

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan darah di Indonesia dilakukan oleh sebuah fasilitas kesehatan yaitu Unit Donor Darah (UDD) dibawah naungan Palang Merah Indonesia (PMI). Namun ada kalanya persediaan darah UDD PMI menipis hal ini disebabkan semakin tingginya kebutuhan darah dan minimnya pendonor. (Arief Gustaman, 2013). Bagian penting yang diperhatikan dalam pelayanan dan kepuasan donor yaitu penanganan sebelum donasi, penanganan selama donasi, penanganan sesudah donasi, penanganan keluhan pelanggan, pemantauan dan evaluasi. (Hanifan, 2020).

Sebenarnya banyak masyarakat yang ingin sukarela mendonorkan darahnya, hanya saja mereka mempertanyakan kualitas pelayanan donor darah tersebut, “apakah donor darah aman bagi kesehatan?”, “apakah nanti tertular penyakit?”, “apakah alat-alatnya steril?”, “apakah petugasnya profesional?” , “apakah pelayanannya baik?” dan sebagainya. Pertanyaan-pertanyaan tersebut biasanya terlintas dalam pikiran calon pendonor baru, sehingga banyak masyarakat mengurungkan niatnya untuk mendonorkan darah. Hal ini wajar karena seiring dengan peningkatan kehidupan masyarakat maka tuntutan akan pelayanan donor darah semakin meningkat, dimana masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan yang baik dari penyedia pelayanan donor darah. (Arief Gustaman, 2013).

Berdasarkan data PMI, stok darah di Indonesia mencapai 87.238 kantong per 14 Juni 2022 pukul 08.06 WIB. Dari jumlah tersebut, 33.476 kantong merupakan stok darah O+. Stok darah B+ tercatat sebanyak 27.323 kantong. Lalu, stok darah golongan A+ berjumlah 16.304 kantong. Sedangkan, stok darah AB+ berjumlah 10.135 kantong. Indonesia diperkirakan membutuhkan sekitar 5,1 juta kantong darah setiap tahunnya. (Mahmudan, 2022). Fakta yang terjadi pada bulan April 2022 terjadi penurunan jumlah pendonor yang sangat drastis di PMI Kota Kediri. Jumlah stok darah golongan darah A hanya 56 kantong, golongan darah B 234 kantong, golongan darah O 192 kantong, sedangkan golongan darah AB 69 kantong. (Kediri, 2022) Pentingnya ketersediaan darah di UDD PMI mengharuskan PMI untuk selalu menjaga kualitas pelayanan donor darah guna memenuhi kebutuhan jumlah stok darah di PMI. Kurangnya minat masyarakat dalam mendonorkan darah dapat dipicu dengan rasa kurang nyaman saat mendonorkan darah, misalnya pendonor dalam melakukan donor darah tidak terjadi komunikasi antara petugas dengan pendonor sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan dinilai kurang baik. Hal tersebut dapat memicu minat pendonor untuk tidak melakukan donor darah lagi di UDD PMI. (Yasinta Elrin Fajiana, 2020).

Menurut penelitian terdahulu oleh Fatia Rizki Nuraini dan Cityta Putri Kwarta yang berjudul “Studi Kepuasan Konsumen Tentang Layanan Donor Darah di UDD PMI Bojonegoro” Dari 80 sampel yang digunakan dalam penelitian, sekitar 73% pendonor adalah laki-laki dan 27% sisanya adalah perempuan dan usia pendonor pada sampel penelitian juga cukup bervariasi di rentang 20- 36 tahun. Data kuesioner menunjukkan bahwa secara umum

pandonor darah di UDD PMI Bojonegoro puas dengan pelayanan petugas. Aspek yang memiliki skor selisih positif tertinggi adalah pada aspek empathy/attitude, diikuti dengan, assurance/recovery, responsiveness, credibility, reliability dan tangible. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan di UDD PMI Kota Bojonegoro sangat memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan skor harapan responden lebih kecil daripada pengalaman yang dirasakan responden. (Nuraini, 2020)

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Sukarela Terhadap Pelayanan Donor Darah UDD PMI Kota Kediri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Kediri?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Kediri

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik pendonor darah sukarela pada layanan donor darah di UDD PMI Kota Kediri.

- b. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Kediri.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan di bidang pelayanan darah mengenai gambaran tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Kediri.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi UDD PMI Kota Kediri

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan evaluasi mengenai tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman nyata dalam menerapkan ilmu pengetahuan teknologi bank darah dalam bentuk penelitian.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk mengembangkan wawasan dan pengetahuan di bidang Pendidikan Kesehatan.

d. Bagi Masyarakat

Mendapatkan pelayanan donor darah yang berkualitas dari petugas pelayanan di UDD PMI Kota Kediri.