

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Donor Darah**

##### **2.1.1 Pengertian Donor Darah**

Donor darah merupakan proses menyalurkan darah atau produk darah dari satu orang ke sistem peredaran orang lainnya. Donor darah berhubungan dengan kondisi medis seperti kehilangan darah dalam jumlah dan tidak berfungsinya organ pembentuk sel darah merah. Donor darah secara sederhana merupakan orang yang menyumbangkan darahnya untuk menolong orang lain. Aktivitas donor darah merupakan kewajiban setiap masyarakat sebagai wujud kepedulian untuk menolong orang lain. Banyak orang enggan mendonorkan darahnya karena khawatir terhadap efek samping yang ditimbulkannya. Padahal dengan melakukan donor darah secara rutin, maka sel-sel darah di dalam tubuh lebih cepat terganti dengan yang baru. Dianjurkan untuk mendonorkan darah tiga bulan sekali agar kesehatan tubuh tetap terjaga. Selain bermanfaat untuk membantu orang lain, donor darah juga membuat tubuh kita menjadi lebih sehat (Sonita & Kundari, 2019).

##### **2.1.2 Macam-macam Pendonor**

Terdapat macam-macam pendonor darah yaitu :

A. Pendonor darah sukarela adalah orang yang dengan sukarela atau tanpa pamrih mendonorkan darahnya yang akan diberikan kepada orang lain yang membutuhkan tanpa mengetahui untuk siapa darah tersebut akan diberikan dan tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun baik tunai atau lainnya sebagai pengganti uang.

B. Pendonor darah pengganti adalah orang dari pihak yang membutuhkan darah atau keluarga yang memberikan darahnya untuk keperluan darah tersebut dan mengetahui darah tersebut akan diberikan untuk siapa.

C. Pendonor darah bayaran adalah orang yang mendonorkan darahnya karena adanya imbalan berupa uang atau keuntungan lainnya yang berguna untuk dirinya sendiri, diberikan dari pihak yang membutuhkan darah atau yang meminta orang tersebut untuk mendonorkan darahnya.

D. Pendonor plasma khusus adalah pendonor plasmaapheresis untuk memenuhi kebutuhan bahan baku pembuatan derivat plasma sebagai produk plasma melalui fraksionisasi plasma yang memiliki khasiat sebagai obat. Pendonor plasma ini merupakan pendonor sukarela namun dapat diberikan kompensasi berupa penggantian biaya transportasi langsung dan pelayanan pemeliharaan kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan / PMK No.91 Tahun 2015).

### **2.2.3 Manfaat Donor Darah**

Kegiatan donor darah mempunyai banyak manfaat yang tidak diketahui oleh banyak orang. Orang yang mendonorkan darahnya berarti seseorang itu dapat membantu orang lain untuk menyelamatkan nyawa, tetapi donor darah juga dapat memberikan manfaat bagi tubuh pendonor itu sendiri. Manfaat-manfaat yang didapat dari mendonorkan darah yaitu :

- A. Menjaga kesehatan jantung juga menurunkan resiko penyakit jantung
- B. Meningkatkan produksi sel darah merah
- C. Mendapatkan kesehatan psikologis
- D. Menanamkan jiwa sosial
- E. Membantu penurunan berat tubuh
- F. Mengetahui golongan darah tanpa dipungut biaya
- G. Pemeriksaan kesehatan gratis, meliputi: pemeriksaan tekanan darah, nadi, suhu, tinggi badan, berat badan, hemoglobin, penyakit hepatitis A dan C, penyakit HIV (Susanti dan Meilani,2021)

#### 2.2.4 Syarat Donor Darah

Berdasarkan pengkajian kuesioner kesehatan donor yang telah diisi pendonor maka pendonor harus dinilai melalui pemeriksaan fisik berikut ini, antara lain:

