

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan transfusi darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang meliputi perencanaan, pengerahan dan pelestarian pendonor darah, penyediaan darah, pendistribusian darah, dan tindakan medis pemberian darah kepada pasien untuk tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pelayanan darah dengan menggunakan darah manusia sifatnya tidak boleh komersial.

Menurut Kemenkes RI (2015) dalam Peraturan Menteri Kesehatan no 91 tahun 2015, dijelaskan unit pelayanan darah di Indonesia yang menyelenggarakan pelayanan donor darah diselenggarakan di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (UTD PMI), dan Unit Transfusi Rumah Sakit (UTDRS). Pelayanan donor darah dimulai dengan pelayanan awal yaitu, pelayanan seleksi pendonor darah.

Pelayanan seleksi pendonor darah merupakan skrining awal untuk memastikan bahwa pendonor darah sukarela dinyatakan dalam kondisi sehat dan digunakan untuk mengidentifikasi faktor risiko yang dapat memengaruhi keamanan darah donor. Setelah melakukan seleksi donor, pendonor menuju tahap pengambilan darah. Hanya pendonor yang telah diperiksa sesaat sebelum penyumbangan dan memenuhi kriteria seleksi donor yang sudah ditetapkan oleh UDD masing-masing. Sebelum penusukan dimulai dan darahnya ditampung di dalam kantong darah steril yang telah disetujui oleh petugas kompeten terlatih menggunakan prosedur yang telah divalidasi. Untuk mengurangi resiko infeksi donor ke pasien, darah yang dari aftar dilakukan screening infeksi menular lewat transfusi darah (IMLTD) (Sasi, 2020).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.7 Tahun 2011 tentang Pelayanan Darah telah mengamanahkan perlunya pemberitahuan hasil uji saring reaktif kepada pendonor yang bersangkutan. Komponen darah harus diolah dari darah yang diambil secara aseptik dari pendonor yang telah dinilai dan telah memenuhi kriteria seleksi. Ketersediaan darah di UTD dipengaruhi oleh pendonor sukarela yang dinyatakan sehat dan lolos pada tahap pemeriksaan seleksi donor darah. Darah yang akan didonasikan di pastikan aman, terbebas dari penyakit yang menular (Sasi, 2020).

Seleksi donor sangat penting dikarenakan untuk menjamin mutu dan keamanan darah yang di ambil di UDD dan kewajiban untuk menjamin tidak terjadinya resiko yang tidak memungkinkan terhadap pendonor saat proses pengambilan darah, penerima darah, dan komponen darah yang diambil atau pegawai yang melakukan pengambilan darah. Saat seleksi donor pendonor diberi kuisioner yang telah dicetak oleh petugas UTD dan diisi oleh pendonor sebelum menyumbangkan darahnya (Sasi,2020).

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pendonor yang dilayaninya. Kepuasan pendonor tidak hanya melihat dari sarana dan prasarana yang ada, tetapi juga melihat bagaimana cara petugas melayani pendonor dengan baik sesuai dengan kompetensinya, cara berkomunikasi,serta ramah tamah kepada pasien tanpa memandang statusnya (Supriyanto,2011).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pendonor yang berinisial “J”pada bulan Agustus 2022 tentang layanan seleksi donor diperoleh informasi antara lain: wawancara petugas seleksi yang menyinggung perasaan pendonor, lamanya petugas saat melayani pendonor dikarenakan petugas yang bekerja hanya satu orang dan merangkap di bagian seleksi dan

pengambilan darah,petugas kurang memberi penjelasan mengapa pendonor ditolak donor darah, petugas yang kurang ramah.

Kepuasan pendonor sangat berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan donor karena berdasarkan persepsi pendonor yang baik, maka pelayanan donor yang diterima menghasilkan tingkat kepuasan pendonor serta menumbuhkan citra yang baik pada mutu pelayanan donor darah. Kepuasan pendonor setelah donor darah dapat meningkatkan pendonor darah sukarela. Hal ini di dukung oleh petugas pelayanan darah yang profesional. Pelayanan yang berkualitas dapat meingkatkan jumlah donor darah sukarela dan dapat meningkatkan kepercayaan petugas pelayanan kepada pasien untuk terapi penyembuhan (Sesriyanti, 2019).

Kepuasan pendonor juga menjadi tolak ukur bagi suatu instansi tersebut untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi UDD PMI Bojonegoro untuk melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik. Untuk mengetahui kepuasan pendonor terhadap pelayanan di seleksi donor, pendonor dapat mengisi kuisisioner yang diberikan petugas.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pendonor terhadap layanan seleksi donor darah di UDD PMI Bojonegoro tahun 2022?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor terhadap mutu pelayanan seleksi donor darah di UDD PMI Bojonegoro.

1.3.2 Tujuan Khusus

Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor terhadap petugas pelayanan seleksi donor darah, dari aspek: tangible, responsive, empathy, assurance dan reliability.

1.4 Manfaat

1.4.1 Teoritis

Dengan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dalam bentuk data empirik untuk menunjang teori proses seleksi donor dan tingkat kepuasan pendonor di UDD PMI Bojonegoro tahun 2022.

1.4.2 Praktis

Sebagai bahan evaluasi peningkatan pelayanan petugas terhadap pendonor di UDD PMI Bojonegoro.