

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Unit Donor Darah (UDD) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan donor darah, penyediaan darah, dan pendistribusian darah. Fasilitas pelayanan kesehatan yaitu sarana untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2011). Unit Donor Darah PMI sebagai lembaga pelayanan yang berwenang menyelenggarakan donor darah bertujuan untuk mengupayakan ketersediaan suplai darah melewati proses donor darah. Faktor yang mendukung minat masyarakat terhadap donor darah yaitu pelayanan prima, karena bagaimanapun pelayanan yang baik dapat menimbulkan minat masyarakat untuk mendonorkan darah (Nuraini & Kwarta, 2021).

Salah satu pelayanan dalam bidang medis adalah pelayanan donor darah. Pelayanan darah adalah pelayanan medis yang menggunakan darah manusia sebagai sumber bahan untuk tujuan kemanusiaan dan non komersial. Donor darah adalah orang yang mendonorkan darah atau komponen darahnya kepada pasien untuk menyembuhkan penyakitnya dan memulihkan kesehatannya (Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2011). Tujuan pelayanan pendonoran darah adalah untuk menjaga persediaan darah UDD PMI, sehingga stok darah akan selalu ada dan siap digunakan bagi yang membutuhkan darah.

Donor darah adalah proses pengambilan darah dari seseorang secara sukarela untuk disimpan di Bank darah serta memberikannya kepada pasien yang membutuhkan (Nuraini & Kwarta, 2021). Alur pelayanan donor darah terdiri dari rekrutmen donor, seleksi donor, pemeriksaan laboratorium, pengolahan komponen darah, distribusi darah, dan pelestarian donor. Pemeriksaan seleksi donor ini meliputi pemeriksaan tekanan darah, kadar

kadar hemoglobin, berat badan, tinggi badan, denyut nadi, suhu tubuh, golongan darah dan rhesus. Seleksi donor darah ini dilakukan sebagai syarat untuk mengetahui apakah calon pendonor memenuhi kriteria donor atau tidak dan untuk memastikan bahwa darah tersebut bebas dari penyakit menular. Sedangkan pemeriksaan laboratorium terdiri atas pemeriksaan golongan darah, infeksi menular lewat transfusi darah (IMLTD), dan skrining antibodi.

Upaya rekrutmen donor darah untuk meningkatkan pendonor darah sukarela sebagai pemenuhan kebutuhan darah dan suplai darah yang dapat meminimalkan faktor resiko infeksi atau penyakit menular melalui darah. (Astuti & Artini, 2019). Kepuasan donor darah dapat diukur dengan tiga cara: kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, dan kompetensi teknis petugas. Penilaian kepuasan donor ini penting karena mempertimbangkan kualitas layanan dalam kaitannya dengan prioritas pemasaran dan peningkatan layanan (Sari *et al.*, 2020). Kepuasan pendonor darah dilihat saat masyarakat diyakinkan dapat mengalahkan rasa kecemasan dan rasa takut sebelum melakukan donor darah sehingga masyarakat bersedia untuk melakukan donor yang selanjutnya.

Ketersediaan darah untuk donor secara ideal yaitu 2,5% dari jumlah penduduk per tahun, sehingga jika jumlah penduduk di Indonesia sebanyak 247.837.073 jiwa, maka idealnya dibutuhkan darah sebesar:  $0,025 \times 247.837.073 = 4.956.741$  kantong darah. Diketahui tahun 2013 jumlah darah yang terkumpul dari donor sebanyak 2.480.352 kantong darah. Maka secara nasional kebutuhan darah di Indonesia harus ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menjaga pendonor darah tetap mendonorkan darahnya di UDD PMI dan mendukung pencapaian sasaran pembangunan kesehatan nasional (Rachmawati, 2014).

Jumlah pendonor di UDD PMI Kabupaten Banyumas setiap bulan sebanyak  $\pm 6000$  pendonor. Berdasarkan studi pendahuluan, jumlah pendonor dari bulan Januari - 11 Maret 2022 sebesar 17.217. Pada tanggal 14 Maret 2022 dilakukan survei kepada 10 pendonor dengan cara memberikan angket

kuesioner yang berisi 5 pernyataan yang dianggap telah mewakili 5 dimensi kepuasan (*Emphaty, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness*). Hasil survei menunjukkan 80% responden puas dan 20% responden kurang puas terhadap pelayanan UDD PMI Kabupaten Banyumas.

