

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**  
**A. Latar Belakang**

Pelayanan di bidang kesehatan salah satu di antaranya adalah pelayanan darah. Pelayanan darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang menggunakan darah manusia sebagai komponen dasar untuk tujuan kemanusiaan daripada tujuan komersial. Pelayanan darah di Indonesia dilakukan oleh fasilitas kesehatan yaitu Unit Donor Darah (UDD) di bawah naungan Palang Merah Indonesia (PMI) (Peraturan Pemerintah No 7, 2011).

Pelayanan transfusi darah pada UDD jika dilihat kembali mengenai fungsi utama UDD PMI adalah melayani masyarakat di bidang transfusi darah, maka UDD PMI perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Permenkes No 91, 2015).

Pelayanan donor darah memiliki tujuan untuk menjaga persediaan darah di UDD PMI, sehingga untuk stok darah harus selalu ada dan selalu terpenuhi jika dibutuhkan. Pelayanan transfusi darah pada UDD PMI mencakup kegiatan rekrutmen donor, seleksi calon pendonor, pengambilan darah atau *aftap*, dan pemeriksaan uji saring IMLTD (Infeksi menular lewat transfusi darah) mencakup pemeriksaan lima parameter penyakit yaitu HIV (*human immune deficiency virus*), syphilis, hepatitis B, hepatitis C, dan malaria (Permenkes, 2014).

Ketersediaan darah untuk donor, secara ideal adalah 2,5% dari jumlah penduduk per tahun sehingga jika jumlah penduduk di Indonesia sebesar 247.837.073 jiwa, maka idealnya dibutuhkan darah sebanyak:  $0,025 \times 247.837.073 = 4.956.741$  kantong darah. Tahun 2013 jumlah stok darah yang terkumpul dari pendonor sebanyak 2.480.352 kantong darah. Secara nasional kebutuhan darah di Indonesia semakin meningkat dan diharapkan pelayanan yang berkualitas untuk menjaga pendonor darah tetap mendonorkan darahnya di UDD PMI dan mendukung pencapaian sasaran pembangunan kesehatan nasional (Infodatin, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Arif (2013) yaitu mengenai “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah

Indonesia Kabupaten Jember”, menjelaskan mengenai kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara kualitas yang diharapkan dengan pengalaman pelanggan (*quality of experience*) saat mengalami layanan. Jika pelayanan yang dipersepsikan sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dianggap kualitas yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan (Arief, 2013).

Studi pendahuluan yang telah peneliti lakukan pada tanggal 31 Januari 2021 pada UDD PMI Kabupaten Sleman untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor peneliti mengambil 10 responden secara random, didapatkan umur pendonor darah dengan rentang usia 17-25 tahun, dengan menggunakan kuesioner yang nantinya akan digunakan pada saat penelitian tetapi tidak semua item ditanyakan dari 15 pernyataan yang ditanyakan pada saat studi pendahuluan, hanya 6 pernyataan yang dianggap telah mewakili 5 dimensi (*Emphaty, tangibles, assurance, reliability, responsiveness*) untuk mengukur kepuasan pendonor, dengan hasil jawaban responden puas 60% dan kurang puas 40% pada dimensi *responsiveness*.

Berdasarkan uraian di atas peneliti akan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah pada UDD PMI Sleman Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan pendonor terhadap pelayanan di UDD PMI Kabupaten Sleman Yogyakarta?.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman.

### 2. Tujuan Khusus:

- a. Untuk mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan (puas dan tidak puas) terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman.
- b. Untuk mengetahui unsur kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoretis

Untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang pelayanan darah mengenai tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi UDD PMI Kabupaten Sleman

Sebagai evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman, dengan tujuan meningkatkan jumlah pendonor darah sukarela.

#### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut.

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian, Tahun  | Hasil Penelitian  | Persamaan  | Perbedaan   |
|----|---------------|--|---|--|---|
| 1  | Astuti, Y     | Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pendoror Darah dalam Pelayanan Seleksi Donor di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta, 2019. | Didapatkan cukup puas yaitu 50%, puas 30%, kurang puas 20%, dan tidak puas 0%.                            | sama sama meneliti tentang kepuasan pendonor darah.  | penelitian ini meneliti kepuasan pendonor dan hubungan komunikasi efektif, sedangkan yang nantinya peneliti lakukan hanya mengenai tingkat kepuasan pendonor. |
| 2  | Amonda, P     | Tingkat Kepuasan Pendoror Sukarela Terhadap Pelayanan Donor Darah, 2020.   | Tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas sebanyak 46 orang (82.1%) dan kategori puas 10 orang (17,9%). | sama- sama meneliti mengenai tingkat kepuasan pendonor   | penelitian ini hanya untuk pendonor darah sukarela, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan untuk semua jenis pendonor darah.                              |
| 3  | Hidayat, S    | Kepuasan masyarakat pada pelayanan donor darah di Palang Merah Indonesia cabang Pontianak, 2018.   | Puas 80% dan tidak puas 20%   | Persamaan penelitian dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama meneliti kepuasan pendonor darah. | penelitian ini hanya pendonor darah sukarela, penelitian yang dilakukan peneliti yaitu semua jenis pendonor darah   |