok donor yang telah memiliki pengalaman sebelumnya dengan pelayanan UDD PMI. Sementara itu, keyakinan terhadap rumah sakit mitra berkaitan dengan kepercayaan pada kemampuan UDD PMI dalam menyediakan darah secara tepat waktu, akurat, aman, dan sesuai standar. Hubungan itu sangat krusial karena rumah sakit memerlukan kepastian pasokan darah guna mendukung perawatan pasien. Oleh sebab itu, konsistensi dalam pelayanan pegawai menjadi elemen krusial untuk membangun kerjasama yang berkelanjutan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan berkaitan dengan kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan.

Referensi

Studi yang dilakukan oleh Pangestika dan Syarifah (2021) menunjukkan dampak kualitas layanan donor darah terhadap kepuasan para pendonor di UDD PMI Kota Surakarta. Studi Kurniawan dan Herwanto (2025) juga mengungkapkan bahwa mutu pelayanan dan sarana berdampak pada kepuasan donor darah.

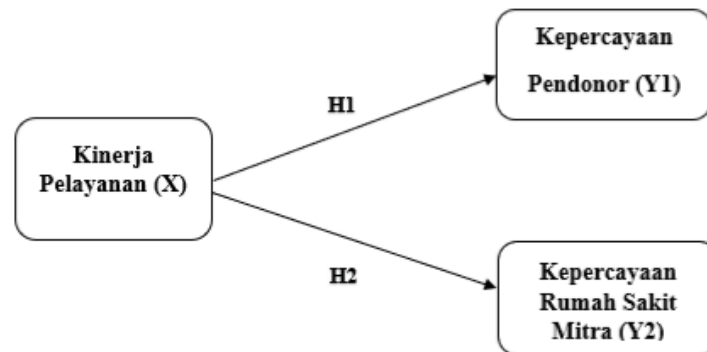
Sedangkan, studi Sienna et al. (2025) mengungkapkan bahwa layanan publik yang berkualitas dan kinerja staf berdampak positif dan signifikan pada kepercayaan masyarakat. Studi tentang kualitas pelayanan darah oleh Reza Diagitama et al. penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai peran kinerja pelayanan pegawai UDD PMI Kabupaten Rejang Lebong dalam membangun kepercayaan kedua kelompok pengguna layanan.

Tabel dibawah ini yang digunakan maupun hasil data primer yang diolah oleh penulis untuk penelitian karya ilmiah.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Menggunakan Metode Kuantitatif

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Analisis Kualitas Pelayanan Darah terhadap Kepuasan Konsumen di Unit Transfusi Darah PMI Kota Surakarta	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan transfuse darah
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai terhadap Kepercayaan Masyarakat	Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Donor Darah terhadap Kepuasan Pendonor Darah di UDD PMI Kota Surakarta	Kualitas pelayanan donor darah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Surakarta
4	Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Responsivitas Pegawai Di UPTD Puskesmas Kotabunan	Pegawai puskesmas serta sebagian masyarakat puas terhadap pelayanan public tersebut karena tidak mengalami kebingungan terhadap prosedur pelayanan yang diberikan.

2.3 Kerangka Berfikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pendonor.

H2: Kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan rumah sakit mitra.

3. Metode Penelitian

Studi ini mengadopsi pendekatan kuantitatif melalui metode survei. Penelitian ditujukan untuk menilai kinerja pelayanan petugas UDD PMI Kabupaten Rejang Lebong serta menganalisis dampaknya terhadap kepercayaan pendonor dan rumah sakit mitra. Variabel yang tidak tergantung dalam penelitian ini adalah Kinerja Pelayanan (X), sementara variabel yang tergantung meliputi Kepercayaan Pendonor (Y1) dan Kepercayaan Rumah Sakit Mitra (Y2). Kinerja layanan dioperasikan dengan menerapkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu:

1. *Tangibles* mencakup keadaan fasilitas, kebersihan area layanan, kelengkapan alat, serta penampilan karyawan.
2. *Reliability* mencakup ketepatan, konsistensi, serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.
3. *Responsivitas*, mencakup kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan pengguna.
4. *Assurance*, mencakup kemampuan, wawasan, etika kerja, keselamatan, dan keyakinan dalam pelayanan.
5. *Empathy*, mencakup kebaikan, perhatian, kepedulian, serta kemampuan staf dalam menggali kebutuhan pengguna layanan.