UDD PMI Kabupaten Banyumas merupakan salah satu unit donor darah di Jawa Tengah yang sudah memiliki sertifikat CPOB (Cara Pembuatan Obat yang Baik) sejak tahun 2019 dan menjadi UDD rujukan. Tingginya antusiasme masyarakat untuk mendonorkan darah menyebabkan stok darah selalu tercukupi. Selain itu petugasnya juga sudah terkoordinir dalam menjalankan tugas masing-masing. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh UDD PMI Kabupaten Banyumas.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Banyumas tahun 2022 ?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Banyumas 2022.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pendonor atas pelayanan petugas UDD PMI Kabupaten Banyumas tahun 2022.
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pendonor berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Banyumas tahun 2022.

#### **D. Manfaat**

##### 1. Teoritis

Penelitian ini memberikan wawasan pengetahuan akademik serta menjadi sumber bacaan dan informasi mengenai tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan petugas UDD PMI di Kabupaten Banyumas.

##### 2. Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengalaman dan wawasan untuk pengembangan ilmu terkait gambaran kepuasan donor darah di Palang Merah Indonesia Kabupaten Banyumas.

###### b. Bagi Peneliti Lain

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

###### c. Bagi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi pembaca serta dapat menambah referensi untuk penelitian selanjutnya terkait gambaran kepuasan pelayanan donor darah.

###### d. Bagi UDD PMI Kabupaten Banyumas

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bagi PMI Kabupaten Banyumas dalam hal kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas PMI Kabupaten Banyumas dan sekaligus sebagai bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di UDD PMI Kabupaten Banyumas.

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Fatia Rizki Nuraini, Cityta Putri Kwarto	Studi Kepuasan Konsumen Tentang Layanan Donor Darah di UDD PMI Bojonegoro	Dari 80 sampel terdiri 73% pendonor laki-laki dan 27% perempuan. Usia pendonor sampel penelitian berkisar antara 20 hingga 36 tahun. Pendonor darah UDD PMI Bojonegoro secara umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Aspek dengan urutan skor tertinggi hingga terendah adalah aspek <i>empathy /attitude</i> , diikuti oleh <i>assurance /recovery, responsiveness, credibility, reliability</i> dan <i>tangible</i> .	1. Membahas tentang kepuasan pendonor penelitian menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. 3. Data yang diperoleh dengan menggunakan angket kuisioner.	1. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 80 sampel 2. Lokasi penelitian dilakukan di PMI Bojonegoro

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2.	Yuli Astuti, Dyah Artini	Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pendonor Darah dalam Pelayanan Seleksi Donor di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta, 2019	Karakteristik responden pendonor darah terbanyak adalah kelamin laki-laki (73,33%), usia 20-30 tahun dan pendidikan sarjana dan diploma (56,67%), dan pekerjaan swasta. Berdasarkan distribusi frekuensi komunikasi efektif. Diperoleh hasil persentase kinerja komunikasi terbesar pada komponen <i>respect</i> (menghormati) adalah (50%), komponen <i>empathy</i> (empati) didapatkan (53,33%), <i>audible</i> (mendengarkan) didapatkan (53,33%) dan <i>clarity</i> (kejelasan) (46,67%) serta <i>humble</i> (kesabaran) (60%).	1. Membahas tentang kepuasan pendonor. 2. Metode penelitian menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. 3. Hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan angket kuisioner.	1. Menjelaskan mengenai hubungan komunikasi efektif antara petugas dengan pendonor. 2. Lokasi penelitian dilakukan di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta 3. Tahun penelitian 2019

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			Berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan donor didapatkan bahwa mereka cukup puas dengan pelayanan terkait komunikasi yang efektif.		
3.	Senja Puspita Sari Rachim Rauf, Arman, Samsualam	Good Corporate Governance (GCG) dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pendorong Di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan	Penelitian ini menemukan adanya pengaruh <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , <i>transparency</i> , <i>accountability</i> , <i>independency</i> , <i>faireness</i> terhadap tingkat kepuasan pendonor dengan $p < 0.05$	1. Dalam penelitian ini, keduanya membahas kepuasan donor. 2. Metode ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. 3. Data yang diperoleh dengan menggunakan angket kuisisioner.	1. Melakukan penelitian mengenai prinsip <i>good corporate govermance</i> 2. Lokasi penelitian dilakukan di UTD PMI Provinsi Sulawesi Selatan 3. Tahun penelitian 2020