

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan Darah**

##### **2.1.1 Definisi Pelayanan Darah**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 7 tahun 2011 tentang Pelayanan Darah, pelayanan darah didefinisikan sebagai upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Sedangkan pelayanan transfusi darah merupakan 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 darah bertujuan untuk, (1) memenuhi ketersediaan darah yang aman untuk kebutuhan pelayanan kesehatan; (2) memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan darah; (3) memudahkan akses memperoleh darah untuk penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan; dan (4) memudahkan akses memperoleh informasi tentang ketersediaan darah. Selain itu, dalam peraturan ini juga disebutkan bahwa pelayanan darah merupakan tanggung jawab pemerintah dan pemerintah daerah, serta dilaksanakan oleh Unit Transfusi Darah (UTD) milik pemerintah atau PMI.

### 2.1.2 Donor Darah

Donor darah merupakan kegiatan kemanusiaan dimana seseorang dengan sukarela menyumbangkan darahnya untuk disimpan di bank darah untuk kemudian digunakan untuk transfusi darah. Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia dalam (Bayususetyo et al., 2017) Donor darah adalah proses menyalurkan darah atau unsur-unsur darah dari satu orang ke sistem peredaran orang lainnya. Banyak orang yang tidak tahu tentang manfaat donor darah bagi kesehatan (Wardati et al., 2019). Padahal dengan melakukan donor darah, maka sel-sel darah di dalam tubuh menjadi lebih cepat terganti dengan yang baru. Dengan meningkatnya permintaan suplai darah di masyarakat, persediaan darah yang mencukupi sangat dibutuhkan (Devi, 2018). Meskipun demikian, pendonor harus terlebih dahulu menjalani pemeriksaan kesehatan, baik pengukuran tekanan darah, golongan darah, kadar hemoglobin (Hb) maupun konsultasi medis. Salah satu lembaga atau instansi yang melayani serta menyediakan fasilitas untuk donor darah adalah Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI).

### 2.1.3 Jenis-Jenis Donor Darah

Sesuai dengan (Permenkes 91 tahun 2015) berdasarkan motivasi donor hanya terdapat empat donor yang diperbolehkan :

#### 1. 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.

## 2. Donor Keluarga/Pengganti

Adalah pendonor yang memberikan darahnya ketika dibutuhkan oleh anggota keluarganya atau masyarakat.

## 3. 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.

## 4. Donor Plasma Khusus

Adalah pendonor plasmapheresis untuk memenuhi kebutuhan bahan baku derivat plasma melalui fraksionasi. Pendonor merupakan pendonor sukarela namun dapat diberikan kompensasi berupa penggantian biaya transportasi langsung dan/atau pelayanan pemeliharaan kesehatan.

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

### 2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas berasal dari kata quality yang berarti mutu. Menurut pendapat Al-Assaf (1998), kualitas adalah suatu proses yang memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Hal ini juga dapat dipahami sebagai proses perbaikan secara bertahap dan terus menerus. Kualitas bersifat dinamis dan terus berubah, dan dapat berubah menjadi lebih baik dan

sebaliknya. (Iman, 2017). Menurut (Tjiptono, 2016), kualitas memenuhi janji pelayanan dan orang yang menerimanya dapat dipuaskan dan diuntungkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu. Dalam hal ini kualitas pelayanan kesehatan termasuk di dalamnya pelayanan darah berarti berhubungan dengan tingkat baik buruknya pelayanan darah di suatu Unit Transfusi Darah (UTD). Kualitas harus selalu dijaga dan ditingkatkan agar setiap orang puas dengan pelayanan yang diberikan (Sudiby, 2014).

Menurut Philip Kotler (2007), pelayanan adalah aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak signifikan dan tidak memiliki kepemilikan. Pelayanan berarti memberikan barang atau jasa kepada orang lain yang membutuhkan, dalam hal ini konsumen. (Tjiptono, 2016) menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan yang baik didasarkan pada sudut pandang pengguna jasa (konsumen) dan bukan dari sudut pandang penyedia jasa (produsen). Konsumen yang merupakan pengguna jasa perlu mengetahui seberapa baik kualitas jasa yang diberikan, untuk mendapatkan pandangan yang baik, konsumen perlu memperhatikan kualitas jasa tersebut (Sudiby, 2014).

Mauludin (2001) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai derajat perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Jika kenyataan sebenarnya melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan puas dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika kenyataan atau pelayanan yang diterima konsumen di bawah harapan, konsumen akan kecewa dengan pelayanan

yang diberikannya, tetapi akan merasa tidak puas karena kebutuhannya tidak terpenuhi (Amelia, 2018).

### 2.2.2 Manfaat dan Tujuan Pelayanan

Manfaat pelayanan sebagai dasar dan tolak ukur untuk mengembangkan dan menyusun standar pelayanan. Ada beberapa tujuan dari pelayanan yaitu:

1. Memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada konsumen.
2. Sebagai upaya menjaga loyalitas dan tingkat retensi konsumen.
3. Membantu konsumen dalam mengambil keputusan saat bertransaksi
4. Mempermudah konsumen untuk memahami produk yang dijual
5. Menghindari adanya penyalahgunaan wewenang kepada konsumen.

