

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Darah

2.1.1 Pengertian

Darah adalah cairan pada tubuh yang memiliki banyak manfaat yaitu untuk mengedarkan oksigen ke semua jaringan tubuh, mengedarkan nutrisi, dan menjadi tameng terhadap virus dan bakteri. Orang yang kekurangan darah berpotensi mengalami masalah kondisi tubuh bahkan bisa saja sampai kehilangan nyawa (Sari, 2019).

Semua makhluk hidup kecuali tumbuhan memiliki darah yang berfungsi untuk membawa oksigen, membawa zat kimia dari metabolisme, dan sebagai tameng terhadap virus atau bakteri. Darah adalah bagian penting makhluk hidup yang terdapat dalam ruang vaskuler, karena fungsinya sebagai media hubung sel dengan sel menuju bagian tubuh karena kegunaannya mengangkut oksigen dari paru-paru menuju jaringan serta membawa karbondioksida untuk dikeluarkan dari jaringan ke paru-paru, membawa zat nutrisi dari saluran cerna ke jaringan kemudian menghantarkan hormon dan materi-materi pembekuan darah. Darah manusia adalah cairan jaringan tubuh dimana fungsi utamanya adalah mengangkut oksigen yang diperlukan oleh sel-sel di seluruh tubuh. Darah juga mensuplai tubuh dengan nutrisi, mengangkut zat-zat sisa metabolisme, dan mengandung berbagai bahan penyusun sistem imun yang bertujuan mempertahankan tubuh dari berbagai penyakit (Larasuci, 2018).

Darah manusia adalah cairan jaringan tubuh. Fungsi utamanya adalah mengangkut oksigen yang diperlukan oleh sel – sel di seluruh tubuh. Darah sebagai suplai nutrisi bagi tubuh, membawa keluar zat sisa metabolisme, dan melindungi tubuh dari penyakit karena mengandung penyusun sistem imun (Mallo, et al., 2012).

2.1.2 Bagian-bagian darah

Darah tersusun atas plasma dan sel darah. Sel darah mempunyai bagian yaitu eritrosit, trombosit, dan leukosit. Jumlah darah di dalam tubuh kurang lebih 5 liter, 55% yaitu cairan dan 45% yaitu sel darah (Sari, 2019).

1) Plasma Darah

Plasma adalah komponen darah yang tidak mengandung sel darah dan encer dengan warna bening agak kuning. Hampir 90% air yang terkandung pada plasma. Plasma mengandung zat di bawah ini (Wijaksana, et al., 2017) :

- a) Fibrinogen , untuk pembekuan darah
- b) Garam-garam mineral (garam kalsium, kalium, natrium, dan lain-lain) untuk metabolisme
- c) Protein darah (albumin, globulin) meningkatkan viskositas darah juga menjaga keseimbangan cairan tubuh
- d) Zat makanan yaitu asam amino, glukosa, lemak mineral dan vitamin).

- e) Hormon, yaitu zat yang dihasilkan dari antibodi dan kelenjar tubuh.

2) Sel Darah

a) Eritrosit

Dalam darah perifer eritrosit mempunyai jumlah sel terbanyak. Contohnya orang dewasa memiliki 4-6 juta sel/ul. Bentuk eritrosit yaitu seperti lempeng cekung yang berdiameter kurang lebih 7 mikron. Eritrosit berwarna kuning agak merah karena berisi hemoglobin. Eritrosit tidak berinti sel, tidak mempunyai mitokondria serta ribosom, tidak bisa bermitosis dan membentuk protein. (Wijaksana, et al., 2017).

b) Leukosit

Leukosit merupakan sel darah yang merupakan bagian sistem imun tubuh dan membantu tubuh untuk melawan infeksi. Leukosit dan eritrosit memiliki bentuk dan sifat yang berbeda. Leukosit atau sel darah putih tidak mempunyai warna, memiliki inti, bergerak dengan cara amoeboid, dan dapat masuk dalam dinding kapiler. (Wijaksana, et al., 2017).

c) Trombosit

Trombosit merupakan sel darah yang tidak memiliki inti dan terbuat di sum-sum tulang. Trombosit berukuran 2-4 μm , dengan bentuk cakram bikonveks yang bervolume 5-8 fl.. Trombosit terdiri dari yaitu membrane trombosit, sitoskeleton, dan organel (Wijaksana, et al., 2017).

