

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan transfusi darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang meliputi perencanaan, pengarahan dan pelestarian pendonor darah, penyediaan darah, pendistribusian darah, dan tindakan medis pemberian darah kepada pasien untuk tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pendonor darah adalah orang yang menyumbang darah atau komponennya kepada pasien untuk tujuan penyembuhan darah atau komponen kepada pasien untuk tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat. Pelayanan darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial (Peraturan Pemerintah No 7, 2011).

Kepuasan pendonor merupakan hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan, karena kepuasan merupakan bagian dari mutu pelayanan, dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan salah satu indikator kualitas yang diberikan pada pelayanan kesehatan kepuasan pendonor dapat dilihat dari hubungan antara pendonor dengan teknisi, kenyamanan pendonor, kompetensi teknisi dalam melayani pendonor. Permintaan masyarakat terhadap stok darah yang berkualitas dan aman semakin meningkat, sedangkan peningkatan jumlah kunjungan pasien yang ada di rumah sakit yang membutuhkan stok darah akan mempengaruhi mutu pelayanan yang akan diberikan sehingga akan mempengaruhi terhadap kepuasan pendonor (Tumangkeng, 2013).

Semua organisasi publik berharap mendapatkan kualitas pelayanan, kualitas merupakan inti kelangsungan hidup, sedangkan bahwa kelangsung hidup sebuah

organisasi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan karena sebuah organisasi yang bergerak sangat berhubungan dengan masyarakat luas dan mendapatkan perhatian dari masyarakat. Hal ini dapat berguna sebagai kontrol yang dilakukan oleh organisasi dan dapat sebagai dorongan bagi organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk seluruh masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dapat meningkatkan kualitas pelayanan hal yang perlu adanya interaksi pengguna dan pemberi jasa pelayanan, dan komunikasi (Anggreni & Yanti, 2019).

Laporan menunjukkan bahwa UDD PMI Kabupaten Kulon Progo dari bulan Februari sampai dengan 20 Maret 2021 menunjukkan jumlah pendonor yang telah terambil sebanyak 1.030. Dari studi pendahuluan yang dilakukan penelitian pada tanggal 25 maret 2021 dengan memberikan 5 pertanyaan dari 24 pertanyaan yang dijadikan kuesioner penelitian, kepada pendonor yang telah selesai melakukan pengambilan darah di UDD PMI Kabupaten Kulon Progo.

Berdasarkan pengamatan langsung dari pendonor untuk pertanyaan lahan parkir yang luas dan tertata dengan rapi, terdapat 8 dari 10 orang yang merasa puas atau sebesar 80%. Sedangkan sangat puas dan tidak puas masing-masing yang memilih 1 atau sebesar 10%. Untuk pertanyaan belum tersedia pertunjuk ruang donor darah di lahan parker terdapat 8 orang yang memilih puas atau sebesar 80%. sedangkan yang memilih sangat puas dan tidak puas sebesar 10% atau sebanyak 1 dari 10 orang. Pada pertanyaan ruang tunggu PMI yang cukup nyaman terdapat 60% atau 6 orang yang merasa puas sedangkan yang memilih sangat puas sebesar 40% dan 0% tidak puas atau tidak ada yang memilih.

Pertanyaan ruang donor darah PMI terlihat bersih, rapi, dan nyaman, terdapat 4 dari 10 orang atau 40% yang memilih puas, sedangkan yang memilih sangat puas sebanyak 6 dari 10 orang atau 60%. Pertanyaan petugas PMI berpenampilan bersih, rapi, selalu menggunakan masker dan sarung tangan, yang merasa sangat puas ada 6 dari 10 orang atau sebesar 60%, yang merasa puas sebesar 4 dari 10 orang atau 40%. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik mengambil penelitian tentang “Gambaran Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Kepuasan Pendonor Darah Atas Pelayanan Petugas UDD PMI Kabupaten Kulon Progo Tahun 2021”.

