

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Teori Kepuasan

Kata kepuasan (satisfactions) berasal dari kata “Statis” (yang memiliki arti cukup baik, memadai,) dan “Facio”(melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. (Fandy Tjiptono (2012:312).

Kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang menunjukkan perbandingan terhadap kinerja produk yang nyata atau actual dengan produk yang diharapkan. Kepuasan dapat menciptakan adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dan hasilnya bisa memuaskan konsumen.(Sangadji dan Sopiah (2013:p18).

Kepuasan menjadi salah satu alasan konsumen untuk berbelanja di suatu tempat. Jika konsumen puas dengan produk tersebut, mereka akan cenderung membeli dan terus menggunakan produk tersebut dan memberi tahu orang lain tentang pengalaman nyaman produk tersebut.(Danang Sunyoto (2015:10).

Kepuasan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja pemasaran . kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan daya beli para pelanggan tersebut. dengan menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang optimal , mendorong pelanggan yang puas untuk tinggal dihati mereka. (Nugroho karya Purnomo Edwin Setyo (2017).

Kepuasan memberikan dua manfaat utama yaitu berupa loyalitas dan penyebaran dari mulut ke mulut atau yang biasa dikenal dengan istilah gethok tular positif. tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Harapan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau , komentar dari sahabat serta janji dan informasi . (Tjiptono dan Chandra (2012:57).

2.1.2 Penyadapan Darah / Aftap

A. Tujuan

Melakukan pengambilan darah dengan cara yang benar

B. Dasar Teori

Pengambilan darah adalah pengambilan darah donor sesuai dengan volume yang ditetapkan yang harus dilaksanakan oleh tenaga teknis yang terlatih.

C. Persiapan Alat dan bahan yang diperlukan

- a. Bed aftap
- b. Tensimeter
- c. Kapas
- d. Betadine/Iodine
- e. Alkohol 70%
- f. Isolasi kulit
- g. Pinset
- h. Klem/Peang
- i. Gunting

- j. Handsealer
- k. Tabung sample
- l. Blood Bag (kantong darah)
- m. Kassa steril dan plester
- n. Hemolight plus (timbangan darah)
- o. Sampah medis dan sampah non medis
- p. Label

D. Persiapan Petugas

- a. Pakai jas Laboratorium
- b. Cuci tangan dengan sabun antiseptic
- c. Pakai sarung tangan (handschoen)
- d. Pakai sepatu Laboratorium

E. Uraian Prosedur Penyadapan Darah / Aftap

- a. Petugas pengambilan darah memakai jas laboratorium, sarung tangan (handschoen) dan sepatu laboratorium.
- b. Identifikasi formulir donor : kantong dan tabung contoh darah donor harus sesuai
 - Recheck form donor dengan pendonor
 - Donor dipersilahkan berbaring
 - Ambil kantong darah yang sesuai dengan yang tercantum formulir donor
 - Tulis dengan jelas kolom – kolom stiker kantong darah dengan huruf yang jelas
 - Sobek masing – masing stiker yang sesuai dan tempelkan pada formulir donor dan tabung sampel darah
 - Periksa kembali hal yang telah dilakukan di atas
- c. Desinfeksi lokal vena yang akan ditusuk dengan cara :
 - Pasang tensimeter pada lengan atas donor
 - Tentukan lokasi vena yang akan ditusuk pada fossa cubital dengan menaikkan tensimeter antara systole dan diastole (40-60 mmHg)

- Setelah vena ditemukan , turunkan tekanan tensimeter
- Dengan kapas baru , bersihkan area yang akan ditusuk dengan betadine secara melingkar dari dalam keluar kemudian diulang dengan alkohol 70% dengan cara yang sama sebanyak 3-4 kali
- Setelah area penusukan dibersihkan, jangan dipegang area tersebut, misalnya untuk mencari vena lagi.

d. Penusukan jarum pengambilan darah dengan cara :

- Naikkan tekanan darah sampai antara systole dan diastole (antara 90-110 mmHg)
- Buat simpul longgar pada selang kantong darah ± 15 cm dari arah jarum (kira-kira dipertengahan panjang selang) kemudian selang dibagian atas dijepit dengan menggunakan klem , sedangkan selang dibagian bawah diletakkan dipenjepit hemolight , agar supaya tidak ada udara yang masuk melalui selang .
- Buka tutup jarum lalu segera lakukan penusukkan ke vena posisi permukaan jarum harus mengarah keatas
- Setelah darah mengalir turunkan tensimeter sampai 40 mmHg , pasang 1-2 plester pada selang supaya mereka pada kulit donor dan posisi jarum tidak berubah,kemudian ambil kassa steril dan letakkan diatas lengan donor yang ditusuk
- Perhatikan kantong darah , dan letakkan kantong di hemolight di atas cup yang bergoyang secara teratur .
- Usahakan donor diajak bicara dengan memperhatikan posisi jarum dan jumlah cc darah pada hemolight plus.
- Tulis nomor kantong darah pada formulir donor dan label kantong darah . Pada label kantong darah tulis kode donor (DS/DP) , nomor kantong darah , tanggal pengambilan darah , nama petugas aftap , volume darah yang diambil , tanggal kadaluarsa .