2.2 Donor Darah

2.2.1 Pengertian

Donor merupakan perlakuan memberikan jaringan hidup dari organisme kepada organisme lain , contohnya pada transplantasi organ dan transfusi darah (Hapsari & Herdiana, 2013). Donor darah adalah tahap penyadapan darah seseorang yang akan diberikan dan dimasukkan dalam bank darah yang akan digunakan untuk transfusi jika dibutuhkan (Makiyah, 2016).

Donor darah adalah proses menyalurkan darah atau produk berbasis darah dari satu orang ke sistem peredaran orang lainnya. Donor darah berhubungan dengan kondisi medis seperti kehilangan darah dalam jumlah besar disebabkan trauma, operasi, syok dan tidak berfungsinya organ pembentuk sel darah merah (Sonita & Kundari, 2019).

Donor darah rutin dilakukan di pusat donor darah setempat, dan dalam beberapa waktu dilakukan di tempat umum yang dekat dengan keramaian. Hal ini dimaksudkan, agar mempermudah dan menarik simpati masyarakat untuk melakukan donor darah, hal ini juga mempermudah para pendonor agar melakukan donor darah, tanpa harus ke pusat donor darah. Adapula mobil darah yang juga dapat digunakan untuk dijadikan tempat

menyumbang. Biasanya bank darah memiliki banyak mobil darah (Harsiwi & Arini, 2018)

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 Unit Donor Darah (UDD) PMI. Dimana di setiap Kabupaten/Kota dibentuk UDD PMI untuk dapat memenuhi kebutuhan darah. Pentingnya ketersediaan akan darah di UDD PMI mengharuskan PMI untuk selalu menjaga jumlah dan kualitas darah yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan akan transfusi darah (Anggreni & Yanti, 2019).

2.2.2 Macam-Macam Pendonor Darah

Menurut peraturan menteri kesehatan No.91 Tahun 2015 tentang pelayanan transfusi darah, ada empat macam pendonor darah berdasarkan motivasinya, yaitu :

1) Donor sukarela

merupakan pendonor yang memberikan darah, plasma atau komponen darah lainnya tanpa bayaran ataupun imbalan dengan maksud sebagai pengganti darah. Akan tetapi, Pendonor sukarela boleh mendapatkan hadiah kecil, makanan atau minuman serta biaya ganti untuk transportasi.

2) Donor keluarga/pengganti

merupakan pendonor yang mendonorkan darahnya demi kesembuhan keluarganya atau masyarakat.

3) Donor bayaran

merupakan pendonor yang mendapatkan bayaran atau hal lain yang bermanfaat bagi kehidupan setelah mendonorkan darahnya .

4) Donor Plasmapheresis

Merupakan pendonor yang mendonorkan plasmanya sebagai bahan pembuatan derivat plasma lewat fraksionasi. Pendonor tersebut termasuk dalam pendonor sukarela. akan tetapi, dapat diberi biaya pengganti transportasi secara langsung dan/atau bentuk kompensasi lain.

Donor darah sukarela lebih antusias pada arahan untuk melakukan donor darah ketika emergency, karena mereka menunjukkan perhatian terhadap donor darah. Jumlah pendonor sukarela angkanya terus meningkat. Demi menambah jumlah produk darah membutuhkan syarat yang potensial dengan teknik rekrutmen yang semakin baik, teknik produksi, inventori manajemen, dan seleksi penerima (Sonita & Kundari, 2019).

2.2.3 Tujuan Donor Darah

Donor darah adalah proses pengambilan darah dari seseorang secara sukarela untuk disimpan di bank darah untuk kemudian dipakai pada transfusi darah. Transfusi darah adalah proses pemindahan darah dari seseorang yang sehat (donor) ke orang sakit (resipien). Darah yang dipindahkan dapat berupa darah lengkap dan komponen darah (Harsiwi & Arini, 2018).

