

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan PP No.7 Tahun 2011 tentang pelayanan darah, Pelayanan darah adalah pelayanan dengan tujuan kemanusiaan dengan memanfaatkan darah sebagai bahan dasarnya. Proses pelayanan darah dimulai dari pelestarian hingga proses distribusi. Sedangkan, pendonor darah adalah sebutan bagi orang yang melakukan donor darah secara sukarela untuk kesembuhan pasien.

Dalam pelayanan kesehatan, darah dan produk darah memegang peranan penting. Keamanan, ketersediaan, dan kemudahan terhadap darah dan produk darah harus terjamin. Dalam permenkes no.91 tentang standar pelayanan darah, 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.

Berdasarkan standar organisasi kesehatan dunia WHO, jumlah kebutuhan minimal darah di Indonesia sekitar 5,1 juta kantong darah pertahun, sedangkan produksi darah dan komponennya saat ini sebanyak 4,1 juta kantong dari 3,4 juta donasi. Dari jumlah darah yang tersedia, 90% di antaranya berasal dari donasi sukarela (Astuti, et al., 2019).

Donor darah merupakan salah satu langkah penting dalam menyelamatkan nyawa manusia. Donor darah digunakan untuk pasien yang melakukan operasi, proses transfusi atau kondisi klinis yang lain yang menyebabkan seseorang kehilangan darah. Kepuasan pendonor dapat meningkatkan keinginan untuk mendonor kembali. Pelayanan yang baik dalam pelayanan donor darah dilakukan oleh petugas yang dinyatakan kompeten. Hal ini bertujuan agar pendonor darah bersedia menjadi donor darah sukarela yang rutin melakukan donor darah, sehingga kebutuhan darah di Indonesia terpenuhi. Strategi yang dapat digunakan oleh petugas adalah melakukan pelayanan yang aman dan meminimalisir risiko. Pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan ketersediaan donor darah sukarela (Astuti & Artini, 2019).

Kepuasan pendonor ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, hubungan antara harapan dan pemenuhan harapan merupakan bentuk penentuan pendonor terkait dengan kualitas layanan. (waller, et al., 2017). Menurut permenkes no.91 tentang standar pelayanan darah, Pemenuhan ketersediaan darah menjadi tanggung jawab Unit Transfusi Darah (UTD) di lingkungannya. Kemauan masyarakat untuk mendonorkan darah mempengaruhi tersedianya stok darah yang cukup. Demi memuaskan masyarakat maka UTD perlu memberikan pelayanan yang memuaskan agar masyarakat bersedia menjadi pendonor sukarela.

Angka pendonor sempat menurun di tahun 2020 yaitu sebesar 60%. Jumlah darah yang dibutuhkan yaitu sebesar 60-70 kantong sedangkan stok rata-rata kurang lebih 300 kantong setiap hari. Maka stok darah tersebut dapat memenuhi sekitar dua sampai tiga hari saja. (Triraharjo, 2020). Berdasarkan hasil review dari beberapa pendonor, ada

pendonor yang puas dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa pendonor menyebutkan bahwa petugas kurang ramah dalam pelayanan dan kurang menjaga kebersihan. Sehingga, pendonor merasa tidak nyaman ketika donor. Akan tetapi, ada juga pendonor yang puas akan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan cukup baik, ruangan luas, dan pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan standar prosedur operasional (SOP). Ketidakpuasan dalam pelayanan donor memungkinkan dapat mempengaruhi rutinitas pendonor untuk melakukan donor darah. Oleh karena itu, Demi menjaga stok darah tetap terpenuhi dan angka donor perbulan tidak fluktuatif maka perlu diperhatikan bagaimana cara memuaskan pendonor sukarela agar rutin mendonorkan darahnya.

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada. Dengan demikian, ini merupakan gambaran yang penting bahwa kepuasan pendonor darah harus terpenuhi untuk tersedianya stok darah. layanan yang diberikan oleh petugas harus dapat memuaskan pendonor darah. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kepuasan Pendonor Darah dengan Layanan Donor Di Unit Donor Darah (UDD) PMI Kabupaten Jombang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut dapat dirumuskan pertanyaan penelitian "Adakah hubungan kepuasan donor darah dengan kualitas layanan donor darah di unit donor darah PMI Kabupaten Jombang ?"

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi adakah hubungan antara kepuasan pendonor dengan kualitas layanan donor darah.

1.4 Manfaat

1.4.1 Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan darah yang dapat memenuhi kepuasan pendonor sebagai upaya untuk mempertahankan pendonor darah sukarela yang lestari.

1.4.2 Praktis

1. Bagi teknisi bank darah , kegiatan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai upaya meningkatkan ilmu dan meningkatkan pemahaman bagaimana cara pemenuhan kepuasan pendonor ketika teknisi bank darah menghadapi pendonor secara langsung.
2. Bagi institusi pelayanan darah, kegiatan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan dengan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan yang sudah diberikan sebelumnya.

3. Bagi institusi pendidikan, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pembelajaran mengenai kepuasan pendonor yang berhubungan langsung dengan mata kuliah komunikasi kesehatan.
4. Bagi masyarakat, kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menampung dan mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, sehingga dikemudian hari pelayanan donor ditingkatkan agar kepuasan pendonor dapat terpenuhi.