*Tabel 2 1 Syarat Donor Darah*

<b>Kriteria</b>	<b>Persyaratan</b>
Usia	Usia minimal 17 tahun. Pendonor pertama kali dengan umur <60 tahun dan pendonor ulang umur >65 tahun dapat menjadi pendonor dengan perhatian khusus berdasarkan
Berat badan	Donor darah lengkap: - $\geq 55$ kilogram untuk penyumbangan darah 450 mL - $\geq 45$ kilogram untuk penyumbangan darah 350 mL Donor apheresis: - $\geq 55$ kilogram
Tekanan darah	Sistolik : 90 hingga 160 mm Hg Diastolik : 60 hingga 100 mm Hg Dan perbedaan antara sistolik dengan diastolik lebih dari 20 mmHg
Denyut nadi	50 hingga 100 kali per menit dan teratur
Suhu tubuh	36,5 – 37,5 °C
Hemoglobin	12,5 hingga 17 g/dL

*Sumber Data* : (Peraturan Menteri Kesehatan / PMK No.91 Tahun 2015).

#### 2.2 Pelayanan Donor Darah

Pelayanan donor darah di UTD yaitu rekrutmen pendonor yang terdiri atas pengerahan donor dan pelestarian pendonor darah sukarela. Salah satu kegiatan pengerahan donor yaitu mengumpulkan, mengerahkan masyarakat dari kelompok resiko rendah agar bersedia menjadi pendonor sukarela, karena pada dasarnya ketersediaan darah tergantung pada kesadaran masyarakat untuk mendonorkan darahnya secara sukarela. Selain itu, UTD juga melakukan upaya sosialisasi dan

kampanye donor darah sukarela. Informasi dan strategi merupakan hal yang penting dalam rekrutmen donor. Strategi yang tepat merupakan kunci keberhasilan dalam proses rekrutmen donor. Target utama rekrutmen donor adalah diperolehnya darah sesuai dengan kebutuhan atau target UTD yang difokuskan terhadap pendonor darah sukarela risiko rendah (Sudiwati et al., 2022).

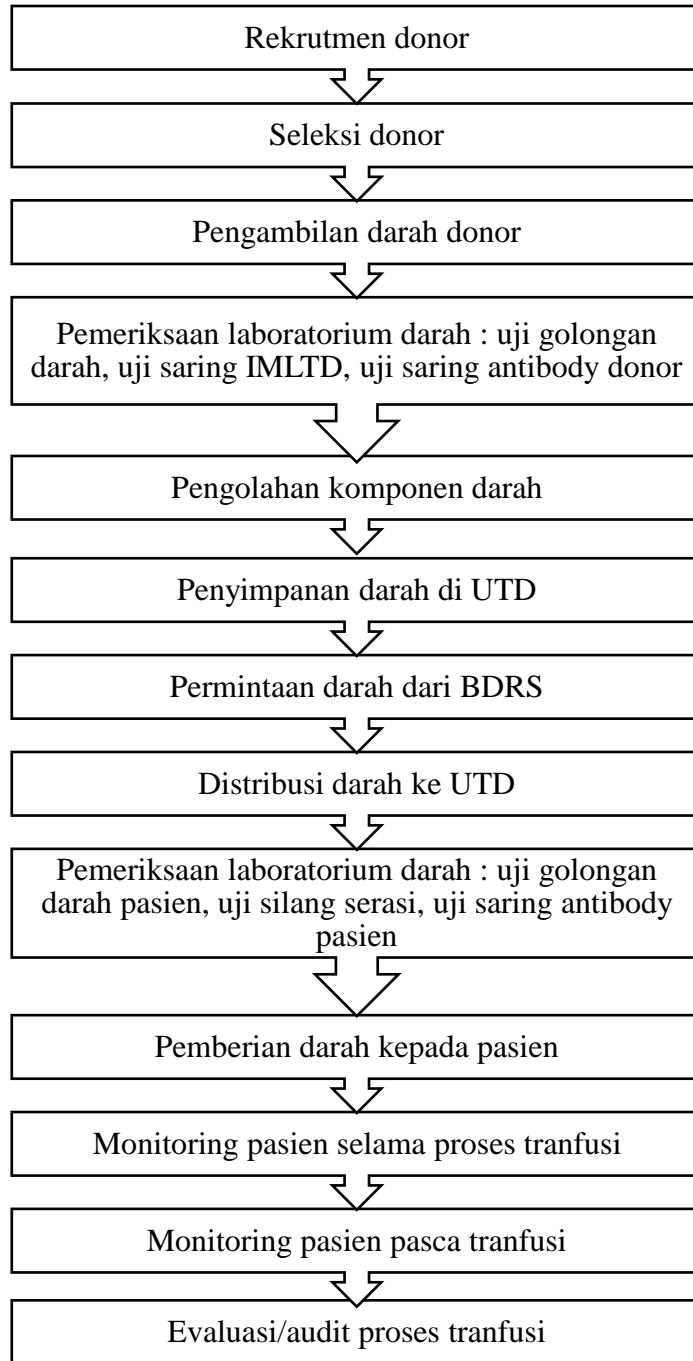
Setelah proses rekrutmen donor dilakukan dan pendonor bersedia mendonorkan darahnya ke UTD, maka akan dilakukan seleksi donor. Calon pendonor yang akan mendonorkan darahnya tidak semua lolos seleksi. Dikarenakan seleksi donor mempunyai kriteria atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya dengan maksud agar darah yang diambil dari pendonor tetap berkualitas dan sehat.

