

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hemo, hemato, dan haima, semuanya dalam Bahasa Yunani, mempunyai arti darah, digunakan untuk menggambarkan darah, suatu cairan yang terdapat pada semua makhluk hidup kecuali pada tumbuhan tingkat tinggi yang membawa bahan kimia dari metabolisme dan berfungsi sebagai pertahanan tubuh manusia terhadap virus maupun bakteri. Darah merupakan cairan yang ada di dalam tubuh manusia untuk mengangkut nutrisi dan oksigen yang dibutuhkan oleh jaringan tubuh. Darah manusia adalah cairan tubuh yang mengangkut oksigen yang dibutuhkan oleh sel-sel tubuh. Darah juga mengangkut zat sisa metabolisme dan mengandung beberapa komponen sistem kekebalan yang berusaha melindungi tubuh dari berbagai penyakit (Sugianto & Zundi, 2017).

Pelayanan transfusi darah merupakan salah satu upaya kesehatan dengan tujuan kemanusiaan untuk penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang membutuhkan ketersediaan darah atau komponen darah yang cukup, aman, dan berkualitas, dan mudah diakses oleh masyarakat. Usaha yang dilakukan untuk untuk tercapainya ketersediaan darah adalah dilakukannya kegiatan donor darah (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015). Donor darah merupakan proses pemindahan darah dari seorang pendonor kepada orang yang membutuhkan darah dan dilakukan oleh pihak yang berwenang menangani proses pengolahan darah seperti Unit Transfusi Darah (UTD) dibawah naungan Palang Merah Indonesia (PMI) (Rizky Wahyu, 2020).

UU Nomor 36 Tahun 2007 Pasal 86 tentang kesehatan menjelaskan bahwa pelayanan darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) nomor 91 Tahun 2015 menyebutkan bahwa Unit Transfusi Darah (UTD) merupakan fasilitas pelayanan Kesehatan yang mengadakan kegiatan donor darah, menyediakan darah dan pendistribusian darah. Kegiatan menyediakan darah merupakan rangkaian kegiatan

pengambilan darah dan pelabelan darah pendonor, pencegahan penularan penyakit dan penyimpanan darah pendonor. Kegiatan dan proses pelayanan donor darah di selenggarakan di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (UTD PMI), dan Unit Transfusi Darah Rumah Sakit (UTDRS), dengan tujuan mendapatkan darah yang sehat dan aman. Pelayanan donor darah dimulai dengan pelayanan seleksi pendonor darah. Skrining awal untuk mengetahui dan memastikan bahwa pendonor darah sukarela yang dinyatakan dalam kondisi sehat dan digunakan untuk mengidentifikasi faktor resiko yang dapat memengaruhi keamanan darah donor merupakan tahapan kegiatan dari proses pelayanan seleksi donor darah.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi ketersediaan darah dalam pelayanan transfusi darah, salah satunya adalah kesediaan pendonor darah sukarela yang dinyatakan sehat dan lolos pada tahap pemeriksaan seleksi donor. Darah harus dipastikan aman, sehat dan yang pasti terbebas dari penyakit menular sebelum didonorkan kepada orang yang membutuhkan darah. Tahap pemeriksaan seleksi pendonor, seorang petugas diharapkan mampu memberikan dan menggali informasi dari calon pendonor darah serta informasi medis mengenai syarat sehat sebagai seorang pendonor darah yang layak untuk mendonorkan darahnya. Petugas dan calon pendonor harus senantiasa berkomunikasi dengan baik karena komunikasi ini dapat membangun hubungan yang baik kedepannya antara petugas dengan calon pendonor, membuat calon pendonor merasa nyaman saat petugas melakukan tindakan donor darah. Strategi ini berupaya agar pendonor darah mau menjadi pendonor darah sukarela yang rutin mendonorkan darahnya, sehingga kebutuhan darah dapat terpenuhi, dan komunikasi yang baik merupakan salah satu strategi dan faktor penting yang sangat berpengaruh bagi kelangsungan donor darah rutin (Astuti & Artini, 2020).

Untuk mengimbangi harapan pendonor darah, kualitas pelayanan difokuskan pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan pemberian. Setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan dianggap sebagai kualitas layanan. Kondisi fisik dapat mempengaruhi penyediaan jasa, hal ini sesuai dengan yang di kemukakan oleh Kotler dalam Lupiyoadi (2014).

