

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angka kematian akibat dari tidak tersedianya cadangan stock darah di Indonesia relatif tinggi. Faktanya, persentase donatur darah masih rendah yang menyebabkan keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan darah yang semakin meningkat. Keterbatasan jumlah pendonor darah ini dapat disebabkan oleh pengetahuan tentang donor darah yang kurang, anggapan ataupun persepsi yang salah mengenai donor darah, dan kualitas pelayanan darah yang masih kurang memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya komunikasi dan interaksi antar pengguna dan pemberi jasa layanan (Keller, 2016)

Semua organisasi publik diharapkan dapat mengedepankan kualitas pelayanan, artinya bahwa kelangsungan hidup sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanannya, dikarenakan sebuah organisasi yang bergerak dan berhubungann 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 (Yanti, 2019)

Palang Merah Indonesia (PMI) adalah sebuah organisasi sosial kemanusiaan yang dituntut pula dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, terutama dalam pelayanan transfusi darah karena PMI merupakan satu-satunya organisasi yang mempunyai wewenang untuk memberikan pelayanan transfusi darah berdasarkan (Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1980 tentang Transfusi Darah).

Pada hakekatnya usaha donor darah merupakan bagian penting dari tugas pemerintah di bidang pelayanan kesehatan masyarakat, akan tetapi dalam pelaksanaannya tanggung jawab penyediaan darah bagi kebutuhan masyarakat dipercayakan kepada UTD atau UDD PMI. Dimana di setiap Kabupaten/Kota dibentuk UTD PMI untuk dapat memenuhi kebutuhan darah.

Pentingnya ketersediaan akan darah di UTD mengharuskan PMI untuk selalu menjaga jumlah dan kualitas darah yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan akan transfusi darah. (Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1980 tentang Transfusi Darah).

Pada tahun 2017 jumlah pendonor di Kota Malang hanya sebanyak 11.899 orang dari jumlah penduduk mencapai 834.545 jiwa dan jumlah permintaan darah mencapai 13.989 kantong darah. Dari total jumlah penduduk membuktikan masih kurangnya minat masyarakat Malang dalam mendonorkan darah. UTD PMI Kota Malang ingin meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan relawan donor, hal ini perlu dilakukan karena seringkali masyarakat dan pendonor tidak mengetahui informasi kegiatan donor darah, stok darah yang tersedia, cara menyelenggarakan donor darah, dan dimana tempat-tempat penyelenggaraan donor darah.

Bedasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap relawan donor darah sukarela di Unit Tranfusi Darah PMI Kota Malang

Berikut adalah data permintaan darah dan donor darah di UTD PMI Kota Malang dari bulan Januari – Desember 2017-2019.

Tabel 1.1 Data Jumlah Permintaan Darah dan Jumlah Donor UTD PMI Kota Malang 2017-2019

Tahun	Jumlah Pendonor Darah
	Sukarela
2017	46.461
2018	48.105
2019	45.446
Total	140.012

Sumber : Unit Tranfusi Darah PMI Kota Malang

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kualitas pelayanan yang sudah di berikan petugas terhadap relawan donor darah sukarela di Unit Tranfusi Darah PMI Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kualitas pelayanan terhadap relawan donor darah sukarela di Unit Tranfusi Darah PMI Kota Malang

1.3.2 Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi kualitas pelayanan donor darah sukarela UTD PMI Kota Malang
- b) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap relawan donor darah di Unit Tranfusi Darah PMI Kota Malang yang meliputi
 - a). Kedisipinan petugas
 - b). Kesopanan petugas
 - c). Kemampuan dan kehandalan petugas
 - d). Rasa Emphaty terhadap pendonor
 - e). Fasilitas Sarana dan Prasarana
 - f). Tingkat Kebersihan
 - g). Menjamin rasa keamanan dan kenyamanan pendonor
 - h). Respon petugas saat melayani
 - i). Pelayanan secara keseluruhan
 - j). Penyebaran informasi melalui media sosial *Instgaram*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a) Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini untuk menambah referensi kepustakaan di perpustakaan institusi Poltekkes Kemenkes Malang.

- b) Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan di bidang penelitian, yang mana telah diterapkan ilmu pengetahuan tentang pentingnya kegiatan Donor Darah Sukarela.

c) Bagi Lahan Praktik

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan darah di UTD PMI Kota Malang

1.4.2 Manfaat Praktisi

- a) Sebagai solusi memecahkan masalah mengenai rekrutmen dan informasi kegiatan donor darah sukarela
- b) Penelitian ini sebagai masukan terhadap pihak UTD tentang pentingnya kualitas pelayanan donor darah sukarela.