

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Unit Transfusi Darah (UTD) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yaitu dengan menyelenggarakan donor darah, melestarikan pendonor darah, menyediakan darah, mendistribusikan darah, serta melakukan tindakan medis berupa pemberian darah kepada pasien yang membutuhkan dengan tujuan untuk proses penyembuhan penyakit. Selanjutnya setiap Rumah Sakit memiliki UTD cabang masing-masing dengan tujuan memudahkan penyaluran darah kepada setiap bank darah yang terdapat pada setiap Rumah Sakit (PMK RI, 2015). Pelayanan darah di Bank Darah Rumah Sakit (BDRS) bertujuan untuk menjamin tersedianya darah untuk transfusi yang aman, bermutu, dan dalam jumlah yang cukup untuk mendukung pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. BDRS menerima darah atau komponen darah siap pakai dan sudah dilakukan uji saring IMLTD serta pengujian konfirmasi golongan darah dari UTD di wilayahnya sesuai dengan permintaan yang diajukan oleh BDRS (PMK RI, hal 190, 2015).

Pelayanan transfusi darah memberikan upaya pelayanan kesehatan yang meliputi perencanaan, pengerahan dan pelestarian pendonor darah, penyediaan darah, pendistribusian darah, dan tindakan medis pemberian darah kepada pasien untuk tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pelayanan transfusi darah merupakan upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Darah dilarang diperjualbelikan 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, (PMK RI hal 6,2015).

Petugas yang memberikan pelayanan harus memiliki standar skill yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan pemerintah no 91 tahun 2015 tentang layanan transfusi darah meliputi dapat melakukan rekrutmen donor, seleksi donor, pengambilan darah lengkap, pengambilan darah apheresis, umpan balik pelanggan, pengolahan komponen darah, spesifikasi dan kontrol mutu komponen darah, Uji saring IMLTD, pengujian serologi golongan darah, penyimpanan darah, distribusi darah, kontrol proses (termasuk jaminan mutu), sistem komputerisasi, pengelolaan Mobile Unit, dan notifikasi donor reaktif IMLTD. Petugas pelayanan darah di rumah sakit memiliki standar yaitu dapat merencanakan kebutuhan darah di rs, dapat melakukan permintaan dan penerimaan darah donor dari UTD, dapat melakukan permintaan darah dan komponen darah di BDRS, mempersiapkan darah transfusi, melakukan pemeriksaan pra-transfusi, pendistribusian darah dari BDRS ke ruang perawatan, dapat melakukan penelusuran reaksi transfusi, Pengembalian darah ke UTD, dapat membuat sistem pencatatan dan pelaporan di BDRS, dapat membuat rujukan darah langka dan rujukan sampel darah.

Kualitas Standar petugas dapat berupa kecermatan petugas dalam melayani. Petugas mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Petugas dapat merespon atau peduli pada pendonor. Petugas dapat melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Petugas dapat merespon

keluhan oleh pendonor. Petugas dapat melayani dengan sikap ramah, baik dan tidak membedakan pendonor. Petugas dapat memberikan kenyamanan pada pendonor. Dengan petugas memenuhi kriteria tersebut, pendonor akan meningkatkan minat donor untuk melakukan donor di Unit Transfusi Darah (UTD) atau di Unit Transfusi darah Rumah Sakit (UTDRS).

Pendonor yang datang di UTD mempunyai minat untuk mendonorkan darah secara sukarela. Minat diartikan sebagai kehendak, keinginan, atau kesukaan. Minat dapat menyebabkan seseorang giat melakukan menuju ke sesuatu yang telah menarik minatnya. Menurut Sutjipto (2001), minat adalah kesadaran seseorang terhadap suatu objek, orang, masalah, atau situasi yang mempunyai kaitan dengan dirinya. Dapat disimpulkan bahwa minat donor datang dari kesadaran dan kemauan diri sendiri tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Menurut Crow and Crow Faktor-faktor yang mempengaruhi minat yaitu yang pertama adalah the Factor Inner Urge/ Faktor Dari Dalam Rangsangan yang datang dari lingkungan atau ruang lingkup yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan seseorang akan mudah menimbulkan minat. Misalnya kecenderungan terhadap keputusan pembelian, dalam hal inilah seseorang mempunyai hasrat ingin tahu terhadap suatu produk. Yang kedua the Factor of Social Motive/ Faktor Motif Sosial Minat seseorang terhadap objek atau sesuatu hal. Disamping itu juga dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri manusia dan motif sosial, misal seseorang berminat pada prestasi tinggi agar dapat status sosial yang tinggi pula. Yang ketiga emosional Factor/ Faktor Emosional Faktor ini merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap sesuatu kegiatan atau objek tertentu. Misalnya, perjalanan sukses yang dipakai individu dalam suatu kegiatan tertentu dapat pula

membangkitkan perasaan senang dan dapat menambah semangat atau kuatnya minat dalam kegiatan tersebut. Sebaliknya kegagalan yang dialami akan menyebabkan minat seseorang berkembang.

Beberapa data penelitian yang sudah pernah dilakukan berhubungan dengan kualitas pelayanan petugas diantaranya pernah diteliti oleh Ilham Hanifan dengan judul jurnal Hubungan pelayanan Petugas Aftap Terhadap kepuasan Pendoror Darah Sukarela di UTD RSUP Fatmawati. Responden dalam penelitian ini berjumlah 81 pendonor sukarela dengan hasil 71,6% untuk tingkat pelayanan petugas aftap yang dapat dikatakan baik. Penelitian lain juga pernah dilakukan oleh Andi Ahmad dkk, dengan judul Pengaruh Sistem pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah PMI Kabupaten polewali. Responden dalam penelitian ini berjumlah 104 pendonor sukarela dengan hasil 54,19% untuk kualitas pelayanan yang dapat dikatakan kurang baik. Penelitian lain dengan nama Arif Gustaman dkk, meneliti jurnal yang berjudul Kualitas Pelayanan pendonor darah pada UDD PMI Kabupaten Jember. Responden dalam penelitian ini berjumlah 86 pendonor sukarela dengan hasil 40,10% untuk kualitas pelayanan yang dapat dikatakn kurang baik.

Dari data penelitian diatas yang sudah dilakukan oleh peneliti, hanya sebatas kualitas pelayanan petugas. Maka saya melakukan penelitian dengan judul Hubungan Kualitas pelayanan petugas pengambil Darah dengan minat donor darah di UTD PMI Kota Mojokerto.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah kualitas pelayanan petugas pengambil darah dengan minat donor darah di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui kualitas pelayanan petugas pengambil darah dengan minat donor darah di UTD PMI Kota Mojokerto.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan oleh petugas pengambil darah di UTD PMI Kota Mojokerto.
2. Mengidentifikasi minat donor di UTD PMI Kota Mojokerto.
3. Menganalisis kualitas pelayanan petugas pengambil darah dengan minat donor darah di UTD PMI Kota Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk referensi atau mengembangkan kualitas pelayanan dan minat donor darah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini untuk menambah pengembangan ilmu di bidang Teknologi Bank Darah dan referensi kepustakaan di perpustakaan institusi Poltekkes Kemenkes Malang.

2. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan di bidang penelitian, yang mana telah diterapkan ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan petugas terhadap minat donor darah.

3. Bagi Lahan Praktik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan petugas pengambil darah di UTD PMI Kota Mojokerto.