Donor darah merupakan bentuk donasi darah dengan sukarela yang digunakan sebagai transfusi bagi pasien yang membutuhkan demi kesembuhan penyakit. Dalam empat orang

di dunia satu diantaranya kemungkinan membutuhkan transfusi darah semasa hidupnya. Namun, hanya 37% dari populasi yang masuk dalam kriteria lolos persyaratan untuk melakukan donor darah dan yang bersedia untuk donor darah sebanyak 10% saja dari jumlah populasi yang lolos (Sugiatno, et al., 2017).

Transfusi darah menjadi komponen penting dalam pengelolaan pasien dengan luka pada kasus kecelakaan, kondisi bedah, keganasan, komplikasi kehamilan, dan kondisi medis yang lainnya. Di negara-negara maju, indikasi utama untuk transfusi darah adalah bedah, keganasan, dan trauma. Komplikasi kehamilan dan anemia pada masa kanak-kanak adalah kondisi yang sebagian besar membutuhkan transfusi darah di negara-negara berpenghasilan rendah. Lebih dari seperempat kematian ibu dapat dicegah dengan memiliki akses terhadap transfusi darah yang aman (Harsiwi & Arini, 2018).

2.2.4 Manfaat Donor Darah

Donor darah merupakan tahap pemberian darah atau komponennya dari satu orang kepada orang lain. Terkait dengan donor darah, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui manfaatnya terutama bagi kesehatan. Dengan menyumbangkan darah sel dalam tubuh akan cepat diperbarui. Ketersediaan darah sangat dibutuhkan berhubungan dengan permintaan masyarakat yang meningkat. Namun, sebelum melakukan donor darah pendonor harus melalui tahap seleksi donor terlebih dahulu. (Bayususetyo, et al., 2017).

Donor darah bermanfaat meminimalisir resiko penyakit jantung dan masalah pada jantung lain. Donor darah juga dapat menurunkan jumlah zat besi yang berlebihan. (Harsiwi & Arini, 2018).

Donor darah secara rutin bermanfaat untuk memacu tubuh memperbarui sel-sel darah , dan peran dari sel darah yaitu untuk mengedarkan oksigen serta membawa sari-sari makanan. Dengan donor darah rutin menjadikan donor sehat dan kesehatan selalu terpantau karena pada saat donor dilakukan tahap pemeriksaan kondisi pendonor , kemudian darah yang didonorkan juga akan melewati tahap pemeriksaan penyakit infeksi menular lewat transfusi darah. Manfaat lainnya yaitu dapat menjaga kesehatan psikologis karena dapat menimbulkan rasa kepuasan secara psikologis (Harsiwi & Arini, 2018).

2.3 Kualitas Pelayanan Darah

2.3.1 Pengertian

2.3.3.1 Kualitas

Kualitas jasa adalah sesuatu yang dinilai oleh pelanggan. Penilaian tersebut berdasarkan apa yang mereka rasakan sebagai hasil setelah menerima suatu perlakuan. Jika kualitas yang diberikan kurang, maka pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang memberikan layanan lebih baik dan sesuai dengan keinginan mereka (Saidani & Arifin, 2012).

Kualitas pelayanan dapat menumbuhkan hubungan batin erat antara pelanggan dengan penyedia layanan. Ketika kenyataan sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa bahwa dirinya dihargai (Nanda, 2021).

Oleh karena itu, pelayanan harus ditingkatkan demi mencapai kepuasan pelanggan, untuk meningkatkan pelayanan dapat diberikan dengan memberikan rasa nyaman dan senang pada pelanggan, hindari pelayanan yang terkesan cuek dan kurang ramah. (Nanda, 2021).

Bisa juga dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah pada pelanggan. Kualitas pelayanan bisa dikatakan idel apabila dapat memenuhi harapan pelanggan dan kualitas pelayanan dikatakan rendah apabila tidak dapat memenuhi harapan pelanggan. (Nanda, 2021).

Kualitas harus dipahami karena berhubungan dengan penilaian masyarakat terhadap pelayanan. Keuntungan akan didapatkan jika kualitas yang diberikan ideal. Jika pelayanan dapat memuaskan pelanggan, maka pelanggan akan memberika umpan balik yang baik serta akan menjadi pelanggan tetap. Pasti ini akan sangat bermanfaat terhadap keberlangsungan usaha. (Nanda, 2021).

