

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Donor darah adalah proses pengambilan darah seseorang yang dilakukan secara sukarela tanpa paksaan sebuah pihak yang disimpan di bank darah sebagai stok darah yang nantinya akan digunakan untuk tranfusi darah. Pelayanan darah sangat penting terutama pelayanan terhadap pendonor darah serta menjaga ketersediaan stok darah bagi pasien yang membutuhkan. Keterbatasan jumlah pendonor bisa disebabkan dari anggapan yang salah mengenai donor darah. Contohnya pendonor yang mempertanyakan kualitas pelayanan donor, alat-alat yang digunakan tidak steril serta petugas kurang profesional dalam menyampaikan informasi.

Kepuasan pendonor itu sendiri dapat dilihat dari beberapa aspek penting yaitu kenyamanan, hubungan petugas UDD dengan pasien dan kompetensi yang dimiliki petugas. Kepuasan pendonor bisa dilihat saat pendonor dapat diyakinkan mengatasi rasa cemas dan takut sehingga pendonor bersedia melakukan donor darah selanjutnya. Melakukan komunikasi yang efektif juga sangat berpengaruh dalam layanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan tentunya memiliki keterkaitan dengan kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan interaksi antara harapan dan pengalaman ketika sudah memakai jasa maupun pelayanan yang didapatkan. Hal ini didukung dengan petugas pelayanan darah

yang kompeten dan profesional .Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik melakukan peletian Kepuasan Pendoror Terhadap Pelayanan UDD.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Trenggalek ?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Trenggalek.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi peneliti selanjutnya dengan permasalahan yang berkaitan dengan Kepuasan Pendoror Terhadap Pelayanan UDD PMI Kabupaten Trenggalek.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dapat menambah wawasan bagi pembaca dan masyarakat mengenai Kepuasan Pendoror Terhadap Pelayanan UDD PMI Kabupaten Trenggalek.