

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Definisi

Menurut (Tjiptono, 2007) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa dan proses yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut (kotler, 2002) definisi pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu UTD.

2.1.2 Aspek Kualitas Pelayanan

Menurut (parasuraman, 2005) terdapat 8 aspek yang dapat di gunakan sebagai perencanaan strategi dan analisis kualitas pelayanan di antaranya adalah :

1. *Realibility* (kehandalan): kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu
2. *Respnsivivness* (daya tanggap): Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang di butuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila

- kesalahan ini di tanggapu dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan
3. *Assurance* (jaminan): Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat di percaya dari kontak personal untuk menghilangkan keragu ragan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko
 4. *Empathy* (empati): meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan
 5. *Tangibles* (produk fisik): Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan hal hal lain yang dapat di perluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen

2.1.3 Manfaat dan Tujuan Pelayanan

Manfaat dari pelayanan adalah sebagai dasar dan tolak ukur untuk megembangkan dan menyusun standar pelayanan. Menurut (hafidz, 2020) Ada beberapa tujuan dari pelayanan yaitu:

- a. Memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada konsumen.
- b. Sebagai upaya menjaga loyalitas dan tingkat retensi konsumen.
- c. Membantu konsumen dalam mengambil keputusan saat bertransaksi
- d. Mempermudah konsumen untuk memahami produk yang dijual
- e. Menghindari adanya penyalahgunaan wewenang kepada konsumen.

2.1.4 Tolak Ukur Pelayanan

Dalam melakukan pelayana, maka ada tolak ukur yang harus digunakan untuk mengukur kualitas pelayananan yang diberikan kepada konsumen. (hafidz, 2020) Menyampaikan Bahwa tolak ukur yang dapat digunakan sebagai berikut :

- a. **Transparansi** – Pelayanan yang terbuka, mudah diakses, dan juga mudah dimengerti. Artinya konsumen mengetahui apa yang mereka dapat dan perusahaan mengetahui segala proses pelayanan yang terjadi.
- b. **Tanggungjawab** – Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan etika, perundang-undangan, dan standar operasional pelayanan.

- c. **Kondisi** – Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan (konsumen) dengan prinsip efisien dan efektif.
- d. **Partisipatif** – Artinya pelayanan harus bersifat dua arah dimana memperhatikan pelanggan dan lingkungan sekitar.
- e. **Kesamaan Hak** – Pelayanan harus bersifat adil. Artinya pelayanan tidak memandang suku, agama, ras, golongan, dan status sosial.
- f. **Adil** – Pelayanan harus bersifat adil baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan. (hafidz, 2020)

2.2 Pelayanan Darah

(Permekes no91 tahun 2015) Menjelaskan “Pelayanan transfusi darah merupakan upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Darah dilarang diperjualbelikan dengan dalih apapun”. Pelayanan transfusi 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 bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan transfusi darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Darah dan produk darah memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan. Ketersedian, keamanan dan kemudahan akses terhadap darah dan produk darah harus dapat dijamin. Terkait dengan hal tersebut, sesuai dengan World Health Assembly (WHA) 63.12 on Availability, safety and quality of blood products, bahwa kemampuan untuk mencukupi kebutuhannya sendiri atas darah dan produk darah (self sufficiency in the supply of blood and blood products) dan jaminan keamanannya merupakan salah satu tujuan pelayanan kesehatan nasional yang penting. (Permenkes 91 th2015)

2.3 Donor Darah

2.3.1 Pengertian Donor Darah

Donor darah merupakan tindakan pengambilan darah dari seseorang, disimpan di Unit Tranfusi Darah (UTD) atau Unit Donor Darah (UDD) dan digunakan untuk keperluan transfusi darah. Donor darah merupakan kegiatan penyaluran darah atau produk berbasis darah dari satu orang ke orang lain yang memerlukannya. Donor darah dibutuhkan pada kondisi medis seperti kehilangan darah dalam jumlah besar yang disebabkan trauma, operasi, syok, dan tidak berfungsinya organ pembentuk sel darah merah (PMI, 2008).