B. Rumus Masalah

Bagaimanakah gambaran kepuasan pendonor darah atas pelayanan petugas UDD PMI Kulon Progo?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pendonor darah atas pelayanan petugas di UDD PMI Kabupaten Kulon Progo Tahun 2021.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran karakteristik pendonor atas pelayanan petugas UDD PMI Kabupaten Kulon Progo.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor atas pelayanan petugas UDD PMI Kabupaten Kulon Progo bulan Maret tahun 2021 berdasarkan dimensi kepuasan, bukti langsung, perhatian, kehandalan, daya tangkap, dan jaminan.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoretis

Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan akademik, sumber bacaan serta informasi terkait gambaran kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan petugas PMI Kabupaten Kulon Progo dan dapat menjadikan pembelajaran.

2. Praktis

a. Bagi penelitian

Dapat menambah pengetahuan dan menambah pengalaman dan wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait gambaran kepuasan pendonor darah di Palang Merah Indonesia Kabupaten Kulon Progo.

b. Bagi penelitian lain

Dapat menambah referensi dan pengetahuan bagi Ilmu Teknologi Bank Darah mulai dari rekrumen donor darah, seleksi donor, dan pengambilan darah.

c. Bagi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi pembaca, informasi dan menambah referensi untuk penelitian selanjutnya terkait Gambaran Kepuasan Pendorong.

d. Bagi UDD PMI Kulon Progo

Dari hasil penelitian ini memberikan gambaran untuk Palang Merah Indonesia Kabupaten Kulon Progo mengenai gambaran kepuasan pendonor darah atas pelayanan petugas PMI Kabupaten Kulon Progo, dan dapat meningkatkan kepuasan kepada pendonor darah.

E. Keaslian Penelitian

Table 1.1 Keaslian Penelitian

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Richim Rauf Senja Puspita Sari	<i>Good Corporate Governance (GCG) dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pendorong Di Unit Pelaksana Teknik Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi</i>	Penelitian ini menemukan adanya pengaruh <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, transparency, accountability, independency, fairness</i> terhadap tingkat kepuasa pendonor	Dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang kepuasan pendonor	Penelitian sebelumnya membahas mengenai prinsip <i>good corporate governance (GCG)</i> , sedangkan penelitian sekarang mengenai kepuasan pendonor terhadap pelayanan

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Sulawesi Selatan, 2020	dengan $p < 0.05$.		petugas .
2.	Aries Gustaman	Kualitas Pelayanan Pendorong Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember	Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan adalah dengan cara mengurangi skor pengalaman pelanggan dengan harapan pelanggan ketika melakukan kegiatan pelayanan.	Dalam Penelitian ini sama-sama Membahas Pelayanan Pendorong Darah	Mengetahui Kualitas pelayanan pendonor darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia.
3.	Yanti Puspita Anggi Kadek, Anggreni Putri	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Media Sosial Terhadap Minat Relawan Donor Darah di Unit Donor Darah PMI Kabupaten Gianyar	Uji validitas dilakukan terhadap hasil tabulasi distribusi jawaban <i>responde</i> . Diketahui bahwa koefisien korelasi seluruh butir pertanyaan di atas	Dalam penelitian ini Sama-sama membahas Pelayanan Pendorong Darah	Mengetahui pengaruh media social secara persial terhadap minat relawan donor darah di unit donor darah PMI gianyar.

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			mempunyai r hitunga lebih besar dari r table (rtabel = 0,196). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada X ₁ (kualitas Pelayanan) yang ada pada instrument penelitian layak digunakan sebagai instrument untuk mengukur data penelitian.		
4.	Abdul Sadad, Fenti Mansyar	Kualitas Pelayanan Publik	Secara umum pelyanan di UDD PMI Kabupaten Kmpar dapat dikatakan baik dan berjalan dengan lancar, meskipun masih ada yang	Dalam penelitian ini sama-sama membahas Pelayanan Pendoron Darah	Penelitian sebelumnya membahas Kualitas dan faktor-faktor penghambat pelayanan publik di UDD PMI Kabupaten

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			diperbaiki dan masih banyak cara berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan di UDD PMI kabupaten Kampar.		Kampar.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN