

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hal yang terpenting bagi manusia. Untuk mewujudkan hal tersebut sebagai manusia perlu mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Pelayanan kesehatan merupakan sesuatu yang perlu dibutuhkan masyarakat, salah satunya adalah Palang Merah Indonesia (PMI) yang merupakan salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang membantu dalam ketersediaannya darah kepada pasien yang membutuhkan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Transfusi Darah).

Palang Merah Indonesia merupakan organisasi nasional yang bergerak dibidang kemanusiaan yaitu pelayanan darah. Pelayanan transfusi darah di Unit Transfusi Darah (UTD) yang meliputi rekrutmen donor, seleksi donor, pengambilan darah lengkap, pengambilan darah *apheresis*, umpan balik pelanggan, pengolahan komponen darah, spesifikasi dan kontrol mutu komponen darah, uji saring Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah (IMLTD), pengujian serologi golongan darah, penyimpanan darah, distribusi darah, kontrol proses (termasuk jaminan mutu), sistem komputerisasi, pengelolaan *Mobile Unit* (MU), dan notifikasi donor reaktif IMLTD (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Transfusi Darah).

Sistem pelayanan kesehatan di Indonesia masih mempunyai beberapa kendala mulai dari sumber daya manusia, fasilitas dan juga komponen pendukung lainnya. Peraturan Pemerintah Nomor 7 tahun 2011 menyatakan bahwa salah satu upaya pelayanan kesehatan terutama pada bidang pelayanan darah yaitu menyelenggarakan pelayanan darah yang bertujuan memenuhi ketersediaan darah yang aman untuk kebutuhan pelayanan kesehatan, memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan darah, memudahkan akses memperoleh darah untuk penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, serta memudahkan akses memperoleh informasi tentang ketersediaan darah.

Berdasarkan standar organisasi kesehatan dunia *World Health Organization* (WHO), jumlah kebutuhan minimal darah di Indonesia sekitar 5,1 juta kantong darah pertahun, sedangkan produksi darah dan komponennya saat ini sebanyak 4,1 juta kantong dari 3,4 juta donasi. Dari jumlah darah yang tersedia, 90% di antaranya berasal dari donasi sukarela. Donor darah menjadi salah satu langkah yang terpenting dalam menyelamatkan nyawa manusia yang dimana produk darahnya digunakan untuk pasien yang melakukan operasi, proses transfusi atau kondisi klinis yang lain yang menyebabkan seseorang kehilangan darah agar dapat memperoleh kesembuhan (Astuti dan Artini, 2019).

Pelayanan Unit Transfusi Darah mengirimkan produk darah ke klinik atau rumah sakit sebagai tempat pengguna utama produk darah dan pasien sebagai pengguna terakhir. Namun donor darah menjadi dasar yang terpenting dalam semua kegiatan pelayanan transfusi darah, donor darah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan stok darah di pelayanan transfusi darah dengan menempatkan kepuasan donor darah sebagai parameter yang sangat penting (Jovanovic, 2012).

Pelayanan Unit Transfusi Darah yang baik dalam pelayanan darah perlu dibutuhkan petugas yang berkompeten dan terampil dalam bidangnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas di lembaga pelayanan darah. Kepuasan pendonor sebagai pengguna pelayanan darah menjadi salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan darah. Kepuasan pendonor merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pendonor dapat dinilai dari empat aspek, yaitu kenyamanan, hubungan dengan petugas, kompetensi teknis petugas, dan juga biaya. Penilaian kepuasan pendonor penting untuk dilakukan, karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, pemasaran, dan juga prioritas peningkatan pelayanan darah (Rauf dkk, 2020).

