

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Kemenkes RI (2015) Pelayanan transfusi darah adalah 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 dengan menggunakan darah manusia sifatnya tidak komersial.

Menurut Kemenkes RI (2015) dalam Peraturan Menteri Kesehatan no 91 tahun 2015 dijelaskan unit pelayanan darah 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 donor darah.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kualitas yang diharapkan dengan pengalaman pelanggan saat mengalami pelayanan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap kualitas yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima buruk maka akan di anggap buruk oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tergantung kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Gomoi et al 2021 (Wafiq Khofifah Muslihin, 2022). Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pedonor darah mempengaruhi kepuasan pendonor 53% secara signifikan. Kepuasan pendonor

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan donor darah, sedangkan 46,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor dari luar seperti: Kesiapan petugas dalam melayani pendonor, kedisiplinan petugas dalam melayani pendonor, kedisiplinan petugas, sifat petugas dalam melayani, sopan santun, dan kenyamanan ruang tunggu donor darah adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pendonor. (lydia Dessy Pangestika, 2021)

Hasil dari survei kepuasan Unit Transfusi Darah UTD PMI Kota Surabaya pada tahun 2022 diketahui, nilai indeks x nilai dasar =  $3,40326 \times 25 = 85,0815$ , yang berarti sasaran mutu untuk indeks kepuasan pelanggan adalah  $\geq 85\%$  jadi hasil survei indeks kepuasan pelanggan memenuhi target di UTD PMI Kota Surabaya.

Kepuasan pendonor setelah melakukan donor darah dapat mendorong lebih banyak orang untuk menjadi pendonor sukarela. Beberapa faktor mempengaruhi kemampuan petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan baik, seperti lama kerja dan intensitas interaksi dengan pendonor. Pelatihan dan pengalaman kerja petugas kesehatan dapat dilatih untuk berkomunikasi dengan lebih baik. Petugas dapat menggunakan komunikasi efektif untuk mengumpulkan informasi tentang kesehatan klien dan menentukan promosi dan edukasi kesehatan yang tepat untuk klien. Dengan ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan petugas kesehatan. (Yuli Astuti, Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pendonor Darah dalam Pelayanan seleksi Donor di Unit Transfusi Darah Palang Merah Yogyakarta, 3 desember 2019)

Kepuasan pendonor sangat berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan donor karena berdasarkan persepsi pendonor yang baik, maka

pelayanan donor yang diterima menghasilkan tingkat kepuasan pendonor serta menumbuhkan citra yang baik pada mutu pelayanan donor darah. Kepuasan pendonor setelah donor darah dapat meningkatkan pendonor darah sukarela. Hal ini di dukung oleh petugas pelayanan darah yang profesional, pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan pasien kepada petugas pelayanan (Jurnal Kesehatan Perintis).

Kepuasan pendonor juga sebagai tolak ukur bagi suatu instansi untuk menaikkan mutu pelayanan dan sebagai alasan utama bagi UTD PMI Surabaya buat melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik. Berdasarkan latar belakang diatas. Peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UTD PMI Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pendonor terhadap layanan donor darah pada UTD PMI Surabaya pada tahun 2023 ? “

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UTD PMI Surabaya.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor di Unit Transfusi Darah PMI Surabaya yang meliputi :

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor terhadap sikap petugas.

- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor terhadap kemampuan komunikasi petugas.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor terhadap keterampilan Aftap petugas.
- d. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor terhadap sarana dan prasarana seleksi donor.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dengan hasil penelitian ini di harapkan menjadi dapat digunakan untuk referensi atau mengembangkan kualitas pelayanan, dan kepuasan pendonor terhadap pelayanan di UTD PMI Surabaya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Menjadi bahan evaluasi guna menaikkan pelayanan petugas terhadap pendonor pada UTD PMI