### 2.2.3 Dimensi Pelayanan

Untuk menentukan baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, maka harus ada indikator yang mengukur kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini tentunya diperlukan karena kualitas dari pelayanan semakin dituntut agar kebutuhan dari konsumen dapat terpenuhi.

Pada sektor pelayanan produk jasa, menurut penelitian yang dilakukan Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985) terdapat lima indikator service quality yang digunakan oleh pelanggan atau konsumen untuk mengukur atau mengevaluasi kualitas jasa atau kualitas pelayanan (Iman 2017).

1. Tangibles (Bukti Langsung)

Yaitu perwujudan fisik dari penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi dan lain-lain. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen. Dalam hal ini, konsumen menggunakan inderanya (mata, telinga, perasaan) untuk menilai kualitas dari pelayanan kesehatan yang diterimanya.

2. Reliability (Kehandalan)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan atau service yang dijanjikan dengan akurat, segera, tepat waktu dan memuaskan. Dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh konsumen. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan iklan atau promosi yang diberikan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Yaitu kemampuan penyedia jasa dalam membantu konsumen dalam memberikan service yang tepat sesuai dengan kebutuhan. (Zaniarti, 2011). Dalam pelayanan kesehatan, dimensi ini berarti kemampuan petugas kesehatan dalam membantu konsumen dan tingkat kesiapan melayani sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga nantinya bisa memenuhi harapan dari konsumen.

4. Assurance (Jaminan)

Yaitu kemampuan penyedia jasa pelayanan untuk membuat pengguna jasa percaya terhadap kemampuan yang dimiliki sehingga tidak merasa ragu. Dimensi ini meliputi, faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan dari penyedia jasa.

## 5. Emphaty (Empati)

Yaitu rasa kepedulian dan perhatian khusus penyedia jasa kepada setiap pengguna jasa seperti kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dari konsumen jika mereka membutuhkan bantuan.

Ada enam unsur dalam menilai standar dari kualitas pelayanan menurut Gronroos dalam (Sudiby, 2014).

1. Pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, pegawai, system operasional, dan sumber daya fisik mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan guna menyelesaikan masalah pelanggan dengan cara professional
2. Pelanggan merasa bahwa pegawai (contact personal) memberi perhatian dan berusaha membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan spontan dan senang hati
3. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, pegawai dan system operasionalnya dirancang dan dioperasikan dengan mudah. Sehingga bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan kemauan pelanggan
4. Pelanggan dapat memahami jika terjadi sesuatu hal bisa dipercayakan segala sesuatunya pada penyedia jasa pelayanan baik itu pegawai atau sistemnya
5. Pelanggan memahami jika ada kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan, penyedia jasa/pelayanan segera mengambil tindakan guna mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat

6. Pelanggan dapat meyakini bahwa penyedia jasa bisa dipercaya dan memberi nilai yang sesuai dengan loyalitasnya

#### 2.2.4 Tolak Ukur Pelayanan

Dalam melakukan pelayanan, maka ada tolak ukur yang harus digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Tolak ukur yang dapat digunakan sebagai berikut :

1. **Transparansi** – Pelayanan yang terbuka, mudah diakses, dan juga mudah dimengerti. Artinya konsumen mengetahui apa yang mereka dapat dan perusahaan mengetahui segala proses pelayanan yang terjadi.
2. **Tanggungjawab** – Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan etika, perundang-undangan, dan standar operasional pelayanan.
3. **Kondisi** – Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan (konsumen) dengan prinsip efisien dan efektif.
4. **Partisipatif** – Artinya pelayanan harus bersifat dua arah dimana memperhatikan pelanggan dan lingkungan sekitar.
5. **Kesamaan Hak** – Pelayanan harus bersifat adil. Artinya pelayanan tidak memandang suku, agama, ras, golongan, dan status sosial.
6. **Adil** – Pelayanan harus bersifat adil baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan.

### 2.3 Minat

#### 2.3.1 Pengertian Minat

Minat menurut bahasa (Etimologi), ialah usaha dan kemauan untuk mempelajari (learning) dan mencari sesuatu. Secara (Terminologi), minat adalah keinginan, kesukaan dan kemauan terhadap sesuatu hal. Andi



Maprare menyatakan bahwa minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pikiran tertentu. Minat dapat diartikan pula sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas, atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai dengan perasaan senang.

Minat ialah suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda, dan orang. Minat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang (Wahab, 2004). Menurut (Tampubolon, 1991) mengatakan bahwa minat adalah suatu perpaduan keinginan dan kemauan yang dapat berkembang jika ada motivasi. Minat berkaitan dengan perasaan suka atau senang dari seseorang terhadap sesuatu objek.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa minat adalah suatu rasa yang lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu kegiatan atau aktifitas yang ditunjukkan dengan keinginan, kecenderungan, untuk memperhatikan aktivitas tersebut tanpa ada yang menyuruh, dilakukan dengan kesadaran serta diikuti dengan rasa senang.