2.3.2 Jenis Jenis Donor Darah

Donor Darah Terbagi menjadi 3 jenis yaitu :

- 1) Donor Darah Sukarela (DDS) adalah seseorang yang mendonorkan darahnya secara sukarela dan tidak mengharap imbalan apapun, hanya ingin menyumbangkan darahnya untuk pengobatan bukan tujuan komersial biasanya disebut dengan Relawan donor darah
- 2) Donor Darah Pengganti (DDP) adalah ketika seseorang menyumbangkan darahnya pada seseorang dan pendonor mengetahui pasien penerimanya. Biasanya, pendonor adalah anggota keluarga atau kerabat yang mengetahui kebutuhan darah pasien
- 3) Donor Darah Bayaran (DDB) adalah merupakan orang yang memiliki motivasi untuk menerima uang atau bayaran setelah mendonorkan darahnya. Orang ini bisa merugikan pasien yang membutuhkan sumbangan darah, sebab, biasanya ia akan menyembunyikan kondisi sebenarnya yang memungkinkan dirinya dapat ditolak untuk mendonorkan darahnya. (fuad, 2015)

2.3.3 Manfaat Donor Darah

[Donor darah](#) memiliki banyak manfaat untuk tubuh. Selain untuk tubuh, donor darah juga dapat membantu orang yang sedang membutuhkan darah. Satu orang mendonorkan darahnya dapat menyelamatkan tiga nyawa sekaligus. Tidak hanya bagi penerima darah, kamu sebagai pendonor juga mendapatkan manfaat yang dapat dirasakan. Beberapa manfaat donor darah yaitu:

- a. **Menurunkan Risiko Terkena Penyakit Jantung dan Pembuluh Darah** Donor darah harus rutin agar dapat membantu mengurangi risiko terkena penyakit jantung. Donor darah diketahui dapat membantu menurunkan kekentalan darah. Semakin kental darah yang mengalir di dalam tubuh, akan membuat semakin tinggi terjadinya gesekan antara darah dan pembuluh darah. Gesekan yang terjadi dapat merusak sel-sel dinding pembuluh darah. Hal ini meningkatkan risiko terjadinya sumbatan di pembuluh darah.
- b. **Menurunkan kolestrol** Sesuai dengan penjelasan di atas, donor darah dapat membantu menurunkan kekentalan darah. Dengan mengurangi kekentalan darah ini dapat pula membantu menurunkan kolesterol. Kolesterol yang meningkat dapat membuat sumbatan di peredaran darah.
- c. **Menurunkan Risiko Kanker** Donor darah dapat mengurangi zat besi yang berlebih dalam tubuh. Kadar zat besi dalam darah yang berlebih dianggap menjadi salah satu penyebab meningkatnya radikal bebas dalam tubuh. Radikal bebas dalam tubuh ini yang dapat menjadi faktor risiko terjadinya kanker.
- d. **Merawat Kesehatan Organ Hati** Kelebihan zat besi juga dapat mengakibatkan gangguan kesehatan pada organ hati. Zat besi yang berlebih dapat memicu beberapa penyakit salah satunya hepatitis C.

