

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Unit pelayanan darah yang berhak menyelenggarakan aktivitas pelayanan donor darah di Indonesia adalah Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia (UDD PMI) dan Unit Transfusi Rumah Sakit (UTDRS). Pelayanan transfusi darah pada UDD PMI meliputi kegiatan rekrutmen donor, seleksi calon pendonor, pengambilan darah atau *aftap*, dan pemeriksaan uji saring IMLTD (Infeksi menular lewat transfusi darah) yang mencakup pemeriksaan lima parameter penyakit yaitu HIV (*human immune deficiency virus*), syphilis, hepatitis B, hepatitis C, dan malaria (Permenkes No 91 tahun 2015). Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia (UDD PMI) merupakan instansi yang memiliki kewenangan dalam melakukan aktivitas donor darah, namun hal ini tidak menjadikan UDD PMI memiliki stok darah yang melimpah (Gustaman, et.al., 2013).

Stok darah yang belum terpenuhi disebabkan beberapa faktor, salah satunya adalah menurunnya minat masyarakat yang mau mendonorkan darahnya. Menurunnya jumlah masyarakat dalam mendonorkan darah dikarenakan adanya perasaan cemas, dan khawatir yang muncul setelah menjalani proses donor darah terutama bagi masyarakat yang baru pertama kali mendonorkan darah. (Vavic, et al., 2012).

World Health Organization (WHO) menjelaskan bahwa tidak tersedianya pasokan darah telah menyebabkan kematian dan banyak pasien yang menderita gangguan kesehatan. Sejumlah 108 juta unit darah disumbangkan secara global. Negara-negara maju yang berpenghasilan tinggi menyumbangkan 50% dari 108 juta unit darah, dan jumlah tersebut lebih dari 20% dari populasi dunia (Rusmini, dkk., 2020).

Ketersediaan stok darah di Indonesia secara ideal adalah 2,5% dari jumlah total penduduk Indonesia per tahunnya. jika jumlah penduduk Indonesia adalah 247.837.073 jiwa, maka secara idealnya dibutuhkan darah sebanyak:  $0,025 \times 247.837.073 = 4.956.741$  kantong darah. Namun pada tahun 2013, jumlah stok

darah yang terkumpul dari donor adalah sebanyak 2.480.352 kantong darah. Secara nasional, kebutuhan darah di Indonesia semakin meningkat per tahunnya, sehingga diharapkan UDD PMI terus meningkatkan pelayanan yang berkualitas agar pendonor darah tetap mendonorkan darahnya di UDD PMI guna mendukung pencapaian sasaran pembangunan kesehatan nasional (Infodatin, 2014).

Kebutuhan stok darah di Kabupaten Purworejo rata-rata setiap bulannya adalah mencapai 1.000 kantong darah. Kebutuhan stok darah ini berasal dari sejumlah rumah sakit atau pelayanan kesehatan di Kabupaten Purworejo. Seperti RSUD Dr. Tjitrowardojo, RS Palang Biru Kutoarjo, dan sejumlah rumah sakit lain. Diketahui stok darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo tiap bulannya belum mencukupi dikarenakan tiap bulan baru mencapai 750-900 kantong darah

Donor darah merupakan proses pengambilan darah dari seseorang secara sukarela yang selanjutnya disimpan di bank darah untuk digunakan dalam kegiatan transfusi darah, hal ini merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan stok darah yang besar. Upaya untuk menjaga kelestarian donor sukarela menjadi perhatian khusus di UDD PMI Kabupaten Purworejo, salah satu hal yang dilakukan adalah dengan menjaga kepuasan pendonor terhadap pelayanan yang dilakukan di Unit Donor Darah tersebut (Al-Hindi et.al., 2018).

Unit Donor Darah PMI Kabupaten Purworejo perlu untuk terus mengembangkan dan meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik. Peningkatan pelayanan dari segi fasilitas dan petugas yang berperan sebagai teknisi pelayanan darah dengan harapan masyarakat yang datang untuk mendonorkan darah merasa nyaman, dan bersedia untuk melakukan donor darah secara berkala. Melestarikan pendonor merupakan salah satu usaha yang perlu dilakukan agar pendonor dapat mendonorkan darahnya kembali secara sukarela dan berkala. (Vavic, et al., 2012).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Sedangkan tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan tidak puas jika kinerja dibawah harapan, jika kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas (Abdullah dan Tantri, 2012). Tingkat kepuasan yang dimaksud dalam pelayanan darah meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empaty (*empathy*) dan wujud nyata (*tangible*) (Wati., dkk, 2012).