2.3.3.2 Pelayanan

Pelayanan darah adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan (Gustaman, et al., 2013) . Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 7, Tahun 2011, 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.

Donor darah digunakan untuk transfusi darah, pasien yang mendapatkan transfusi darah adalah pasien dalam keadaan gawat darurat yang dapat mengancam nyawa dan donor darah adalah satu-satunya cara untuk mendapatkan darah transfusi. Pelayanan transfusi darah adalah bentuk pelayanan kesehatan mulai dari perencanaan hingga pemberian darah untuk kesembuhan pasien. Standar Pelayanan Transfusi Darah bertujuan memberikan darah yang aman, mempunyai kualitas, dan jumlahnya cukup (Sumaryana, 2019).

Di Indonesia, pelayanan darah dilaksanakan di Unit Donor Darah atau UDD yang berada pada pengawasan Palang Merah Indonesia atau PMI. Contoh pelayanan yang diberikan yaitu donor darah. Donor darah adalah kegiatan menyumbangkan darah oleh masyarakat. Sebutan bagi masyarakat yang mendonorkan darahnya adalah pendonor darah. Tujuan pelayanan donor darah yaitu untuk menjaga ketersediaan stok darah tetap tercukupi, sehingga jika dibutuhkan sewaktu-waktu tetap tersedia. (Gustaman, et al., 2013).

Kenyataannya banyak masyarakat yang antusias melakukan donor darah. Akan tetapi, mereka bimbang terhadap kualitas yang diberikan mengenai keamanan, kesterilan peralatan, pengaruh pada kondisi kesehatan, kehandalan petugas, dan lainnya.. Pertimbangan tersebut sering muncul pada pendonor baru, sehingga meruntuhkan niat untuk menyumbangkan darahnya. Berhubungan dengan peningkatan kehidupan masyarakat maka pelayanan publik juga dituntut untuk meningkat. Yang mana masyarakat hanya menginginkan ketersediaan darah saja namun juga berharap adanya kualitas pelayanan. (Gustaman, et al., 2013).

2.3.2 Standar Kualitas Pelayanan

Service quality merupakan penilaian proses penyediaan jasa oleh pelanggan. Sehingga, evaluasi *service quality* yaitu pemberian evaluasi pada tahap produksi jasa. Kualitas layanan merupakan unsur tetap yang harus dimiliki instansi atau perusahaan penyedia jasa, karena dengan adanya hal tersebut penyedia layanan dapat melakukan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan. Ada lima dimensi kualitas layanan untuk pengevaluasian kualitas (Sasongko & Subagio, 2013) yaitu :

- 1) *Reliability* (kehandalan) adalah keahlian dalam memberikan jasa yang ditawarkan dengan handal dan tepat. Secara umum, kehandalan memiliki arti bahwa instansi memberi tawaran terkait penyediaan, harga, dan penyelesaian masalah (Sasongko & Subagio, 2013).
- 2) *Tangibility* (nyata), adalah bentuk sarana prasarana, alat yang digunakan, petugas, dan material. Dimensi ini menyatakan bentuk secara fisik dan layanan yang diberikan oleh petugas kepada konsumen (Sasongko & Subagio, 2013).
- 3) *Assurance* (jaminan) yaitu pemahaman, sikap dan keahlian petugas untuk meyakinkan dan memberi kepercayaan pada pelanggan. Assurance sangat penting pada penyedia jasa layanan yang memerlukan angka kepercayaan tinggi, yang mana pelanggan akan terjamin keamanannya (Sasongko & Subagio, 2013).
- 4) *Empathy* (empati) yaitu sikap peduli individu kepada pelanggan. Empathy memberitahukan pada pelanggan, bahwa kebutuhan pelanggan dapat dimengerti dan pelanggan itu istimewa melalui layanan yang mereka dapatkan (Sasongko & Subagio, 2013)..
- 5) *Responsiveness* (tanggap) adalah adanya rasa ingin dan sadar untuk menolong pelanggan dan menyediakan jasa secara tanggap. Responsiveness mengutamakan keperdulian dan ketepatan saat

berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan masalah pelanggan (Sasongko & Subagio, 2013).