- e. **Menurunkan Berat Badan** Menurunkan berat badan dapat dengan cara melakukan donor darah. Donor darah dapat membakar 650 kalori saat memberikan 450 ml darahnya. Tetapi kamu tidak bisa menjadikan donor darah menjadi program penurunan berat badan. Kamu tetap harus menerapkan pola hidup sehat dengan olahraga secara teratur dan tetap memperhatikan asupan makanan.
- f. **Mendeteksi Penyakit Serius** Sebelum melakukan [donor darah](#), kamu akan menjalani beberapa pemeriksaan seperti berat badan, suhu, nadi, tekanan darah, dan kadar hemoglobin. Selain itu, kamu juga diminta untuk menjalani pemeriksaan darah untuk mendeteksi ada tidaknya penyakit HIV, hepatitis B, hepatitis C, sipilis, dan malaria. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya penularan penyakit saat melakukan tranfusi. Serangkaian pemeriksaan yang dilakukan, dapat membantu pendonor untuk mendeteksi penyakit-penyakit tertentu secara dini.
- g. **Meningkatkan Produksi Darah** Donor darah secara teratur dapat membantu merangsang produksi sel-sel darah baru. Dengan mendonor darah tubuh tetap sehat dan bekerja lebih efisien.
- h. **Membantu Mempercepat Penyembuhan Luka** Setelah donor darah, akan terjadi penyesuaian tubuh terhadap berkurangnya sel darah merah. Penyesuaian ini juga dibutuhkan tubuh ketika mengalami luka yang mengakibatkan berkurangnya sel darah merah. Kondisi ini yang membuat penyembuhan luka menjadi lebih cepat.
- i. **Membantu Menyelamatkan Nyawa Orang Lain** Melakukan donor darah dapat membantu menyelamatkan nyawa orang lain. Darah yang telah didonorkan dapat digunakan oleh orang yang membutuhkan pertolongan.

- j. **Mencegah Penuaan Dini** Donor darah secara teratur dapat membantu kulit bergenerasi secara sempurna. Kadar zat besi yang berlebih dapat meningkatkan radikal bebas dalam tubuh. Radikal bebas dapat menjadi penyebab penuaan dini.
- k. **Membuat Pikiran Lebih Bahagia** Mendonorkan darah dapat membuat kamu merasa lebih bahagia. Kamu akan merasa dapat menolong sesama dengan tubuh sendiri. Melakukan donor darah dapat kamu lakukan secara rutin maksimal 5 kali dalam 2 tahun. Pria dapat mendonorkan darahnya setiap 3 bulan sekali dan wanita dapat mendonorkan darahnya setiap 4 bulan sekali. Kamu dapat menjaga makanan sebelum donor darah dengan mencukupi asupan cairan dan zat besi, hal ini juga sama dengan makanan setelah donor darah dilakukan. (pratiwi, 2019)

2.3.4 Syarat dan Ketentuan Donor Darah

Dari manfaat di atas bisa di ketahui bahwa kegiatan donor darah itu memiliki banyak manfaat dan PMI membutuhkan stok kantong darah yang memadai. Namun, ada beberapa syarat yang mesti dipenuhi oleh pendonor, karena tidak semua orang bisa dan diperbolehkan untuk mendonor darah. Adapun syarat-syarat donor darah Menurut (Permenkes no91 th2015) sebagai berikut:

Tabel 2.1 Persyaratan Donor Darah

Kriteria	Persyaratan
Usia	Usia minimal 17 tahun. Pendonor pertama kali dengan umur >60 tahun dan pendonor ulang dengan umur >65 tahun dapat menjadi pendonor dengan perhatian khusus berdasarkan pertimbangan medis kondisi kesehatan.
Berat badan	Donor darah lengkap: - ≥ 55 kilogram untuk penyumbangan darah 450 mL - ≥ 45 kilogram untuk penyumbangan darah 350 mL Donor <i>apheresis</i> : ≥ 55 kilogram

Tekanan darah	Sistolik : 90 hingga 160 mm Hg Diastolik : 60 hingga 100 mm Hg Dan perbedaan antara sistolik dengan diastolik lebih dari 20 mmHg
Denyut nadi	50 hingga 100 kali per menit dan teratur
Suhu tubuh	36,5 – 37,5 °C
Hemoglobin	12,5 hingga 17 g/dL
Interval waktu donor	Laki-laki: 2 bulan sejak penyumbangan terakhir Perempuan: 2 bulan sejak penyumbangan terakhir

Sumber tabel: Permenkes No91 th2015. Standar Tranfusi Pelayanan Darah

2.3.5 Kondisi Penolakan Donor Darah

Ada beberapa orang yang tidak diperbolehkan untuk mendonorkan darahnya karena beberapa kondisi yang bisa membahayakan diri sendiri atau juga yang menerima donor darah, seperti:

