

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Kolter,2009), Kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Kemenpan, 2017), salah satunya pelayanan di bidang kesehatan dengan Unit Transfusi Darah. Kepuasan pendonor merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan donor darah. Kepuasan pendonor dapat dinilai dari, kenyamanan, keamanan, hubungan pasien dengan petugas, dan kompetensi. Penilaian kepuasan pendonor penting untuk dilakukan, karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan rekrutmen, dan prioritas peningkatan pelayanan. Kepuasan pendonor setelah donor darah dapat meningkatkan ketersediaan pendonor secara sukarela.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut American Society for Quality Control “kualitas jasa adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu prodk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Ari S.W., 2013). Salah satunya yaitu kualitas pelayanan donor darah merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya tarik pendonor untuk mendonorkan darahnya. Harapan dari pendonor setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pendonor akan menilai

pelayanan yang diberikan oleh suatu Unit Transfusi Darah (UTD) dengan membandingkan dari UTD satu dengan UTD yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya.

Pemerintah bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan transfuse darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Saat ini tranfusi darah dapat diakses masyarakat untuk mendonorkan dan membutuhkan darahnya melalui Palang Merah Indonesia (PMI). Palang Merah Indonesia adalah sebuah organisasi social kemanusiaan yang dituntut pula dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, terutama dalam pelayanan transfuse darah karena PMI merupakan satu-satunya organisasi yang mempunyai wewenang untuk memberikan pelayanan transfuse darah berdasarkan (Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1980)

Unit Transfusi Darah PMI Kabupaten Malang melayani masyarakat yang ingin menyumbangkan darahnya. Masyarakat yang menyumbangkan darahnya disebut pendonor dan kegiatan ini disebut pelayanan pendonor darah sukarela. Tujuan pelayanan pendonor darah sukarela adalah untuk menjaga persediaan darah UTD PMI Kabupaten Malang, sehingga stok darah akan selalu ada dan siap digunakan bagi yang membutuhkan darah. UTD PMI Kabupaten Malang adalah salah satu instansi yang bergerak dalam bidang donor darah tentunya memiliki target yang harus dicapai setiap tahunnya demi memenuhi kebutuhan darah Kabupaten Malang. Jumlah pendonor darah di UTD PMI Kabupaten Malang selama satu bulan bisa mencapai 2000 orang. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, didapatkan data donasi pada tahun 2019 di UTD PMI Kabupaten Malang berjumlah 27.304 pendonor darah sukarela. Peran tenaga kesehatan di

UTD PMI Kabupaten Malang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di UTD PMI Malang secara berkelanjutan, perlu dilakukan survey kepuasan terhadap pendonor darah yang berinteraksi dengan petugas UTD PMI Kabupaten Malang.

Berdasarkan paparan di atas peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di UTD PMI Kabupaten Malang. Harapan penelitian ini dapat mengembangkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan pendonor, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik, terwujudnya pemantauan dan pengukuran tingkat kepuasan pendonor darah sebagai dasar upaya peningkatan mutu pelayanan di UTD PMI Kabupaten Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana gambaran kepuasan terhadap pelayanan di Unit Tranfusi Darah PMI Kabupten Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pendonor di Unit Tranfusi Darah PMI Kabupaten Malang

1.3.2 Tujuan Khusus

Menganalisis kepuasan pendonor di Unit Transfusi Darah PMI Kabupaten Malang yang meliputi :

- a. Pelayanan secara keseluruhan
- b. Fasilitas Sarana dan Prasarana
- c. Keamanan dan kenyamanan pendonor
- d. Respon petugas saat melayani

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk referensi atau mengembangkan kualitas pelayanan, dan kepuasan pendonor

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini untuk menambah pengembangan ilmu di bidang Teknologi Bank Darah dan 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 kepuasan pendonor.

- c. Bagi Lahan Praktik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai kepuasan pendonor UTD PMI Kabupaten Malang.