Keberhasilan pelayanan dapat ditentukan oleh hasil tingkat kepuasan pelayanan. Kepuasan penerimaan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat (Gustaman, 2013).

Kotler dalam Lupiyoadi (2014) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tingkat kesenangan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan interaksi antara harapan dan pengalaman ketika sudah memakai jasa maupun pelayanan yang didapatkan. Dari tingkat kepuasan kita juga dapat mengetahui apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkat agar kualitas pelayanan darah menjadi lebih baik lagi, hal ini sangat berpengaruh pada dampak keberlangsungan donor darah sukarela ke depannya.

Suatu Unit Transfusi Darah (UTD) dapat memberikan pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik juga pada pendonor. Kepuasan pendonor dapat membentuk persepsi ke depannya sehingga donor darah sukarela akan bertambah banyak. Jika tidak mendapatkan pelayanan yang baik atau merasa tidak puas pada suatu pelayanan, ada kemungkinan pasien akan mencari jasa pelayanan kesehatan lain yang tentunya dapat memberikan nilai kepuasan yang lebih baik kepada dirinya sendiri. Hal ini dapat memicu menurunnya minat donor darah, sehingga penyediaan darah maupun stok darah akan mengalami penurunan (Kotler, 2017).

Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (UTD PMI) Kabupaten Kulon Progo adalah organisasi pelayanan kesehatan atau kegiatan sosial yang bergerak di bidang pelayanan donor darah dan permintaan darah bagi individu yang membutuhkan di Kabupaten Kulon Progo. Data buku catatan laporan pendonor darah, menyebutkan jumlah pendonor darah di UTD PMI Kabupaten Kulonprogo dari bulan Januari sampai dengan Maret 2022 menunjukkan jumlah pendonor yang telah terambil sebanyak 3.668 yang terdiri dari hasil donor baru, donor ulang dan donor pengganti.

Studi pendahuluan telah dilakukan pada bulan Januari 2022 terhadap 15 responden pada calon pendonor darah di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo dengan

menggunakan kuisoner yang terdiri dari 42 pertanyaan. Hasil dari studi penelitian yang dilakukan dengan 15 penyebaran kuesioner kepada 15 pendonor, terdapat 10 orang pendonor darah yang belum merasa puas atas pelayanan yang ada di UTD PMI Kulon Progo, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor. Pentingnya kepuasan pendonor terhadap pelayanan UTD adalah untuk menjadikan strategi agar pendonor darah mau menjadi pendonor darah sukarela yang rutin mendonorkan darahnya , sehingga kebutuhan darah dapat terpenuhi karena pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik juga pada pendonor. Pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner mengacu pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor berdasarkan Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Empati, dan Jaminan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap donor darah di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo pada bulan Maret Tahun 2022?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah sukarela pada pelayanan donor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo pada bulan Maret Tahun 2022

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran karakteristik pendonor pada pelayanan yang ada di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo Tahun 2022.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor atas pelayanan petugas di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo Tahun 2022 berdasarkan Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Empati, dan Jaminan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah sumber pustaka dan referensi bagi ilmu Teknologi Bank Darah mengenai tingkat kepuasan pendonor darah sukarela.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pendonor darah di bidang pelayanan darah serta pengalaman tentang pelayanan darah, khususnya dalam bidang pengetahuan untuk mencari tahu seberapa pentingnya tingkat kepuasan pendonor darah di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo.

b. Bagi Peneliti Lain

Menambah referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pendonor darah sukarela.

c. Bagi Instansi

Sebagai acuan untuk menambah referensi kepustakaan serta dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk mengembangkan suatu penelitian yang telah ada maupun yang akan diteliti.

d. Bagi Pendonor Darah Sukarela

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada pendonor darah dan pendonor darah sukarela juga dapat mengungkapkan tingkat kepuasan yang didapatkan dari pelayanan donor darah di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo.