Tabel 2.2 Kondisi Penolakan Donor Darah Permanen

Kondisi	Penjelasan
Kanker atau Penyakit Keganasan	Dibatasi pada: <ul style="list-style-type: none"> - keganasan Haematologikal. - keganasan yang berhubungan dengan kondisi viremia. <p>Semua jenis kanker membutuhkan 5</p>

<i>Creutzfeldt-Jakob Disease</i>	<p>Orang yang:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telah diobati dengan ekstrak yang berasal dari kelenjar pituitary manusia. - Menerima cangkok duramater atau kornea. - Telah dinyatakan memiliki risiko <i>Creutzfeldt-Jakob Disease</i> atau <i>Transmissible Spongiform Encephalopathy</i> lainnya.
Diabetes	Jika mendapatkan terapi insulin
Obat-obatan	Setiap riwayat penyalahgunaan narkoba yang disuntikan.
Penyakit jantung dan pembuluh darah	<p>Orang dengan riwayat penyakit jantung, terutama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>coronary disease</i> - <i>angina pectoris</i> - <i>severe cardiac arrhythmia</i> - <i>history of cerebrovascular diseases</i> - <i>arterial thrombosis</i> - <i>recurrent venous thrombosis</i>
Kondisi infeksius	<ul style="list-style-type: none"> - HIV 1/2, HTLV I/II, HBV, HCV - karier HIV 1/2, HTLV I/II, HBV, HCV - <i>Babesiosis</i> - <i>Leishmaniasis (Kala-Azar)</i> - <i>Chronic Q Fever</i> - <i>Trypanosomiasis cruzi (Chagas disease)</i>

Sumber tabel: Permenkes No91 th2015. Standart Tranfusi Pelayanan Darah

Tabel 2.3 Kondisi Medis yang Memerlukan Penolakan Sementara

Kondisi	Masa penolakan
Endoskopi dengan biopsi menggunakan peralatan fleksibel	6 bulan tanpa pemeriksaan NAT untuk Hepatitis C 4 bulan jika pemeriksaan NAT pada 4 bulan negatif untuk Hepatitis C
Kecelakaan inokulasi, akupunktur, tato, tindik badan	6 bulan tanpa pemeriksaan NAT untuk Hepatitis C 4 bulan jika pemeriksaan NAT pada 4 bulan negatif untuk Hepatitis C
Mukosa terpercik oleh darah manusia, jaringan/sel yang ditransplantasikan	6 bulan tanpa pemeriksaan NAT untuk Hepatitis C 4 bulan jika pemeriksaan NAT pada 4 bulan negatif untuk Hepatitis C
Transfusi komponen darah	6 bulan tanpa pemeriksaan NAT untuk Hepatitis C 4 bulan jika pemeriksaan NAT pada 4 bulan negatif untuk Hepatitis C
Epilepsi	3 tahun setelah berhenti pengobatan tanpa serangan
Demam >38°C, <i>flu-like illness</i>	2 minggu setelah gejala menghilang
Penyakit Ginjal	<i>Acute glomerulonephritis</i> : 5 tahun ditolak setelah penyembuhan lengkap
Pengobatan	Membutuhkan penilaian medis dari: <ul style="list-style-type: none"> - Kelainan atau penyakit yang mendasarinya - Jenis pengobatan dan dampak yang potensial pada penerima

	Daftar obat-obatan yang umum dan penerimaan untuk penyumbangan darah harus dikaji ulang secara teratur.
Osteomielitis	2 tahun setelah donor dimumkan telah diobati.
Kehamilan	6 bulan setelah melahirkan atau penghentian kehamilan.
Demam reumatik	2 tahun setelah serangan, tidak ada bukti adanya penyakit jantung khronik (penolakan <i>permanent deferral</i>)
Bedah	Tidak ada penyumbangan darah hingga sembuh total dan sehat.
Cabut gigi	1 minggu jika tidak ada keluhan.
Penyakit tropic	<i>Lihat penyakit infeksi</i>

Sumber tabel: Permenkes No91 th2015. Standart Tranfusi Pelayanan Darah