

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Donor Darah

2.1.2 Pengertian Donor Darah

Darah adalah materi biologis yang belum dapat disintesis diluar tubuh. Darah merupakan produk terapeutik yang harus diambil, ditangani, ditransportasikan dan disimpan mememnuhi sistem manajemen mutu untuk unit penyedia darah, untuk menjamin mutu dan keamanannya serta meminimalkan potensi kontaminasi bakteri. (Permenkes RI 91, 2015)

Donor darah adalah orang yang menyumbangkan darah atau komponennya kepada pasien untuk tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Dengan demikian Donor darah adalah proses pengambilan darah dari seseorang secara sukarela untuk disimpan di bank darah yang digunakan untuk keperluan transfusi darah. Donor darah sukarela memegang peranan penting dalam ketersediaan darah donor. Remaja dan kalangan dewasa merupakan kelompok donor darah sukarela, jiwa sosial pada kelompok ini dibutuhkan dalam pemenuhan donor darah sukarela untuk kepentingan- kepentingan masyarakat yang membutuhkan tanpa adanya paksaan dan tekanan. (Dean Septiana, 2021).

Transfusi darah adalah proses pemberian darah dari seseorang atau donor kepada orang lain atau resepien. Proses transfusi darah ini harus

memenuhi persyaratan yaitu aman bagi penyumbang darah dan bersifat pengobatan bagi resepien. Tidak semua orang dapat menjadi pendonor dikarenakan terdapat beberapa seleksi bagi pendonor darah. (Yustisia & Widuri, 2020)

2.1.2 Jenis Pendonor Darah

a. Donor Sukarela

Donor sukarela adalah pendonor yang memberikan darah, plasma atau komponen darah lainnya atas kehendaknya dan tidak menerima pembayaran, baik dalam bentuk tunai atau hal lainnya sebagai pengganti uang. Hal ini termasuk izin tidak masuk kerja, kecuali jika diperlukan waktu yang masih dianggap wajar untuk perjalanan ke tempat penyumbangan darah. Pendonor sukarela dapat diberikan hadiah kecil, makanan dan minuman serta penggantian biaya transportasi langsung dalam keadaan tertentu. (Permenkes RI 91, 2015).

Setiap orang dapat menjadi pendonor sukarela asalkan memenuhi persyaratan sebagai pendonor. Persyaratan tersebut antara lain keadaan umum calon pendonor darah tidak sedang sakit, tidak dalam pengaruh obat-obatan, memenuhi ketentuan umur, berat badan, suhu tubuh, nadi, tekanan darah, hemoglobin, ketentuan setelah haid, kehamilan dan menyusui, jarak penyumbangan darah dan persyaratan lainnya meliputi keadaan kulit, riwayat transfusi darah, penyakit infeksi, riwayat imunisasi dan vaksinasi, riwayat

operasi, riwayat pengobatan, obat-obat narkotika dan alkohol serta ketentuan tato, tindik, dan tusuk jarum.

b. Donor Keluarga/Pengganti

Donor keluarga/pengganti adalah pendonor yang memberikan darahnya ketika dibutuhkan seorang anggota keluarga pasien yang diminta oleh rumah sakit untuk menyumbangkan darahnya bagi pasien yang berkerabat dengannya.

c. Donor Bayaran

Donor bayaran adalah pendonor yang memberikan darah dengan mendapatkan pembayaran atau keuntungan lainnya untuk memenuhi kebutuhan hidup yang mendasar atau sesuatu yang dapat dijual atau dapat ditukarkan kedalam uang tunai atau ditransfer ke orang lain.

d. Donor Plasma Khusus

Donor Plasma Khusus (Apheresis) adalah pendonor plasmapheresis guna memenuhi kebutuhan bahan baku pembuatan derivat plasma melalui fraksionasi. Pendonor ini merupakan jenis pendonor sukarela tetapi dapat diberikan kompensasi pengganti berupa biaya transportasi ataupun pelayanan pemeliharaan kesehatan. (Permenkes RI 91, 2015)

2.1.3 Manfaat Donor Darah

Donor darah akan membantu menurunkan resiko terkena serangan jantung dan masalah jantung lainnya. Penelitian menunjukkan,

mendonorkan darah akan mengurangi kelebihan zat besi dalam tubuh. Walaupun masih perlu penelitian lagi untuk memastikannya, kelebihan zat besi diduga berperan menimbulkan kelainan pada jantung. Kelebihan itu akan membuat kolesterol jahat (LDL) membentuk antikolesterol (plak lemak yang akan menyumbat pembuluh darah). Menurunnya angka masalah penyakit jantung terutama terlihat pada para pendonor yang tidak merokok.