Kepercayaan pendonor diartikan sebagai keyakinan pendonor terhadap kompetensi, integritas, keamanan, dan konsistensi UDD PMI dalam menyediakan layanan donor darah. Kepercayaan rumah sakit mitra ditunjukkan sebagai keyakinan rumah sakit terhadap kemampuan UDD PMI dalam menyediakan dan mendistribusikan darah dengan tepat waktu, aman, berkualitas, serta didukung oleh komunikasi dan koordinasi yang baik. Populasi penelitian terdiri atas pendonor darah UDD PMI Kabupaten Rejang Lebong dan rumah sakit mitra yang bekerja sama dengan UDD PMI.

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan pendekatan *probability sampling* dengan simple random sampling untuk kelompok pendonor dan melibatkan perwakilan rumah sakit mitra. Jumlah responden yang berhasil diperoleh adalah **111 orang**, terdiri atas **97 pendonor (87,4%)** dan **14 responden rumah sakit mitra (12,6%)**. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas 50 laki-laki atau 45% dan 61 perempuan atau 55%. Berdasarkan usia, responden

didominasi kelompok usia 25–32 tahun sebanyak 50 orang atau 45,0%, disusul kelompok usia 17–24 tahun sebanyak 32 orang atau 28,8%.

Data primer diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden. Instrumen menggunakan skala Likert dengan rentang 1 sampai 5. Selain kuesioner, penelitian juga menggunakan observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung. Data sekunder diperoleh dari dokumen dan laporan UDD PMI Kabupaten Rejang Lebong, termasuk data pelayanan, distribusi darah, serta informasi operasional organisasi.

Analisis data dilakukan menggunakan **Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)** dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Evaluasi model meliputi pengujian outer model dan inner model. Outer model dievaluasi melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *reliability*. *Convergent validity* dilihat dari nilai outer loading dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Reliabilitas dievaluasi menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Inner model dievaluasi melalui nilai R-square dan pengujian hipotesis. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai T-statistics lebih besar dari 1,96 dan P-values lebih kecil dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5%.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 111 responden yang terdiri atas 97 pendonor dan 14 responden dari rumah sakit mitra. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, yaitu 61 orang atau 55%, sedangkan laki-laki sebanyak 50 orang atau 45%. Berdasarkan usia, responden didominasi kelompok usia produktif. Kelompok usia 25–32 tahun merupakan kelompok terbesar dengan jumlah 50 responden atau 45,0%. Kelompok usia 17–24 tahun berjumlah 32 responden atau 28,8%. Sementara itu, kelompok usia 33–40 tahun berjumlah 24 orang atau 21,6%, usia 41–48 tahun sebanyak 3 orang atau 2,7%, dan usia ≥ 49 tahun sebanyak 2 orang atau 1,8%.

Dilihat dari pengalaman donor, sebanyak 60 responden atau 54,1% merupakan pendonor ulang dan 51 orang atau 45,9% merupakan pendonor pertama kali. Proporsi pendonor ulang yang lebih besar memberikan gambaran bahwa sebagian responden telah memiliki pengalaman terhadap pelayanan UDD PMI Kabupaten Rejang Lebong.

4.2 Analisis Data Hasil Penelitian

4.2.1 Kinerja Pelayanan Pegawai Unit Donor Darah PMI Kabupaten Rejang Lebong berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*)

1. Dimensi Tangible

Tabel 4.1 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden pada Dimensi Tangible

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Ruang pelayanan donor darah terlihat bersih dan nyaman	4.23	Sangat Baik
2	Peralatan medis donor darah terlihat lengkap dan modern	4.12	Baik
3	Pegawai Unit Donor Darah PMI berpenampilan rapi dan profesional	4.41	Sangat Baik
4	Fasilitas ruang tunggu tersedia dengan baik.	4.17	Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 4.1, peneliti memperoleh rata-rata skor dimensi tangible sebesar 4.23 yang berada pada kategori "Sangat Baik". Skor tertinggi pada dimensi ini pada pernyataan "Pegawai Unit Donor Darah PMI berpenampilan rapi dan profesional" dengan rata-rata 4.41. Temuan ini menunjukkan bahwa penampilan pegawai UDD PMI Kabupaten Rejang Lebong sudah dinilai sangat rapi dan profesional oleh responden.