e. Bagi UTD PMI Kabupaten Kulon Progo

Dapat menambah keilmuan petugas untuk mengantisipasi respon negatif paska donor darah, dan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan donor darah sukarela yang di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Bupu	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Oepoi Kota Kupang (2018)	Hasil penilitin mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian yang ada di puskesmas Oepoi Kota Kupang menyatakan bahwa presepsi tingkat kepuasan tersebut pada dimensi jaminan (79,90%) dimensi empati (72,46%) dimensi ketanggapan (71,35%) dimensi kehandalan (71%) dan dimensi penampilan (69,92) sehingga dapat dikatan rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Oepoi Kota Kupang secara keseluruhan sebesar (72,93%) dengan klasifikasi puas.	Sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif.	Pada penelitian terdahulu bertempat di Puskesmas Oepoi Kota Kupang meneliti tentang pelayanan farmasi sedangkan penelitian sekarang bertempat di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo,meneliti tentang pelayanan donor darah.

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 darah di unit dari pelayanan petugas transfusi darah komunikasi efektif yang dilaksanakan Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta	Hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin, usia, tingkat Pendidikan, dan pekerjaan. Karakteristik responden pendonor darah terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki (73,33%), usia 20-30 tahun (30%), pendidikan sarjana dan diploma (56,67), dan pekerjaan swasta (46,67%). Frekuensi kepuasan pendonor didapatkan hasil cukup puas dari pelayanan petugas terkait pelaksanaan komunikasi efektif yang dilaksanakan petugas	Sama-sama melakukan pembagian kuisioner, yang berisi pertanyaan-pertanyaan.	Pada penelitian terdahulu bertempat di Laboratorium Seleksi Pendonor Darah di Unit Transfusi Darah Kota Yogyakarta, Pada penelitian sekarang bertempat di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo sesudah donor darah.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3.	Abdul Sadad, Fenti Mansyar	Kualitas pelayanan Publik	Pelayanan di UUD PMI Kabupaten Kampar meskipun masih banyak yang perlu ditingkatkan dan masih banyak cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UDD PMI Kabupaten Kampar, dan sudah dapat dikatakan baik serta berfungsi dengan baik.	Pada penelitian ini sama sama meneliti mengenai pelayanan donor darah.	Pada penelitian terdahulu membahas kualitas serta faktor-faktor yang dapat menghambat pelayanan publik di UUD PMI Kampar, sedangkan penelitian sekarang dilakukan di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo
4.	Popo Subroto, Muhammad Ilham Kurniawan, Sahid Adam, Marhaeni Fajar Kurniawan	Pengaruh Komunikasi Efektif Pada Kepuasan Pasien Di Instalasi Fisioterapi RSUD DR.H. Soermarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas	Kepuasan klien atau pasien dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang bermutu atau maksimal yang diberikan secara profesional oleh petugas Kesehatan	Pada penelitian ini membahas upaya pelayanan Kesehatan untuk meningkatkan kepuasan klien atau pasien melalui komunikasi efektif.	Pada penelitian sebelumnya dilakukan di Kuala Kapuas mengenai pengaruh komunikasi efektif pada kepuasan pasien, sedangkan penelitian sekarang dilakukan di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo mengenai tingkat kepuasan pendonor darah.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
5.	Ekhwan Kristi Adi	Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pendonor darah di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo.	Tingkat kualitas pelayanan di UTD PMI Kab. Kulon Progo mayoritas kategori baik dengan range interval ini 56 – 75 dengan 51 responden diangka prosentase 71,83%, dan kategori cukup baik dengan range 36 – 55 dengan 20 responden diangka prosentase 28,17 % dari jumlah total 71 responden. Tingkat kepuasan pendonor darah di UTD PMI Kab. Kulon Progo didominasi kategori baik dengan interval 56 – 75 diangka 47 responden dengan prosentase 66,20% dan kategori cukup baik dengan interval 36 - 55 diangka 24 responden dengan prosentase 33,80 % dari jumlah total 71 responden. Terdapat hubungan yang linier dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pendonor darah di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo, yang ditunjukkan dengan <i>signifikansi (sig.)</i> + 0,016 dengan <i>correlation coefficient</i> nilai 0,896 yaitu tingkat hubungan sangat kuat.	Pada penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan pendonor darah di UTD PMI Kab. Kulon Progo.	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang perbandingan hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pendonor, sedangkan penelitian sekarang hanya membahas tentang tingkat kepuasan pendonor darah.