- e. Kantong darah harus selalu digoyang dengan lembut supaya antikoagulan dapat bercampur dengan darah (homogen) , untuk mencegah terjadinya pembekuan darah
- f. Setelah alarm pada mesin Hemolight berbunyi dan di mesin Hemolight tertulis End Of Operation berarti pengambilan darah sudah mencapai jumlah pengambilan .
- g. Pengambilan darah selesai
 - Klem selang kantong darah kira – kira 10 cm dari pangkal jarum dengan pean 1 dan pean 2 dijepitkan kira- kira 2 cm dari pean (setelah darah discaler dengan menggunakan handsealer) kearah kantong darah , sehingga antara dua klem kosong / bersih dari darah , lalu potong selang diantara 2 pean
- h. Pengambilan sampel darah
 - Isi tabung sampel dengan darah dari vena langsung dari selang dengan cara membuka pean 1 sampai $\frac{3}{4}$ tabung lalu tutup kembali tabung sampel .
- i. Pencabutan jarum
 - Turunkan tensimeter sampai batas nol
 - Cabut jarum dan luka bekas tusukan jarum ditekan beberapa saat dengan kapas alkohol sambil lengan diangkat ke atas . Mohon pada donor untuk terus menekan pada tusukan .
Tulis identitas,nama,nomor kantong, golongan darah pada label , tempelkan pada tabung sampel .
 - Sisa selang dan jarum dibuang pada tempat pembuangan limbah jarum .
- j. Kantong darah
 - Kuatkan simpul selang yang longgar kemudian lepas pean 2
 - Serut darah diselang dengan hansealer kearah kantong darah
 - Kantong darah digoyang perlahan
 - Lepaskan handsealer agar darah masuk ke selang
 - Ulangi 2-3 kali agar darah yang diselang tercampur secara homogen dengan antikoagulan

- Lipat selang kantong darah dan rapikan
 - Cocokkan sekali lagi antara kantong darah dan tabung sampel
 - Simpan dalam blood blank
 - Tabung sampel darah dilanjutkan untuk uji saringIMLTD
- k. Periksa luka tusukan jarum dilengan donor , bila sudah tidak mengeluarkan darah , luka ditutup dengan plester dan beritahukan kepada donor untuk melepas plester 4-6 jam kemudian .
 - l. Donor dipersilahkan untuk berbaring sebentar 2-5 menit , petugas sambil memperhatikan apabila ada reaksi – reaksi pada donor. Bila tidak ada keluhan , donor dipersilahkan istirahat di rest area donor.
 - m. Sambil makan dan minum ringan (beristirahat) , serahkan kartu donor yang telah dicatat tanggal pengambilannya dan dilampirkan kartu ucapan terimakasih dan pemberitahuan donor selanjutnya.
 - n. Ucapkan terima kasih kepada donor pada saat meninggalkan ruang istirahat .
 - o. Masukkan data donor dalam data computer.
 - p. Segera simpan darah pada blood bank apabila pengambilan di UDD dan simpan didalam kotak pendingin (Cool Box) apabila pengambilan dilakukan diluar UDD (Mobil Unit), setibanya di UDD segera masukkan darah kedalam blood bank.

2.1.3 Penanganan Reaksi Pasca Pengambilan Darah

1. Mual dan Muntah

Langkah – Langkah yang diambil :

- a. Buat pendonor nyaman mungkin
- b. Persilahkan pendonor untuk bernafas perlahan–lahan dari dalam.
- c. Memberikan resep yang sesuai jika pendonor muntah.
- d. Palingkan kepala donor ke satu sisi untuk mencegah aspirasi

- e. Cek nadi dan tekanan darah apabila pendonor telah sadar dan yakinkan pendonor betul-betul sehat sebelum mengijinkan pendonor turun dari bed donor dan beristirahat.

2. Kaku atau Kejang Otot

Langkah-langkah yang diambil :

Mengalihkan perhatian pendonor dengan percakapan/mengajak bicara untuk memutuskan bentuk hiperventilasi.

3. Kejang-kejang

Langkah-langkah yang diambil :

- a. Segera minta pertolongan, cegah donor dari trauma karena dirinya sendiri.
- b. Pastikan untuk menjaga jalan nafas, jika perlu angkatlah kedua kaki diatas kepala agar pendonor pulih dari serangan jika terjadi pucat.