Kualitas pelayanan sangat penting dilakukan, hal ini dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Arif tahun 2013 tentang “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember”, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara kualitas yang diharapkan dengan pengalaman pelanggan (*quality of experience*) pada saat melakukan pelayanan.

Jika pelayanan yang di persepsikan sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipresepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Oleh sebab itu maka kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan (Arif,2013).

Pengukuran tingkat kepuasan kepada pendonor belum pernah dilaksanakan di UDD PMI Kabupaten Purworejo, sehingga perlu untuk dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 20 Maret 2022 pada UDD PMI Kabupaten Purworejo, peneliti melakukan wawancara kepada 10 responden secara acak pada hari yang sama, diketahui rentan umur pendonor 20-45 tahun, dengan menggunakan kuesioner yang nantinya akan dipakai saat penelitian, peneliti melakukan wawancara kepada pendonor dan didapatkan hasil 70 % puas dan 30 % kurang puas. Rata-rata pendonor yang datang mengomentari tentang akses jalan masuk yang kecil sehingga menyusahakan bagi kendaraan untuk keluar masuk terutama yang bermobil. Hal ini karena akses masuk yang melewati jembatan dan hanya ada satu jembatan penghubung. Diketahui juga terkait dengan kursi tunggu pendonor yang jumlahnya dianggap sedikit sehingga ketika ramai pendonor banyak pendonor yang menunggu antrian sambil berdiri. Beberapa pendonor juga mengatakan bahwa menu donor yang terdapat dalam *goodie bag* yang dinilai kurang sesuai. Pendonor menginginkan snack yang siap dimakan guna memulihkan kembali tenaga. Berdasarkan penelusuran diketahui bahwa belum ada penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pendonor darah di Unit Donor Darah Kabupaten Purworejo.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pendoror Darah di Unit Donor Darah Kabupaten Purworejo Tahun 2022.

### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini Bagaimana kepuasan pendonor terhadap pelayanan di UDD PMI Kabupaten Purworejo Tahun 2022?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum:

Mengetahui gambaran kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo Tahun 2022.

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui persentase kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo Tahun 2022.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo Tahun 2022 berdasarkan usia.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo Tahun 2022 berdasarkan jenis kelamin.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi UDD PMI Kabupaten Purworejo

Digunakan sebagai evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Purworejo

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Digunakan sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya tentang tingkat kepuasan pendonor darah.

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

| NO | Nama Peneliti                       | Judul Penelitian Tahun   | Hasil Penelitian                              | Persamaan   | Perbedaan   |
|----|-------------------------------------|--|---|---|---|
| 1  | Astuti, Y.,<br>Artini, D.           | Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pendorong Darah dalam Pelayanan Seleksi Donor di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta, 2019 | Cukup puas 50%, puas 30%, dan kurang puas 20% | Sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan pendonor  | Penelitian ini meneliti tentang hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan pendonor sedangkan peneliti berfokus pada kepuasan pendonor |
| 2  | Hidayat, S. Fachri,<br>H. Samsuddin | Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak, 2018  | Puas 80 % dan tidak puas 20%                  | Sama-sama meneliti tentang kepuasan pendonor/konsumen | Penelitian ini lebih berfokus kepada pendonor sukarela, sedangkan peneliti berfokus kepada semua jenis pendonor.                        |
| 3  | Nuraini, F., Putri<br>Kwarta, C     | Studi Kepuasan Konsumen Tentang Layanan Donor Darah di UDD PMI Bojonegoro, 2020  | Puas 75% dan Dan sangat puas 25%              | Meneliti tentang kepuasan pendonor/konsumen           | Penelitian ini lebih menekankan penilaian kepada petugas, sedangkan peneliti berfokus pada fasilitas dan pelayanan                      |