Setelah proses seleksi donor, dilanjutkan proses pengambilan darah donor. Hanya donor yang telah diperiksa sesaat sebelum penyumbangan dan memenuhi kriteria seleksi donor yang ditetapkan UTD yang diperbolehkan untuk menyumbangkan darah.

Pelayanan donor harus dilakukan dengan baik, donor harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh UTD agar pendonor tetap mendonorkan darahnya secara rutin sehingga persediaan darah tetap terpenuhi.

Alur pelayanan pratanfusi di UTD bisa dilihat pada algoritma yang sudah ditetapkan pada Permenkes RI No.91 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Tranfusi Darah. Pelayanan donor termasuk di dalamnya rekrutmen donor, seleksi donor dan juga pengambilan darah donor.

Gambar 2.1 Alur Pelayanan Tranfusi Darah



## **2.3 Kualitas Pelayanan Darah**

### **2.3.1 Pengertian**

Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas jasa yang diberikan dan dideskripsikan berdasarkan apa yang mereka rasakan. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Dengan demikian, kualitas jasa yang diberikan oleh petugas UTD sangat berdampak pada pendonor yang sedang mendonorkan darahnya (Saidani dan Arifin, 2012).

Kualitas pelayanan harus melayani pelanggan dengan pemenuhan terhadap kebutuhan dan kemauan pelanggan. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan tingkatan ukuran bagi pelanggan untuk menilai betapa bagus layanan yang diberikan sesuai dengan instensi pelanggan (Nanda,2021).

Faktor-faktor kualitas pelayanan yang pertama adalah menjaga dan memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Jika pelayanan baik dan bagus maka perusahaan dapat menjaga dan mempertahankan pelanggannya. Faktor kedua spontanitas yaitu pelanggan akan merasakan kualitas pelayanan baik jika petugas dapat menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh pelanggan. Faktor ketiga penyelesaian masalah seperti petugas yang melayani langsung para pelanggan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan (Nanda,2021).

### **2.3.2 Pelayanan darah di Indonesia**

Di Indonesia, untuk mendukung pencapaian sasaran pembangunan nasional 2010-2014 dan *Millenium Development Goals* (MDGs) melalui penurunan Angka Kematian Ibu (AKI), pelayanan darah yang berkualitas semakin dituntut untuk mencapai tujuan tersebut.