4. Hal-hal yang harus diperhatikan (reaksi donor)

- a. Penyadapan tidak dilakukan pada saat perut kosong
- b. Pendonor harus selalu diawasi saat penyadapan yaitu kondisi klinis, tempat tusukan dan jalannya darah
- c. Pendonor harus berbaring 3-5 menit setelah penyadapan
- d. Harus selalu mengucapkan maaf saat memulai dan terimakasih saat selesai melakukan proses penyadapan
- e. Perhatikan reaksi-reaksi saat penyadapan dan selesai penyadapan
- f. Bila terjadi kegagalan dalam pengambilan darah, maka tawarkan kepada donor apakah bersedia untuk diambil kembali darahnya melalui lengan yang satunya (lengan sebelah). Apabila bersedia, maka donor dapat diambil darahnya lagi, dengan catatan apabila darah yang telah diambil pada pengambilan pertama tidak melebihi 100 cc. tetapi apabila pengambilan darah melebihi 100 cc, maka donor darah harus dihentikan dan tidak boleh dilanjutkan lagi.
- g. Apabila pendonor tidak bersedia untuk diambil darahnya lagi maka ucapkan permohonan maaf atas kegagalan tersebut dan pendonor tetap dianggap telah melaksanakan donor darah.

2.2 Pengertian Donor Darah

Donor darah adalah proses pengambilan darah dari seseorang secara sukarela untuk disimpan di bank darah yang digunakan untuk keperluan transfusi darah (Daradjatun 2008)

Pendonor darah adalah orang yang dan bisa memberi bagian dari tubuhnya untuk orang lain .Penyelenggaraan transfusi darah dilaksanakan atas satu tujuan kemanusiaan dan pada dasarnya kegiatan donor darah adalah untuk menyediakan suplai darah bagi mereka yang membutuhkannya .Meningkatkan kesadaran tentang keselamatan darah dan pentingnya donor sukarela yang akan menjadi fokus dari World Health Organization CITES (WHO)

2.2.1 Jenis – Jenis Donor Darah

Jenis- jenis pendonor Darah Sukarela bahwa masyarakat yang mendonorkan darahnya , dapat dibedakan berdasarkan kriteria pendonor darah sebagai berikut :

(Permenkes 91 tahun 2015)

- a) Donor Keluarga atau Pengganti , pada sistem ini darah yang dibutuhkan pasien dicukupi oleh donor dari keluarga atau kerabat pasien . Biasanya keluarga diminta untuk menyumbangkan darahnya , dan donor tidak dibayar oleh unit transfusi darah (UTD) atau Rumah Sakit , tetapi mereka mungkin diberi uang atau bayaran dalam bentuk lain oleh keluarga pasien .
- b) Donor komersial donor menerima uang atau hadiah untuk darah yang disumbangkan bahkan mungkin mereka telah memiliki kontrak .

- c) Donor Sukarela adalah orang yang memberikan darah plasma atau komponen darah lainnya atas kerelaan sendiri dan tidak menerima uang atau bentuk pembayaran lainnya , mereka hanya membantu penerima darah yang mereka tidak kenal dan tidak menerima satu keuntungan . Donor ini tidak dibayar, karena niat si pendonor untuk menolong si pasien itu sendiri .

2.2.2 Manfaat Donor Darah

1. Bagi pasien

1. Mengetahui Golongan darah tanpa dipungut biaya
2. Pemeriksaan Kesehatan Teratur (Tiap kali menjadi donor / tiap 3 bulan sekali) meliputi : tekanan darah , nadi , suhu , tinggi badan , berat badan , hemoglobin , penyakit hepatitis A dan C , penyakit HIV / AIDS , mengurangi kelebihan zat besi dalam tubuh , menurunkan resiko penyakit jantung.
3. Menambah Nafsu makan
4. Menanamkan jiwa sosial
5. Meningkatkan produksi sel darah merah
6. Membantu penurunan berat tubuh
7. Mendapatkan kesehatan psikologis (PMI 2008)

2.2.3 Syarat – Syarat Donor Darah

1. Umur 17 – 61 tahun
2. Berat badan 45 kg atau lebih
3. Tekanan darah 110- 160 /70-100 mmHg

4. Kadar Hb 12,5 – 16
5. Tidak hamil menyusui dan menstruasi
6. Tidak berpenyakit jantung hati , paru – paru , ginjal , kecing manis , penyakit pendarahan kejang , kanker , penyakit kulit kronis
7. Tidak menerima transfusi / komponen darah 6 bulan terakhir dan tidak demam .
8. Tidak menderita penyakit HIV / AIDS . (Permenkes (91 tahun 2015)