Kebutuhan darah di Indonesia berdasarkan standar WHO, jumlah kebutuhan minimal darah di Indonesia sekitar 5,1 juta kantong pertahun (2% jumlah penduduk Indonesia). Sedangkan untuk produksi darah dan komponennya saat ini sebanyak 4,6 juta kantong dari 3,05 juta donasi, dan sebanyak 86,20% diantaranya berasal dari donor darah sukarela. Di Indonesia masih kekurangan

jumlah produksi darah secara nasional sekitar 500 ribu kantong (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh Jovanovic dkk (2012) tentang penilaian kepuasan pendonor darah dan tindakan yang diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan darah didapatkan hasil bahwa perkiraan rata-rata donor darah yang dilakukan dari proses donor darah adalah 4,8 (SD = 0,46). Penelitian tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pendonor darah yang tinggi terhadap kegiatan proses donasi yang dilakukan. Tidak ditemukan adanya parameter obyektif yang berpengaruh terhadap proses donor darah, sedangkan diantara parameter subjektif yang diamati seperti pada kondisi sebelum proses donasi ( $p < 0,05$ ), tingkat nyeri fungsi vena ( $p < 0,01$ ), dan sikap petugas ( $p < 0,01$ ). Proses donasi dapat ditingkatkan dengan lebih memperhatikan pengurangan tingkat nyeri luka tusukan dengan pelatihan tambahan *phlebotomist*, mempersingkat waktu tunggu atau antrian pendonor.

Penelitian yang dilakukan oleh Syamsi Hidayat dkk (2018) tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan donor darah di PMI Cabang Pontianak menunjukkan bahwa sebagian besar pendonor berjenis kelamin pria berumur 20-25 tahun, diantaranya berpendidikan SMA dan bekerja sebagai karyawan swasta dengan penghasilan rata-rata Rp2.000.000,00-Rp2.999.999,00 dan mayoritas pendonor melakukan donor darah sebanyak 2 kali dalam satu tahun. Hasil analisis data didapatkan nilai kepuasan ( $X=4,05$ ) sama dengan nilai kepentingan ( $Y=4,05$ ) artinya masyarakat merasa puas terhadap pelayanan donor darah di PMI Cabang Pontianak. Perlu diadakan peningkatan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, mulai dari kualitas pelayanan seperti kebersihan ruang tunggu, toilet, dan layanan *call center* 24 jam.

UDD PMI Kabupaten Klaten diketahui bahwa pada tahun 2020 memiliki jumlah donasi yang menurun dibandingkan tahun 2019. Jumlah donasi di luar gedung dan di dalam gedung untuk tahun 2019 sebesar 25.128 pendonor. Jumlah donasi pada tahun 2020 sebanyak 22.378 pendonor. Menurunnya tingkat ketersediaan stok darah ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya yaitu pandemi yang sedang terjadi di Indonesia dan juga tingkat kesadaran masyarakat

akan pentingnya donor darah yang kurang. Kurangnya tingkat kesadaran masyarakat untuk mendonorkan darahnya bisa diatasi dengan memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang manfaat donor darah, kegunaan donor darah dan menjelaskan tentang proses donor darah dari awal sampai diberikan kepada pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 2 Juni 2021, beberapa pendonor menyampaikan keluhan terhadap pelayanan di UDD PMI Kabupaten Klaten. Keluhan disampaikan melalui lisan dan tertulis. Pendonor menyampaikan keluhan dan masukkan secara tertulis melalui kotak kritik dan saran serta media sosial UDD PMI Kabupaten Klaten. Pendonor juga menyampaikan keluhan dan masukkannya secara lisan kepada petugas yang kemudian akan disampaikan ke grup UDD PMI Kabupaten Klaten, sehingga semua karyawan mengetahui permasalahan tersebut. Keluhan dan masukkan tersebut mengenai menu donor yang tidak sesuai, sikap petugas kepada pendonor, antrian yang banyak dengan kapasitas ruang tunggu yang tidak memadai, dan penulisan formulir yang masih manual dengan tulis tangan. Keluhan paling banyak mengenai letak UDD yang berada di lantai 2 sehingga pendonor merasa lelah jika diharuskan naik ke lantai 2. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan darah di UDD PMI Kabupaten Klaten tahun 2021.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di Unit Donor Darah PMI Kabupaten Klaten tahun 2021?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Klaten tahun 2021.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Klaten tahun 2021 berdasarkan usia, jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan golongan darah.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Klaten tahun 2021 berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dimensi empati (*Emphaty*).

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca sebagai pengetahuan tambahan dan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, selain itu dapat dijadikan acuan dan sumber bacaan serta informasi mengenai tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Klaten.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Melatih penulis dalam berfikir secara rasional dan sistematis serta menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam hal pelayanan darah khususnya mengenai kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah.

