

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Kemenpan, 2017), salah satunya pelayanan di Unit Transfusi Darah. Menurut Kotler (2000) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan di bandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Masyarakat merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang menjadi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pendonor darah akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai harapannya. Masyarakat merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang menjadi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pendonor darah akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya. Dan untuk Akreditasi Unit Transfusi Darah salah satunya dengan melakukan survei kepuasan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Transfusi Darah.

Pelayanan Transfusi darah merupakan upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Darah dilarang diperjual belikan 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 bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan transfusi darah yang aman , bermanfaat , mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat .

Berdasarkan paparan di atas peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pendonor pada saat pengambilan darah di Gedung UDD PMI Kabupaten Malang berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pemberdayaan Apratur Negara Republik Indonesia dan Reformasi Biokrasi Nomor 14 Tahun 2017 . Sehingga peneliti dapat menganalisa apakah sudah tercapai tingkat kepuasan pendonor darah atau belum terhadap pelayanan pengambilan darah di Gedung UDD PMI Kabupaten Malang dan sebagai salah satu syarat Akreditasi Unit Transfusi Darah .

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pendonor pada saat pengambilan darah di Gedung UDD PMI Kab Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor pada saat pengambilan darah di Gedung UDD Kabupaten Malang

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Perilaku Pelaksana di UDD PMI Kabupaten Malang
- b. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Saran & Prasarana di UDD PMI Kabupaten Malang
- c. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Waktu di UDD PMI Kabupaten Malang
- d. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Kompetensi Pelaksana di UDD PMI Kabupaten Malang
- e. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Prosedur di UDD PMI Kabupaten Malang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Tenaga Kesehatan

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai sumber informasi dalam pengembangan kesehatan khususnya dalam bidang donor darah sumber data bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan donor darah

2. Bagi Lahan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam memberikan kepuasan bagi pendonor .

3. Bagi Institusi

Untuk menambah sumber literatur bagi peneliti lain

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada pendonor yang berada di PMI Kab.Malang selama pandemi covid . Di dalam penelitian ini peneliti meneliti tentang kepuasan pendonor di PMI Kab.Malang selama pandemi covid .