

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Kepuasan

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai). “Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima sesuai yang diharapkan. (Azka A, 2016). Dapat diartikan bahwa kepuasan merupakan harapan pendonor untuk menginginkan suatu pelayanan yang dihasilkan oleh petugas dengan hasil yang baik dan memuaskan.

Motivasi positif yang dihasilkan oleh seorang pendonor, dapat memberikan efek jangka panjang untuk Unit Transfusi Darah dalam memberikan pelayanan darah, begitupun sebaliknya motivasi negatif seorang pendonor disebabkan oleh layanan donor darah yang tidak puas yang dimana dapat mengakibatkan seseorang tidak berminat atau merasa enggan untuk melakukan donor darah lagi, hal ini pun dapat berdampak terhadap kesediaan darah pada Unit Transfusi Darah PMI, salah satunya di Kota Malang. Dari sini, faktor kepuasan juga dapat mempengaruhi peningkatan ketersediaan pendonor secara sukarela, yang dihasilkan oleh kepuasan individu yang lalu disebarkan-luaskan dan memicu individu lain untuk melakukan donor darah.

2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Dalam penelitian yang ingin saya teliti mengenai kepuasan pendonor memiliki 5 faktor diantaranya meliputi :

a. Pengetahuan pendonor

Menurut Notoatmodjo (2010) “Pengetahuan adalah hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu obyek tertentu. Pengindraan terjadi melalui pancaindra manusia, yakni indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba dengan sendiri, sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.” (Laili J.S,2018) Dapat diartikan bahwa pengetahuan seseorang merupakan pemahaman tentang informasi tentang yang diterima melalui pancaindra manusia. Dengan adanya pengetahuan menjadikan seseorang lebih berminat untuk mendonorkan darahnya, karena banyak sekali manfaat yang telah diperoleh.

b. Fasilitas Sarana dan Prasarana

Menurut Mauling (2006) Fasilitas adalah prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas bisa pula dianggap sebagai suatu alat. Fasilitas biasanya dihubungkan dalam pemenuhan suatu prasarana umum yang terdapat dalam suatu perusahaan atau organisasi tertentu. Untuk Fasilitas sarana prasarana sangat berpengaruh bagi lembaga untuk meningkatkan kualitas mutu, terjaminnya fasilitas sarana prasarana yang baik dapat menciptakan rasa nyaman bagi pendonor sehingga merasa

puas dengan tersedianya fasilitas sarana prasarana dan dapat menjadikan pendonor tersebut merasa ingin kembali untuk mendonorkan darahnya.

c. Keamanan dan kenyamanan pendonor

Keamanan merupakan keadaan bebas dari cedera fisik dan psikologis atau bisa juga keadaan aman dari ancaman yang mengganggu pendonor. Untuk menghasilkan rasa aman dan tenang petugas harus mengerjakan pekerjaan sesuai prosedur yang ditetapkan dan dilakukan secara berhati-hati. Kenyamanan/rasa nyaman adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman (suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari), kelegaan (kebutuhan telah terpenuhi), dan transenden (keadaan tentang sesuatu yang melebihi masalah dan nyeri).

d. Respon petugas saat melayani

Respon adalah reaksi terhadap istilah psikologi yang digunakan untuk menamakan reaksi terhadap rangsang yang diterima oleh panca indra (Tri W,2014) . Respon petugas saat melayani merupakan sikap yang dilakukan terhadap pendonor untuk menghasilkan harapan yang sangat baik. Hal yang ini dapat dinilai dari 5 aspek untuk menilai respon petugas yaitu kesopanan, keramahan, komunikasi, dan keterampilan.

2.1.1.3 Aspek Kepuasan

Hawkins dan Lonney (Tjiptono,2001) mengatakan bahwa terdapat beberapa aspek pembentuk kepuasan, yaitu :

a. Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan adalah tingkat kesesuaian antara harapan pendonor akan suatu jasa yang didapatkan oleh pendonor. Yang pada dasarnya adalah memuaskan pendonor dengan harapan memahami kebutuhan pendonor.

b. Minat berkunjung kembali.

Minat berkunjung kembali diartikan sebagai kesediaan pendonor untuk berkunjung lagi untuk melakukan jasa yang sama untuk kesekian kali

c. Kesiediaan merekomendasi

Kesiediaan merekomendasi berarti pendonor bersedia untuk merekomendasikan jasa yang diterima kepada orang lain

2.1.1.4 Tingkat Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan.(Yuli A, Dyah A, 2019) Oleh karena itu pentingnya mengukur tingkat kepuasan sangatlah penting untuk mengetahui minat pendonor dan merupakan salah satu upaya untuk merealisasikan kegiatan donor agar tidak sampai terjadi kekurangan stok sehingga sangat bermanfaat bagi kelangsungan hidup pasien yang sangat membutuhkan.

2.1.2 Pelayanan Transfusi Darah

2.1.2.1 Pengertian

(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)

2.1.2.2 Kualitas Pelayanan

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 produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.” Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam mengimbangi harapan yang baik.

2.1.2.3 Manfaat dan Tujuan Pelayanan

Manfaat pelayanan sebagai dasar dan tolak ukur untuk mengembangkan 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.

2.1.2.4 Tolak Ukur Pelayanan

Dalam melakukan pelayanan, maka ada tolak ukur yang harus digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan 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)