2. Dimensi Reliability

Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden pada Dimensi Reliability

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur	4.51	Sangat Baik
2	Pegawai memberikan informasi donor darah dengan jelas	4.48	Sangat Baik
3	Distribusi darah kepada rumah sakit dilakukan tepat waktu	4.45	Sangat Baik
4	Data pendonor dan stok darah dikelola secara akurat	4.45	Sangat Baik

Hasil pengolahan data yang disajikan pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dimensi reliability memperoleh rata-rata skor sebesar 4.47 dengan kategori "Sangat Baik". Nilai ini menjadikan reliability sebagai dimensi dengan capaian tertinggi di antara kelima dimensi.

3. Dimensi Responsiveness

Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden pada Dimensi Responsiveness

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Pegawai melayani pendonor dengan cepat	4.42	Sangat Baik
2	Pegawai sigap membantu pendonor yang mengalami kesulitan	4.43	Sangat Baik
3	Pegawai cepat merespon kebutuhan rumah sakit mitra	4.46	Sangat Baik
4	Pegawai memberikan penjelasan yang mudah dipahami	4.49	Sangat Baik

Pada Tabel 4.3 memperoleh rata-rata skor dimensi responsiveness sebesar 4.45 dengan kategori "Sangat Baik". Pernyataan "Pegawai memberikan penjelasan yang mudah dipahami" menempati skor tertinggi pada dimensi ini, yaitu 4.49 adapun pernyataan "Pegawai melayani pendonor dengan cepat" memperoleh skor sedikit lebih rendah, yaitu 4.42. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan kesiapan pegawai dalam merespons kebutuhan, baik dari sisi pendonor maupun rumah sakit mitra, secara umum sudah sangat

responsif, sehingga turut mendukung tujuan penelitian ini dalam melihat bagaimana daya tanggap pegawai berkontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan kedua belah pihak.

4. Dimensi Assurance

Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden pada Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Pegawai memahami prosedur donor darah dengan baik	4.45	Sangat Baik
2	Pegawai memberikan rasa aman selama proses donor	4.42	Sangat Baik
3	Pegawai bersikap sopan dan ramah	4.52	Sangat Baik
4	Peralatan donor darah terlihat steril dan aman	4.32	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa dimensi assurance memperoleh rata-rata skor sebesar 4.43 dengan kategori "Sangat Baik". Skor tertinggi pada dimensi ini ada pada pernyataan "Pegawai bersikap sopan dan ramah" dengan rata-rata 4.52, yang mencerminkan bahwa sikap sopan dan ramah pegawai menjadi kekuatan utama dalam menumbuhkan rasa percaya pendonor. Sementara itu, skor terendah terdapat pada pernyataan "Peralatan donor darah terlihat steril dan aman" dengan rata-rata 4.32, yang meskipun masih berkategori "Sangat Baik", nilainya relatif lebih rendah dibandingkan indikator lain pada dimensi ini.

5. Dimensi Empathy

Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden pada Dimensi Empathy

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Pegawai memberikan perhatian kepada pendonor	4.32	Sangat Baik
2	Pegawai memahami kebutuhan pendonor dengan baik	4.38	Sangat Baik
3	Pegawai bersikap sabar dalam memberikan pelayanan	4.39	Sangat Baik
4	Pegawai melayani semua pendonor tanpa membedakan	4.58	Sangat Baik

Data pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa dimensi empathy memperoleh rata-rata skor sebesar 4.42 dengan kategori "Sangat Baik". Prinsip pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif telah diterapkan dengan sangat baik oleh pegawai UDD PMI Kabupaten Rejang Lebong. Adapun skor terendah pada dimensi ini terdapat pada pernyataan "Pegawai memberikan perhatian kepada pendonor" dengan rata-rata 4.32, yang tetap tergolong "Sangat Baik". Dengan demikian, kepedulian dan perhatian personal pegawai terhadap kebutuhan pendonor sudah terjalin dengan sangat baik.