##### b. Bagi UDD PMI Kabupaten Klaten

Memberikan masukan kepada UDD PMI Kabupaten Klaten untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan donor darah terhadap pendonor.

### E. Keaslian Penelitian

Pada penelitian ini peneliti mengambil 3 sumber referensi dari penelitian terdahulu yang mempunyai kemiripan dalam topik yang dibahas, diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Radmilla Jovanovic	<i>Assessment of blood donors' satisfaction and measures to be taken to improve quality in transfusion service establishments.</i> Tahun 2012	Perkiraan rata-rata donor darah dari proses donor darah adalah 4,8 (SD = 0,46). Tidak ada parameter obyektif yang ditemukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perkiraan proses donor darah, sedangkan di antara parameter subjektif yang diamati, seperti kondisi sebelum donor darah ( $p < 0,05$ ), tingkat nyeri fungsi vena ( $p < 0,01$ ), dan sikap staf ( $p < 0,01$ ). ) dampak langsung dikonfirmasi. Studi tersebut juga menegaskan pengaruh interaksi yang signifikan dari beberapa parameter yang diamati.	Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pendonor setelah mendonorkan darahnya dengan menggunakan desain <i>Cross Sectional</i> .	Tempat penelitian yang akan diteliti di UDD PMI Kabupaten Klaten.
2	Senja Puspita Sari Rachim Rauf, Arman, Samsualam	<i>Good Corporate Governance (GCG) dan Kualiatas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pendoror Di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas</i>	Penelitian ini menemukan adanya pengaruh <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, transparency, accountability, independency, faireness</i> terhadap tingkat kepuasan Pendoror dengan $p < 0.05$ . Serta,	Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode <i>Accidental Sampling</i> yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan berada di PMI	Data penelitian yang diambil pada jurnal dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pendonor, sedangkan pengambilan data yang akan dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada pendonor darah.

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020	variabel yang paling berpengaruh yaitu <i>independency</i> terhadap tingkat Kepuasan pendonor dengan $p < 0.05$ .	untuk mendonorkan darah.	
3	Yuli Astuti dan Dyah Artini	Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pendonor Darah dalam Pelayanan Seleksi Donor di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta Tahun 2019	Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan metode <i>accidental sampling</i> . Kuesioner dibagikan kepada 30 pendonor terpilih yang melakukan donor darah di UTD PMI Kota Yogyakarta. Uji statistik yang digunakan adalah Somers dan Gamma dengan aplikasi SPSS IBM 23. Hampir seluruh aspek <i>REACH</i> dilaksanakan dengan frekuensi 'kadang-kadang' atau 'selalu'. Sebagian besar pendonor merasa cukup puas (50%) dan puas (30%). Ada hubungan antara komunikasi efektif dengan kepuasan pendonor darah yang signifikan secara statistik ( $p < 0,05$ ).	Kuisisioner diberikan kepada pendonor darah untuk menilai kepuasan pendonor darah setelah mendapatkan pelayanan dengan menggunakan desain <i>Cross Sectional</i> dengan metode <i>Accidental Sampling</i> .	Tempat penelitian yang akan diteliti di UDD PMI Kabupaten Klaten.
4	Francisca Romana Sri Supadmi	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat Untuk Berdonor Darah Secara Reguler di Unit Transfusi Darah Palang Merah	Karakteristik pendonor didominasi oleh pendonor laki-laki (83.2%) dengan sebagian besar berpendidikan SLTA (49.5%) dengan jenis	Pada penelitian menggunakan desain penelitian <i>cross sectional</i> . Dengan menggunakan instrumen pengumpulan data yaitu	Pengambilan sampel pada jurnal menggunakan sistem <i>Random Sampling</i> di UTD PMI Kabupaten Gunung Kidul.

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Indonesia Kabupaten Gunung Kidul Tahun 2018.	pekerjaan didominasi PNS/Swasta (37.6%). Dan jumlah donasi 1-10 kali (66.3%) dan 11-20 kali (11.9%). Hasil analisis data didapatkan untuk variabel sikap (p value 0.003) dan kontrol perilaku (p value 0.000) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk berdonor darah secara reguler. Variabel normasubjektif tidak berpengaruh signifikan (p value 0,435). Variabel yang paling dominan adalah variabel kontrol perilaku sebesar 0.405 (40.5%).	kuesioner.	