Jadi, minat donor darah adalah keinginan seseorang untuk mendonorkan darahnya yang termotivasi dari orang lain, ataupun keinginan

dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari luar sehingga seseorang dengan sukarela mendonorkan darahnya.

### 2.3.2 Macam-Macam Minat

Minat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, antara lain berdasarkan timbulnya minat dan berdasarkan arahnya minat. Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi dua macam antara lain:

1. Minat Primitif adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh, misalnya kebutuhan akan makanan, perasaan enak dan nyaman, kebebasan beraktivitas serta seks.
2. Minat Kultural atau sosial adalah minat yang timbulnya karena proses belajar, minat ini tidak secara langsung berhubungan dengan diri kita. Misalnya minat belajar individu punya pengalaman bahwa masyarakat atau lingkungan akan lebih menghargai orang-orang terpelajar dan pendidikan tinggi, sehingga hal ini akan menimbulkan minat individu untuk belajar dan berprestasi agar mendapat penghargaan dari lingkungan, hal ini mempunyai arti yang sangat penting bagi harga dirinya.

Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi dua macam antara lain:

1. Minat Intrinsik adalah minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri, ini merupakan minat yang lebih mendasar atau minat asli. Misalnya seseorang belajar karena memang pada ilmu pengetahuan atau karena memang senang

membaca, bukan karena ingin mendapatkan pujian atau penghargaan.

2. Minat Ekstrinsik adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut, apabila tujuannya sudah tercapai ada kemungkinan minat tersebut hilang. Misalnya seseorang yang belajar dengan tujuan agar menjadi juara kelas atau lulus ujian.

### 2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat

Minat pada hakekatnya merupakan sebab akibat dari pengalaman.

“Minat berkembang sebagai hasil dari pada suatu kegiatan dan akan menjadi sebab akan dipakai lagi dalam kegiatan yang sama” Crow (1973:22). Menurut crow ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat, Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) faktor kebutuhan dari dalam

timbulnya minat yang dipengaruhi rangsangan yang datang dari lingkungan atau ruang lingkup yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan seseorang akan mudah menimbulkan minat. Misalnya kecenderungan terhadap belajar, dalam hal ini seseorang mempunyai hasrat ingin tahu terhadap ilmu pengetahuan.

- 2) Faktor motif sosial

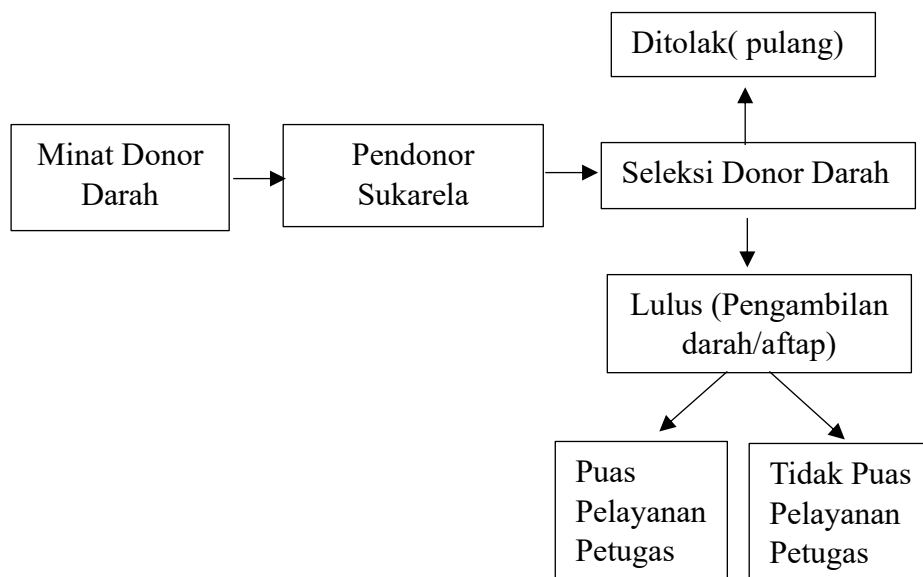
Minat seseorang terhadap obyek atau sesuatu hal. Disamping itu juga dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri manusia dan oleh motif sosial, misal seseorang berminat pada prestasi tinggi agar dapat status social yang tinggi pula.

### 3) Faktor emosional

Faktor perasaan dan emosi ini mempunyai pengaruh terhadap obyek 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.

## 2.4 Kerangka Teori

Kerangka teori adalah gambaran dan arahan asumsi mengenai variabel-variabel atau memiliki arti sebuah hasil dari proses berfikir deduktif atau induktif dengan kemampuan kreatif dan inovatif diakhiri konsep dan ide baru (Supriyanto, 2008). Kerangka teori dalam penelitian ini adalah melalui kualitas pelayanan petugas pengambil darah.



*gambar 2. 1 Kerangka Teori*