

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Sugito kepuasan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan. Kepuasan merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan oleh pelayanan jasa dengan harapan yang dirasakan oleh penerima jasa (Ayu et al., 2008). Sedangkan Menurut Umar kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya (Sayedi et al., 2023). Disini pelayanan jasa diperankan oleh petugas PMI dan penerima jasa diperankan oleh pendonor. Sedangkan dalam KEPMENPAN 81/93 pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Bhudianto et al., 2014). Sehingga dapat ditarik kesimpulan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok atau organisasi dengan tujuan membantu atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh petugas PMI merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa, yang artinya suatu pelayanan yang tidak berwujud (*intangibile*) namun penerima jasa dapat merasakan proses dari pelayanan tersebut. Dan dari situ penerima jasa akan merasakan sebuah bentuk kenyamanan, ketidak nyamanan, kecepatan, kelambatan, dan respon tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan dan ketidakpuasan penerima jasa.

Sebagai petugas pentingnya memberikan kepuasan tersebut dengan menonjolkan keunggulan kualitas yang akan diberikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam blog yang ditulis oleh Rosianasfar (2013), kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu (Sayedi et al., 2023). Sehingga kualitas atau mutu dari sebuah pelayanan jasa akan mempengaruhi produk yang dihasilkan. Kepuasan pendonor ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan petugas. Terdapat lima unsur kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan yaitu “RATER” (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Unsur kualitas layanan tersebut akan membentuk pelayanan yang maksimal dan mendapatkan penilaian kepuasan sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Perlunya sebagai petugas menjaga kualitas layanan untuk mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan pendonor. Pendonor akan merasa puas jika harapan dari pelayanan tersebut terpenuhi. Umpan balik dari kualitas layanan yang unggul ini yaitu mendapatkan pendonor yang lestari. Sehingga produk darah dari PMI tersebut akan terus terpenuhi. Menurut PERMENKES No.91 tentang standar pelayanan darah, Pemenuhan ketersediaan darah menjadi tanggung jawab Unit Donor Darah (UDD) di lingkungannya. Demi menjaga tanggung jawab tersebut pihak dari UDD berupaya penuh untuk meningkatkan kualitas layanan dan terus melakukan evaluasi.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Syofia dan Ruby dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Donor Darah PMI Kota Pekanbaru”. Masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan mengenai ketersediaan stok darah yang ada di Unit Donor Darah dan mengakibatkan penilaian kualitas kurang baik

(Achnes et al., 2019). Selanjutnya oleh Ajis dkk dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Dan hasil pengujian *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *reliability* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Kurriwati, 2003).

Dilihat dari hasil pengamatan pada saat PKL II di PMI Kabupaten Sidoarjo pada bulan Mei - Juni 2023 dan ulasan pada google terdapat komentar kurang puas terhadap pelayanan petugas. Seperti contohnya kurang ramahnya petugas terhadap pelayanan pendonor. Namun terdapat juga pendonor yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Seperti contohnya pelayanan yang cukup baik serta pelayanan sesuai dengan standar prosedur operasional (SOP).

Dari paparan diatas peneliti ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan pendonor dan kualitas pelayanan petugas di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo sehingga peneliti mampu mengidentifikasi kepuasan pendonor dan kualitas layanan. Harapan dari penelitian ini dapat memberikan sedikit evaluasi dan mengembangkan kualitas layanan di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo sehingga dapat meningkatkan kepuasan pendonor.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut : “Bagaimana tingkat kepuasan pendonor dan kualitas pelayanan petugas di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo ?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui gambaran tingkat kepuasan pendonor dan kualitas pelayanan petugas di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a) Mengidentifikasi kualitas pelayanan petugas di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo
- b) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor saat diberikan pelayanan oleh petugas aftar di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo
- c) Menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo

### **1.4 Manfaat**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo, serta memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pendonor di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo
2. Meningkatkan tingkat kepuasan pendonor terhadap kualitas pelayanan di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo