

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan dan terjadi akibat interaksi antara konsumen (pasien) dengan karyawan (petugas kesehatan). Setiap upaya pelayanan kesehatan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan, mencegah, dan menanggulangi setiap permasalahan dalam masyarakat yang diselenggarakan perorangan (individu) atau secara bersama-sama di dalam organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan; mencegah dan penyembuhan penyakit; serta pemulihan kesehatan masyarakat. Pelayanan Transfusi Darah adalah salah satu bidang dalam pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan darah yang meliputi perencanaan, pengerahan, pelestarian pendonor, penyediaan, pendistribusian, dan tindakan medis pemberian darah kepada pasien untuk tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Upaya untuk memenuhi ketersediaan darah pada pelayanan kesehatan saat ini telah dilakukan oleh PMI melalui UTD yang tersebar diseluruh Indonesia dengan berdasarkan penugasan langsung oleh Pemerintah. Pemenuhan ketersediaan darah di UTD dipengaruhi salah satunya adalah kesediaan pendonor sukarela. Kesediaan pendonor sukarela yang telah dinyatakan sehat dan lolos pada pemeriksaan seleksi donor darah merupakan syarat penting dalam menjaga produk darah. Darah yang didonasikan oleh pendonor harus melewati tahap uji saring IMLTD (Infeksi Menular Lewat Transfusi darah), sehingga dipastikan terbebas dari penyakit

menular dan menjamin mutu produk darah. Untuk menyediakan mutu darah yang aman dan berkualitas di Unit Transfusi Darah (UTD) dan Pusat *Plasmapheresis* dilakukan manajemen mutu yang meliputi semua aktivitas yang menentukan kebijakan mutu, tujuan dan tanggung jawab, serta penerapannya melalui perencanaan mutu, pengawasan mutu, pemastian mutu, dan perbaikan mutu untuk memastikan mutu dan keamanan darah dan komponen darah (Sri Muryani dan Aryani, 2019). Mutu layanan darah dapat mempengaruhi pada tingkat kepuasan pendonor dan konsumen.

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Kemenpan, 2017). Tingkat kepuasan dianalisis dengan membandingkan harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dalam aspek berwujud 72,76 %, keandalan 72,09 %, empati 72,89 %, ketanggapan 72,88%, dan jaminan 72,22 %. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 72,58 % dikategorikan puas (Handayani Sri, 2016).

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di UTD, peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan konsumen juga akan menurun. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di UTD, dengan meningkatnya kualitas layanan akan meningkatkan kepercayaan, dan menurunnya kualitas layanan juga akan menurunkan kepercayaan konsumen. Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*.

Hal ini mempunyai arti bahwa peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien yang akan diikuti dengan peningkatan kepercayaan konsumen di UTD.

Menurut Departemen Kesehatan RI tentang kebutuhan darah di Indonesia mencapai 5,1 juta kantong pertahun pada tahun 2017 berdasarkan standar Badan Kesehatan Dunia (WHO), yang berarti dua persen dari jumlah penduduk warga Indonesia. Sedangkan untuk produksi darah dan pembuatan komponen darah sebanyak 4,1 juta kantong darah dari 3,4 juta kantong darah lengkap atau *Whole Blood*. Hal ini merupakan salah satu tujuan UDD untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam pemenuhan permintaan darah di Indonesia.

Unit Donor Darah PMI Kabupaten Malang merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan dalam pemenuhan kebutuhan darah. Berdasarkan survei data SIMDONDAR tahun 2021, total permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang sebanyak 15.086 kantong darah dan permintaan darah tersebut mencakup komponen darah *Whole blood (WB)*, *Packed Red Cell (PRC)*, *Fresh Frozen Plasma (FFP)*, dan *Thrombocyte Concentrate (TC)*. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas pelayanan permintaan darah didapatkan bahwa, pada saat kondisi konsumen banyak dan datang hampir secara bersamaan, waktu pemeriksaan menjadi lebih lama. Kurangnya (SDM) Sumber Daya Manusia, serta jika terdapat pasien dengan hasil *crossmatch* (uji silang serasi) *in-compatible*, maka sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) harus mengulang pemeriksaan. Berdasarkan paparan di atas peneliti ingin mengetahui dan memaparkan gambaran tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang Bulan November-Desember 2022.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang bulan November-Desember 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang bulan November-Desember 2022.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Aspek Perilaku Pelaksana di UDD PMI Kabupaten Malang
- b. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Aspek Sarana dan Prasarana di UDD PMI Kabupaten Malang
- c. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Prosedur Pelayanan Permintaan Darah di UDD PMI Kabupaten Malang
- d. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Aspek Waktu Pelayanan Permintaan Darah di UDD PMI Kabupaten Malang
- e. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan Darah 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 mutu pelayanan darah dan sumber data bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan pelayanan permintaan darah.

2. Bagi Lahan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam memberikan kepuasan bagi konsumen terkait pelayanan permintaan darah.

3. Bagi Institusi

Untuk menambah sumber literatur bagi peneliti lain dibidang kesehatan khususnya dalam pelayanan permintaan darah.