4.3 Evaluasi Model Pengukuran

Hasil pengujian *outer loading* menunjukkan bahwa seluruh indikator pada konstruk kinerja pelayanan, kepercayaan pendonor, dan kepercayaan rumah sakit mitra memiliki nilai

outer loading di atas 0,70. Nilai *outer loading* berada pada rentang 0,764 hingga 0,901. Pada konstruk kinerja pelayanan, nilai loading tertinggi terdapat pada indikator reliability RL1 sebesar 0,879, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator *tangibles* TG4 sebesar 0,764. Pada konstruk kepercayaan pendonor, loading tertinggi terdapat pada indikator AS3 sebesar 0,899 dan nilai terendah EM3 sebesar 0,820.

Sementara itu, pada konstruk kepercayaan rumah sakit mitra, loading tertinggi terdapat pada indikator RS2 sebesar 0,901 dan nilai terendah AS4 sebesar 0,797. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator-indikator penelitian mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dan memenuhi kriteria validitas konvergen. Nilai AVE masing-masing konstruk dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6 Nilai AVE

No	Variabel	Nilai AVE	Kriteria	Ket
1	Kepercayaan Pendonor (Y1)	0,75	> 0,50	Valid
2	Kepercayaan RS Mitra (Y2)	0,73	> 0,50	Valid
3	Kinerja Pelayanan (X1)	0,70	> 0,50	Valid

Nilai AVE seluruh konstruk berada di atas 0,50. Dengan demikian, konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikatornya dan memenuhi validitas konvergen. Pengujian discriminant validity dilakukan menggunakan Fornell-Larcker Criterion dan *cross loading*.

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Fornell-Larcker Criterion

Variabel	(Y1)	(Y2)	(X1)
Kepercayaan Pendonor (Y1)	0.865		
Kepercayaan RS Mitra (Y2)	0.933	0.851	
Kinerja Pelayanan (X1)	0.861	0.875	0.837

Hasil *cross loading* menunjukkan bahwa indikator memiliki loading paling tinggi pada konstruk yang diukur sehingga secara umum mampu membedakan konstruk. Namun, hasil Fornell-Larcker Criterion menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antar konstruk. Nilai akar kuadrat AVE masing-masing konstruk adalah 0,865 untuk kepercayaan pendonor, 0,851 untuk kepercayaan rumah sakit mitra, dan 0,837 untuk kinerja pelayanan. Sementara itu, beberapa korelasi antarkonstruk lebih tinggi dibandingkan nilai akar kuadrat AVE. Hasil dibawah ini adalah hasil pengujian reliabilitas yang menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha dan Reabilitas Composite Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	AVE
(Y1)	0.944	0.945	0.954	0.748
(Y2)	0.945	0.947	0.954	0.724
(X1)	0.914	0.923	0.933	0.700

Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, instrumen dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara kinerja pelayanan dengan kepercayaan pendonor dan rumah sakit mitra.

Evaluasi Model Struktural

Hasil pengujian R-square menunjukkan bahwa kinerja pelayanan mampu menjelaskan 74,1% variasi kepercayaan pendonor dengan nilai R-square sebesar 0,741 dan adjusted R-square sebesar 0,738. Sementara itu, kinerja pelayanan mampu menjelaskan 76,5% variasi kepercayaan rumah sakit mitra dengan nilai R-square sebesar 0,765 dan adjusted R-square sebesar 0,763.

Tabel 4.9 Hasil Pengujian R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kepercayaan Pendonor (Y2)	0.741	0.738
Kepercayaan RS Mitra (Y2)	0.765	0.763

Nilai tersebut menunjukkan kemampuan penjelasan model yang kuat. Sebesar 25,9% variasi kepercayaan pendonor dan 23,5% variasi kepercayaan rumah sakit mitra dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Nilai R-square sebesar 0,765 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan mampu menjelaskan 76,5% variasi kepercayaan rumah sakit mitra. Sementara itu, 23,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti koordinasi antarinstansi, kebijakan organisasi, pengalaman kerja sama sebelumnya, dan faktor komunikasi. Temuan ini sejalan dengan Sienna et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pelayanan.