Pelayanan penyediaan darah di Indonesia dilaksanakan oleh Unit Tranfusi Darah (UTD). Unit Tranfusi Darah merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan donor darah, penyediaan darah dan distribusi darah. UTD bisa milik pemerintah, pemerintah daerah maupun PMI. Sebanyak 417 UTD di Indonesia dikelola oleh pemerintah maupun Palang Merah Indonesia. Dari segi kualitas, sebagian kecil dari UTD tersebut masuk dalam kategori baik. Tetapi sebagian besar lainnya hanya bisa memenuhi standar minimal dan ada juga yang kategorinya masih buruk. Jika melihat fakta yang ada, ada banyak kendala yang harus dihadapi dalam upaya pemenuhan kebutuhan darah, seperti ketersediaan stok darah, kualitas, maupun kecepatan waktu pelayanan yang diberikan (Pusdatim Kemenkes, 2014).

### **2.3.3 Standar kualitas pelayanan**

*Service quality* merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa. Dengan demikian pengevaluasian *service quality* berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa. Kualitas pelayanan merupakan unsur tetap yang harus dimiliki instansi atau perusahaan penyedia jasa, karena dengan adanya hal tersebut penyedia layanan dapat menentukan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan. Ada 5 dimensi kualitas layanan untuk pengevaluasian kualitas (Sasongko dan 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 dan 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 dan 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 dan Subagio, 2013).
4. *Empathy* (empati) yaitu sikap peduli individu kepada pelanggan, bahwa kebutuhan pelanggan dapat dimengerti dan pelanggan itu merasa istimewa melalui pelayanan yang mereka dapatkan (Sasongko dan 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 dan Subagio, 2013).

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

## **2.4 Kepuasan Dalam Pelayanan**

### **2.4.1 Pengertian**

Kepuasan pelanggan merupakan efek rasa yang timbul akibat membandingkan hasil kinerja atas produk atau jasa yang diharapkan kepada ekspektasi pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan bisa terjadi bila kinerja yang didapatkan kurang dari harapan dan kepuasan terjadi apabila kinerja yang didapatkan memenuhi harapan mereka, perasaan sangat puas dan bahagia dapat terjadi apabila kinerja yang diperoleh pelanggan melebihi dari apa yang mereka harapkan. Kepuasan dapat dicapai dengan proses yang sederhana maupun secara rumit. Tercapai atau tidaknya



kepuasan terlihat dari ungkapan rasa senang atau kecewa pelanggan dengan membandingkan antara apa yang diharapkan sesuai dengan yang dibutuhkan dengan apa yang dirasakan langsung oleh pelanggan (Nanda, 2021).

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 (Astuti & Artini, 2019).

#### **2.4.2 Tujuan memuaskan pendonor**

Memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan keinginan setiap instansi. Pelanggan yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung untuk melakukannya kembali. Kepuasan dalam melakukan donor darah berhubungan erat dengan motivasi seseorang untuk melakukan donor darah lagi. Kepuasan yang dimaksud yaitu kesesuaian antara harapan dan keinginan saat melakukan pelayanan. Motivasi positif yang dihasilkan oleh seorang pendonor dapat memberikan efek jangka panjang untuk Unit Tranfusi Darah (UTD) dalam memberikan pelayanan darah, begitupun sebaliknya motivasi negatif seorang pendonor karena pelayanan donor darah yang tidak puas akan mengakibatkan seseorang tidak mau untuk melakukan donor darah lagi, hal ini bisa berdampak terhadap ketersediaan darah (Astuti dan Artini,2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Astuti dan Artini, 2019) Kepuasan pendonor setelah melakukan donor darah dapat meningkatkan ketersediaan pendonor darah sukarela. Hal ini juga didukung oleh petugas pelayanan darah yang profesional . Pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan pendonor darah sukarela. Pelatihan pada 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.

**2.5 Kerangka Konsep**

*Gambar 2.2 Kerangka Konsep*