Manfaat mendonorkan darah secara rutin setiap tiga bulan sekali maka menyebabkan tubuh akan terpacu untuk memproduksi sel-sel darah merah baru, sedangkan fungsi sel-sel darah merah adalah untuk oksigenisasi dan mengangkut sari-sari makanan. Dengan demikian fungsi darah menjadi lebih baik sehingga donor menjadi sehat. Selain itu, kesehatan pendonor akan selalu terpantau karena setiap kali donor dilakukan pemeriksaan kesehatan dan pemeriksaan uji saring darah terhadap infeksi yang dapat ditularkan lewat darah. Manfaat lainnya dari mendonorkan darah adalah mendapatkan kesehatan psikologis karena menyumbangkan hal yang tidak ternilai harganya kepada yang membutuhkan akan membuat kita merasakan kepuasan psikologis. Sebuah penelitian menemukan, orang usia lanjut yang rutin menjadi pendonor darah akan merasakan tetap berenergi dan bugar. (Arini, 2018)

2.2 Pelayanan Donor Darah

2.2.1 Pengertian Pelayanan Donor Darah

Pelayanan transfusi darah merupakan upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Darah dilarang diperjual belikan dengan dalih apapun. Pelayanan transfusi 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 bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan transfusi darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Permenkes RI 91, 2015)

Menurut PMK 91 tahun 2015, 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.

Pelayanan yang baik dalam pelayanan donor darah dilakukan oleh petugas yang dinyatakan kompeten. Hal ini bertujuan agar pendonor

darah bersedia menjadi donor darah sukarela yang rutin melakukan donor darah, sehingga kebutuhan darah di Indonesia terpenuhi. Strategi yang dapat digunakan oleh petugas adalah melakukan pelayanan yang aman dan meminimalisir risiko. Pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan ketersediaan donor darah sukarela. (Artini, 2019)

2.2.2 Standar Pelayanan Donor Darah

Pelayanan donor darah memiliki beberapa standar untuk menjamin standar pelayanan transfusi darah di Unit Transfusi Darah yaitu :

a. Rekrutmen Donor

Rekrutmen donor adalah kegiatan memberikan motivasi kepada pendonor agar mau mendonorkan darahnya kepada yang membutuhkan serta menjadikan pendonor darah sukarela dan lestari.

b. Seleksi Donor

Seleksi donor adalah persyaratan kepada pendonor sebelum melakukan donor darah bertujuan supaya pendonor berada dalam kondisi sehat dan untuk mengidentifikasi setiap faktor risiko yang mungkin mempengaruhi keamanan dan mutu dari darah yang disumbangkan.

c. Pengambilan Darah Lengkap

Pengambilan darah dari pendonor yang telah memenuhi syarat pendonor kemudian darah tersebut dapat diolah menjadi komponen darah yang dibutuhkan.

d. Pengambilan Darah Apheresis

Pengambilan darah dari pendonor yang mengambil satu atau lebih komponen darah kemudian komponen darah yang tidak diinginkan untuk diambil dikembalikan kepada pendonor.

e. Umpan Balik Pelanggan

Umpan balik pelanggan yaitu respon yang diberikan oleh misalnya reaksi transfusi dan kejadian yang tidak diinginkan pada donor.

f. Pengolahan Komponen Darah

Komponen darah diolah dijadikan produk darah yang dibutuhkan oleh pasien dari darah yang diambil secara aseptik dari pendonor yang telah dinilai dan telah memenuhi kriteria seleksi.

g. Spesifikasi dan Pengawasan Mutu Komponen Darah

Merupakan persyaratan minimal untuk setiap komponen darah dan proses pengolahan menghasilkan komponen darah yang memenuhi persyaratan. Kemampuan ini harus ditunjukkan oleh validasi proses dan dikonfirmasi dengan pengambilan sampel reguler produk komponen darah untuk pemeriksaan kendali mutu.

h. Uji Saring Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah (IMLTD)

Uji IMLTD untuk menghindari resiko penularan infeksi dari donor kepada pasien dengan uji paling sedikit yaitu uji HIV, Hepatitis B, Hepatitis C, dan Sifilis.