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis Menggunakan Bootstrapping SmartPLS

Hubungan Variabel	Koefisien Jalur	T-statistics	P-values	Keputusan
X1 → Y1	0,861	24,024	0,000	Diterima
X1 → Y2	0,875	25,811	0,000	Diterima

Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pendonor dengan koefisien jalur 0,861, T-statistics 24,024, dan P-values 0,000. Koefisien positif menunjukkan bahwa ada peningkatan kepercayaan pendonor seiring dengan peningkatan kinerja pelayanan. Dengan kata lain, semakin baik layanan yang didapatkan oleh pendonor, semakin tinggi pula keyakinan pendonor terhadap kemampuan UDD PMI Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan donor darah yang aman, profesional, dan bertanggung jawab.

Lima dimensi SERVQUAL berperan dalam membentuk cara pandang terhadap pelayanan. Tangibles dapat memberikan ilustrasi pertama tentang profesionalisme organisasi melalui sarana, kebersihan area layanan, peralatan, dan penampilan karyawan. Kondisi fasilitas yang baik dapat memberikan kenyamanan bagi pendonor selama pelayanan berlangsung.

Dimensi *reliability* menjadi faktor yang krusial karena pendonor memerlukan jaminan bahwa setiap tahap pelayanan dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan prosedur. Ketelitian dalam pemeriksaan, pencatatan informasi, prosedur pengambilan darah, serta layanan administrasi akan memperkuat kepercayaan pendonor terhadap profesionalisme UDD PMI. *Responsiveness* juga memainkan peran dalam menciptakan pengalaman layanan yang baik. Karyawan yang mampu memberikan layanan dengan cepat, responsif, dan memberikan informasi yang jelas akan membuat pendonor merasa diapresiasi.

Dalam dimensi *assurance*, kemampuan dan profesionalisme karyawan menjadi faktor krusial dalam menciptakan rasa aman. Proses donor darah berkaitan langsung dengan kesehatan pendonor, sehingga pemahaman staf, kepatuhan terhadap prosedur, serta kemampuan menjelaskan menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan. Di sisi lain, *empathy* terlihat dari perilaku baik, perhatian, serta kepedulian staf terhadap keadaan pendonor. Pendonor dapat mengalami beragam kondisi fisik dan psikologis, sehingga pendekatan yang bersifat humanis dapat menghasilkan pengalaman pelayanan yang baik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa 54,1% dari responden adalah pendonor yang berdonasi kembali.

Hasil penelitian itu menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang lalu dapat menjadi salah satu konteks yang mendukung timbulnya kepercayaan. Namun, penelitian ini tidak secara khusus menguji hubungan antara frekuensi donor dan kepercayaan, sehingga hasil yang ditemukan tidak bisa diartikan sebagai hubungan kausal yang terpisah. Temuan ini sejalan dengan studi oleh Pangestika dan Syarifah (2021) yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan donor darah berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna layanan. Penelitian oleh Kurniawan dan Herwanto (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sangat penting dalam proses donor darah.

Dengan demikian, H1 diterima, yang menunjukkan bahwa kinerja layanan pegawai UDD PMI Kabupaten Rejang Lebong memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan donor. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan rumah sakit mitra. Koefisien jalur bernilai 0,875, T-statistik sebesar 25,811, dan P-value adalah 0,000. Koefisien yang lebih tinggi dibandingkan hubungan antara kinerja pelayanan dan kepercayaan pendonor menunjukkan bahwa di dalam model penelitian ini, hubungan kinerja pelayanan dengan kepercayaan rumah sakit mitra sangat kuat. Kepercayaan rumah sakit mitra terbentuk dari kemampuan UDD PMI dalam menyuplai dan mendistribusikan darah dengan tepat waktu, akurat, aman, dan konsisten.

Layanan darah pada pihak rumah sakit tidak hanya diukur dari interaksi langsung dengan pegawai, tetapi juga dari kapasitas UDD PMI dalam memenuhi kebutuhan operasional layanan kesehatan. Keandalan menjadi faktor yang sangat krusial dalam kerjasama dengan rumah sakit mitra. Rumah sakit memerlukan jaminan bahwa permintaan darah dapat dikelola dengan benar dan sesuai dengan prosedur. Data operasional dalam penelitian memperlihatkan pelaksanaan pemenuhan permintaan darah secara tepat waktu sebesar 95%, yang memperkuat gambaran konsistensi pelayanan UDD PMI.

