

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Kemenpan, 2017), salah satunya pelayanan di Unit Transfusi Darah. Menurut *Kotler* (2000) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan di bandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Masyarakat merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang menjadi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pendonor darah akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya. Dan untuk Akreditasi Unit Transfusi Darah salah satunya dengan melakukan survey kepuasan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Transfusi Darah.

Pelayanan transfuse darah merupakan upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Darah dilarang di perjual belikan dengan dalih apapun. Pelayanan transfuse 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 bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan transfuse darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Palang Merah Indonesia (PMI) adalah organisasi sosial yang tugas pokok dan fungsinya di bidang kemanusiaan berdasarkan Keputusan

Presiden Nomor : 25 Tahun 1950. Dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 18 Tahun 1980 tentang Pengelolaan dan Pelaksanaan Usaha Transfusi Darah di tugaskan kepada Palang Merah Republik Indonesia atau instansi-instansi lain yang di tetapkan oleh menteri. PMI telah melaksanakan kegiatan transfuse darah yang tersebar di 34 Provinsi dan 323 cabang di daerah dengan 165 UTD di seluruh Indonesia dengan jumlah darah yang terkumpul baru sekitar 2.480.352 unit dari jumlah penduduk Indonesia. Idealnya jumlah darah yang tersedia berkisar 4.956.741 unit per tahunnya (Pusat Data dan Informasi Kemkes RI, 2009).

Unit Transfusi Darah PMI Kabupaten Malang melayani masyarakat yang ingin menyumbangkan darahnya. Masyarakat yang menyumbangkan darahnya disebut pendonor dan kegiatan ini disebut pelayanan pendonor darah sukarela. Tujuan pelayanan pendonor darah sukarela adalah untuk menjaga persediaan darah UTD PMI Kabupaten Malang, sehingga stok darah akan selalu ada dan siap digunakan bagi yang membutuhkan darah. UTD PMI Kabupaten Malang adalah salah satu instansi yang bergerak dalam bidang donor darah tentunya memiliki target yang harus dicapai setiap tahunnya demi memenuhi kebutuhan darah Kabupaten Malang. Jumlah pendonor darah di UTD PMI Kabupaten Malang selama satu bulan bisa mencapai 2000 orang. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, didapatkan data donasi pada tahun 2019 di UTD PMI Kabupaten Malang berjumlah 27.304 pendonor darah sukarela. Peran tenaga kesehatan di UTD PMI Kabupaten Malang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di UTD PMI Malang secara berkelanjutan, perlu dilakukan survey kepuasan terhadap pendonor darah yang berinteraksi dengan petugas UTD PMI Kabupaten Malang.

Berdasarkan paparan di atas peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di UTD PMI Kabupaten Malang berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah di tetapkan oleh Peraturan Menteri Pemberdayaan Apratur Negara Republik Indonesia dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Sehingga

peneliti dapat menganalisa apakah sudah tercapai tingkat kepuasan pendonor darah atau belum terhadap pelayanan di UTD PMI Kabupaten Malang dan sebagai salah satu syarat Akreditasi Unit Transfusi Darah. Harapan penelitian ini dapat memberikan gambaran di UTD PMI Kabupaten Malang terhadap kepuasan pendonor darah untuk pelayanan menjadi lebih baik, terwujudnya pemantauan dan pengukuran tingkat kepuasan pendonor darah sebagai dasar upaya peningkatan mutu pelayanan di UTD PMI Kabupaten Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang Masalah diatas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah: “Berapa tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di UTD PMI Kabupaten Malang?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisa tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di UTD PMI Kabupaten Malang

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Persyaratan di UTD PMI Kabupaten Malang
- b. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Prosedur di UTD PMI Kabupaten Malang
- c. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Waktu di UTD PMI Kabupaten Malang
- d. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Kopetensi Pelaksana di UTD PMI Kabupaten Malang
- e. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Perilaku Pelaksana di UTD PMI Kabupaten Malang
- f. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Sarana & Prasarana di UTD PMI Kabupaten Malang
- g. Untuk Mengukur Kepuasan Aspek Pengaduan di UTD PMI Kabupaten Malang

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Teoritis

Sebagai bahan referensi pada jurnal – jurnal untuk perkembangan keilmuan transfuse darah.

1.4.2 Praktis

1.4.2.1 Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menganalisa tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di UTD PMI Kabupaten Malang

1.4.2.2 Bagi Unit Transfusi Darah

Dapat mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan berdasarkan persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap fasilitas: sarana, prasarana dan alat, SDM : kecepatan, sikap petugas dan penjelasan informasi, Pelayanan : pendaftaran, ruang tunggu dan Pelayanan: kecepatan, kemudahan, kenyamanan

1.4.3 Bagi pendonor darah

Pendonor darah dapat mengetahui pelayanan petugas di UTD PMI Kabupaten Malang.