i. Pengujian Serologi Golongan Darah

Pengujian golongan darah pertama kali dapat dilakukan saat seleksi donor bersamaan dengan pemeriksaan kadar hemoglobin kemudian dikonfirmasi kembali melalui pengujian golongan darah serta uji

saring antibodi menggunakan sampel yang diambil setelah pengambilan darah agar hasil pengujian dapat lebih dipercaya.

j. Penyimpanan Darah

Komponen darah ditangani, ditransportasikan dan disimpan sesuai dengan ketentuan SPO untuk memelihara integritas dan efikasi dari komponen darah sepanjang waktu.

k. Distribusi Darah

Pendistribusian darah adalah penyampaian darah siap pakai untuk keperluan transfusi dari UTD ke Rumah Sakit melalui Bank Darah Rumah Sakit (BDRS) atau institusi kesehatan yang berwenang. Darah yang distribusikan harus bebas dari sedikitnya empat penyakit menular (HIV, HBsAg, HCV, dan Sifilis) yang ditunjukkan dengan hasil uji saring IMLTD non reaktif menggunakan metoda uji saring dan reagen IMLTD yang telah divalidasi dan disetujui.

l. Pengawasan Proses (Termasuk Jaminan Mutu)

Sistem manajemen mutu untuk unit penyedia darah adalah melaksanakan semua proses dan sistem pelayanan darah yang akan memberikan rasa percaya diri bahwa mutu dan keamanan dari darah dan komponen darah dapat dicapai. Kontrol proses mengidentifikasi dan meminimalkan variasi yang terjadi selama proses produksi dan memberikan bukti kepada UTD bahwa proses dan sistem produksi memenuhi persyaratan dan dibawah pengawasan. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2015)

m. Sistem Komputerisasi

Sistem komputerisasi digunakan di UTD untuk mendukung kontrol operasional dan membuat keputusan. Sistem komputerisasi juga merupakan alat untuk mengelola, menyimpan dan menganalisis informasi, termasuk data mutu. (Indonesia, 2015)

n. **Pengelolaan Mobile Unit**

Kegiatan donor darah yang dilakukan dimanapun untuk memudahkan akses pendonor yang akan melakukan donor darah tanpa datang ke gedung UTD PMI. Pelaksanaan mobile unit harus memenuhi persyaratan yang sama seperti didalam gedung UTD PMI, yaitu melindungi komponen darah dari kontaminasi dan memungkinkan alur kerja yang baik untuk meminimalkan risiko serta pembersihan dan pemeliharaan yang efisien.

o. **Notifikasi Donor Reaktif IMLTD**

Pemberitahuan hasil uji saring IMLTD yang akan disampaikan secara tertulis dengan menggunakan formulir pemanggilan donor untuk konsultasi.

2.3 Kepuasan

2.3.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika sebaliknya maka layanan dikatakan tidak bermutu. Kualitas pelayanan

adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan dapat berupa evaluasi kognitif jangka panjang langganan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan. (Kusumawati, 2022)

2.3.2 Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan tenaga kesehatan diukur berdasarkan dimensi mutu yang meliputi lima dimensi ServQual yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, yaitu:

a. *Tangible* (wujud nyata)

Yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Indikatornya adalah sebagai berikut;

1. Penampilan petugas/pegawai dalam melayani pelanggan.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kedisiplinan petugas/pegawai dalam melakukan pelayanan.
4. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan. Indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Kecermatan petugas dalam melayani.
2. Memiliki standart kemampuan pelayanan yang jelas dalam pemahaman keinginan konsumen.
3. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk meberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut. Indikatornya adalah sebagai berikut;

1. Merespon/peduli setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas melakukan pelayanan dengan dengan cepat.
3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.
4. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.
5. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. *Assurance* (jaminan)

Yaitu berkaitan dengan pengetahuan, keramahan,kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel (pemberi jasa) unntuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas

dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya. Indikatornya adalah sebagai berikut;

1. Pegawai/petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
2. Pegawai/petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
3. Pegawai/petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
4. Pegawai/petugas meberikan jaminan kepastian baiya dalam pelayanan.

e. *Empathy* (empati)

Yaitu meliputi sikap kontak personel (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi. Indikatornya adalah sebagai berikut;

1. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
2. Petugas/pegawai melayani dengan sikap yang ramah.
3. Petugas/pegawai melayani dengan sikap yang baik..
4. Petugas/pegawai melayani dengan tidak membeda-bedakan (diskriminatif).
5. Petugas/pegawai melayani dan menghargai setiap pelanggan.

(Umniyati, 2010)