

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 pasal 1 tentang pelayanan darah, pelayanan darah adalah pelayanan kesehatan dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial yang memanfaatkan darah manusia 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.

Pelayanan 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 juga bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Upaya untuk memenuhi ketersediaan darah untuk kebutuhan pelayanan kesehatan selama ini telah dilakukan oleh Palang Merah Indonesia (PMI) melalui Unit Transfusi Darah (UTD) yang tersebar disuluruh Indonesia, berdasarkan penugasan oleh Pemerintah sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1980 tentang transfusi darah (Fauzi & Harli, 2017).

Seiring perkembangan teknologi dan peningkatan kehidupan masyarakat maka tuntutan akan pelayanan publik semakin meningkat, dimana masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan yang baik dari penyedia pelayanan publik, tetapi lebih dari itu masyarakat mulai mempertanyakan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik (Gustaman, 2013). Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat (profil kesehatan 2018). Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan

masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pihak penyedia jasa khususnya Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI). Mengingat fungsi utama UDD PMI adalah melayani masyarakat di bidang transfusi darah maka UDD perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Permenkes No 91, 2015).

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. Donor darah merupakan salah satu langkah penting dalam menyelamatkan nyawa manusia yang digunakan untuk pasien yang melakukan operasi, proses transfusi atau kondisi klinis yang lain yang menyebabkan seseorang kehilangan darah (Astuti & Artini, 2019).

Diperlukan peran organisasi Palang Merah Indonesia (PMI) sebagai kontrol dan sebagai pendorong untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat. Dengan kualitas pelayanan yang bagus, maka banyak pendonor darah sukarela yang mau mendonorkan darahnya kembali secara rutin sehingga stok darah tetap terpenuhi. (Asnawi, 2017). Kepuasan pendonor setelah melakukan donor darah juga dapat meningkatkan ketersediaan pendonor darah sukarela. Hal ini didukung dengan petugas pelayanan darah yang profesional dan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan pendonor darah sukarela (Astuti & Artini, 2019).

Teknik pengukuran kepuasan pendonor dinilai berdasarkan kemudahan pendaftaran, pelayanan petugas, kenyamanan ruang tunggu donor, kenyamanan pengambilan darah donor. Strategi meningkatkan pelayanan dilakukan melalui kuesioner kepuasan yang meliputi keluhan pelanggan dan indikator pelayanan terpenuhi atau tidak (Pangestika & Syarifah, 2021).

Beberapa penelitian yang sudah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor. Pertama oleh Rusmini dkk, dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen di UPT Tranfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan” jumlah responden sebanyak 78 orang. Hasilnya ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dan tingkat kepercayaan konsumen (Ahri, 2020). Kedua oleh Lydia Dessy Pangestika & Syarifah, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Donor Darah Terhadap Kepuasan Pendonor Darah di Unit Donor Darah (UDD) PMI Kota Surakarta” jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasilnya kualitas pelayanan donor darah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kota Surakarta (Pangestika & Syarifah, 2021). Dan penelitian ketiga oleh Ayu Muksin R.W & Yesy K, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Darah Terhadap Kepuasan Konsumen di UTD PMI Kab.Kediri” jumlah responden sebanyak 70 orang. Hasilnya UTD PMI Kab.Kediri perlu memperhatikan daya tanggap, jaminan, empati, dan kehandalan untuk lebih ditingkatkan karena beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dari ketiga judul di atas belum pernah dilakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor sukarela.

Berdasarkan hasil pengamatan awal studi pendahuluan peneliti pada saat PKL ditemukan bahwa dari beberapa pendonor, ada yang merasa puas dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal ini dibuktikan saat ada beberapa pendonor yang memilih-milih petugas untuk melakukan tindakan pengambilan darah. Beberapa pendonor juga menyebutkan bahwa ada beberapa petugas yang kurang ramah dalam pelayanan, sehingga selama proses donor darah pendonor hanya diam saja dan terlihat tidak nyaman. Selain itu, banyak pendonor yang mengeluh kesakitan di area penusukan sampai sehari-hari. Akan tetapi, ada juga pendonor yang puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan cukup baik, ruangan luas, dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar prosedur operasional (SOP). Ketidakpuasan dalam pelayanan donor memungkinkan dapat mempengaruhi rutinitas pendonor untuk melakukan donor darah. Oleh karena itu, untuk 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 tersebut, kepuasan pendonor itu penting dan layanan yang diberikan oleh petugas harus dapat memuaskan pendonor darah. Jika kualitas layanan kurang baik maka pendonor sukarela akan merasa tidak puas, sehingga enggan mendonorkan darahnya kembali. Dalam penelitian ini saya menggunakan pendonor sukarela sebagai subyek penelitian agar lebih spesifik karena di PMI Tulungagung jumlah pendonor sukarela lebih banyak dibandingkan pendonor pengganti, pendonor bayaran, dan pendonor plasmaferesis. Hal itu dibuktikan dengan data jumlah pendonor PMI Tulungagung pada 3 bulan terakhir (Juli,Agustus,September) yang saya ambil berdasarkan populasi penelitian saya sebanyak 99% didominasi oleh pendonor sukarela. Selain itu, alasannya karena ketersediaan stok darah dipengaruhi oleh rutinitas donor dari pendonor sukarela sehingga pendonor sukarela memegang peranan penting. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pendonor Sukarela di PMI Kabupaten Tulungagung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut dapat dirumuskan pertanyaan penelitian “Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor sukarela di PMI Kabupaten Tulungagung?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor sukarela di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Tulungagung

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pengaruh antara variabel kualitas pelayanan darah yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pendonor di UDD PMI Kabupaten Tulungagung
2. Mengetahui gambaran penilaian responden berdasarkan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas UDD PMI Kabupaten Tulungagung

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari 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 Manfaat Praktis

1. Bagi teknisi bank darah, kegiatan diharapkan dapat dijadikan sebagai upaya meningkatkan ilmu pengetahuan dan pemahaman bagaimana cara memenuhi kepuasan pendonor ketika teknisi bank darah menghadapi pendonor secara langsung.
2. Bagi institusi pelayanan darah, kegiatan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan cara mengetahui tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan yang sudah diberikan sebelumnya.
3. Bagi institusi pendidikan, kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kepustakaan bagi perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang khususnya bidang pelayanan darah.

4. Bagi masyarakat, kegiatan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wadah untuk menampung dan mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, sehingga dikemudian hari pelayanan donor dapat ditingkatkan agar kepuasan pendonor dapat terpenuhi.