Pelayanan donor darah yang baik, dilakukan oleh petugas yang handal. Hal tersebut untuk membuat pendonor bersedia menyumbangkan darah secara rutin sehingga menjadi donor darah sukarela. Dengan demikian, ketersediaan darah dalam jumlah yang cukup. Petugas dapat menawarkan pelayanan yang aman dan tepat serta memuaskan yang dapat memenuhi kebutuhan darah (Astuti & Artini, 2019).

2.4 Kepuasan dalam Pelayanan

2.4.1 Pengertian

Kepuasan Pelanggan yaitu penilaian terhadap harapan konsumen dengan pelayanan yang didapatkan setelah membandingkan keduanya. Saat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima maka memungkinkan akan menjadi pelanggan tetap (asfihari, 2021). *Customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan adalah pengevaluasian terhadap perasaan setelah membandingkan dengan hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan secara umum memperlihatkan reaksi antara apa yang mereka harapkan dan apa yang mereka peroleh berhubungan dengan penyedia layanan. (Riadi, 2021).

Menurut asfihari (2021),kepuasan adalah perasaan yang terjadi akibat hasil dari perbandingan antara harapan dan dengan apa yang diperoleh. Pelanggan akan merasa belum puas jika tidak sesuai dengan harapan. Namun, jika sesuai dengan harapan maka

pelanggan akan merasakan kepuasan. Dengan demikian, kepuasan adalah penilaian seseorang terhadap pelayanan yang diharapkan. Sehingga, terjadi kecocokan antara harapan dan kualitas pelayanan yang membuat pelanggan merasa bahagia. Apalagi pelayanan yang diberikan lebih memuaskan dari harapan mereka.

Kepuasan pendonor merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pendonor adalah penilaian individu terhadap kualitas pelayanan. Meskipun individu, penilaian tersebut berdasarkan atas kebenaran yang ada. Pengukuran kepuasan pendonor adalah bagian mutu pelayanan, keutamaan peningkatan pelayanan, dan mempunyai hubungan dengan pemasaran (Rauf, et al., 2020).

2.4.2 Tujuan Memuaskan Pendonor

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap instansi. Pelanggan yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung untuk melakukannya kembali (Siadari, 2019). Kepuasan dalam melakukan donor darah berhubungan erat dengan motivasi seseorang untuk melakukan donor darah lagi. Kepuasan donor yang dimaksud yaitu kesesuaian antara harapan dan keinginan. 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 karena layanan donor darah yang tidak puas akan mengakibatkan seseorang tidak mau untuk melakukan donor darah lagi, hal ini bisa berdampak terhadap kesediaan darah (Astuti & Artini, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Astuti & Artini, 2019) Kepuasan pendonor setelah melakukan donor darah dapat meningkatkan ketersediaan pendonor darah

sukarela. Hal ini didukung dengan petugas pelayanan darah yang profesional. Pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan donor darah sukarela. Pelatihan kepada petugas kesehatan dapat meningkatkan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Salah satu upaya pemenuhan keputusan pendonor yaitu dengan memberikan komunikasi efektif. Komunikasi efektif dapat digunakan petugas untuk mencari informasi tentang kesehatan klien dan menentukan promosi dan edukasi yang tepat kepada klien tentang kesehatan. Hal ini, dapat meningkatkan kepuasan klien terhadap petugas kesehatan.

Dalam pelayanan kesehatan selalu berupaya memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu pelayanan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakannya yaitu dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai pelayanan, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya waktu dan biaya tenaga. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para Pelanggan. Setelah Pelanggan merasa puas dengan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan melakukannya serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk melakukannya di tempat yang sama (Hardiyati, 2010).

Semua organisasi publik diharapkan dapat mengedepankan kualitas pelayanan, kualitas merupakan inti kelangsungan hidup organisasi 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 (Anggreni & Yanti, 2019). Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan (Dirgantara, 2012)