Responsiveness juga menjadi elemen krusial karena kebutuhan darah bisa sangat mendesak. Kemampuan staf dalam menanggapi kebutuhan rumah sakit dengan cepat dapat meningkatkan kepercayaan bahwa UDD PMI adalah mitra yang dapat dipercaya. Jaminan berkaitan dengan keamanan dan kualitas darah. Rumah sakit memerlukan jaminan bahwa produk darah yang diterima telah melewati proses pemeriksaan dan pengelolaan sesuai dengan standar. Kemampuan karyawan dan kepatuhan pada prosedur menjadi fondasi krusial dalam membangun kepercayaan institusi. Dimensi empati dalam keterhubungan dengan rumah sakit mitra terlihat melalui kemampuan staf untuk mengerti kebutuhan rumah sakit, menyampaikan informasi secara transparan, serta menciptakan komunikasi yang kolaboratif. Kemitraan tidak

hanya ditentukan oleh produk darah, tetapi juga oleh mutu komunikasi dan koordinasi antara UDD PMI dan rumah sakit.

Penelitian mengenai pelayanan darah juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam membangun pengalaman positif pengguna layanan. Dengan demikian, H2 diterima, yaitu kinerja pelayanan pegawai UDD PMI Kabupaten Rejang Lebong berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan rumah sakit mitra.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pendonor, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,861. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pendonor, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka terhadap UDD PMI Kabupaten Rejang Lebong. Hal ini juga terlihat dari 54,1% responden penelitian yang merupakan pendonor ulang. Kinerja pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan rumah sakit mitra, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,875. Artinya, rumah sakit mitra menaruh perhatian besar pada aspek teknis-operasional seperti ketepatan waktu, keakuratan data, dan jaminan mutu darah yang didistribusikan. Dalam keseluruhan, kinerja pelayanan pegawai merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan, baik dari sisi pendonor maupun rumah sakit mitra. Oleh karena itu, kedua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima secara empiris.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian, Unit Donor Darah PMI Kabupaten Rejang Lebong, diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama kecepatan, keramahan pegawai, dan ketepatan distribusi darah. Fasilitas pelayanan juga perlu ditingkatkan untuk kenyamanan pendonor dan rumah sakit mitra. Selain itu, Unit Donor Darah PMI Kabupaten Rejang Lebong perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya donor darah melalui program Desa Donor Darah, media sosial dan kegiatan lainnya.

Berdasarkan Peneliti selanjutnya, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa maupun akademisi di bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen pelayanan publik, khususnya yang tertarik mengkaji penerapan model SERVQUAL pada organisasi nirlaba di sektor kesehatan

Aknowledgement

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulis juga menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Universitas Bina Darma Palembang atas dukungan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan, dukungan, dan kontribusi yang telah diberikan dalam penyusunan penelitian ini.

References

- Anwar, H., Muhaimin, A., & Casilam, C. (2023). Pengaruh Komunikasi dan Koordinasi Terhadap Kinerja Relawan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Depok. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 3(1). <https://doi.org/10.55182/jtp.v3i1.237>.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modelling. In Marcoulides G. A. (Ed.). *In Modern Methods for Business Research* (Vol. 295, Issue 2).

- Kurniawan, G., & Herwanto, H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pendorong Darah di PMI Kabupaten Lampung Selatan. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 5(3).
<https://doi.org/10.56832/edu.v5i3.1715>
- Pangestika, L. D., & Syarifah, S. (2021). Effect of Blood Donor Service Quality on Blood Donor Satisfaction in Blood Donation Unit (UDD) PMI of Surakarta City. *Radiant*, 2(3).
<https://doi.org/10.52187/rdt.v2i3.98>.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. B. L. (2021). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing. Health Sciences Journal*, 1.
- Sienna, A., Sukmal, J., & Hasibuan, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai Kelurahan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Kelurahan Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Economics and Digital Business Review*, 6(2).
- Syarif, A. (2026). Identifikasi Masalah dan Perumusan Topik Penelitian. Dalam Andar Indra Sastra (Ed.), *Metode Penelitian: Konsep, Desain, dan Teknik Analisis Data* (hlm. 22-35). Gita Lentera. ISBN: 978-634-7607-28-7.