

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan bergantung pada persepsi dan harapan pelanggan itu sendiri. Kepuasan pelanggan dapat dideskripsikan seperti perasaan senang atau kecewa yang seseorang rasakan setelah membandingkan persepsi dan harapan-harapan mereka terhadap suatu kemampuan yang diberikan kepadanya. Pelanggan akan merasa tidak puas apabila kemampuan yang diberikan kepadanya berada di bawah standar pelayanan, demikian juga sebaliknya pelanggan akan merasa puas jika kemampuan yang diberikan kepadanya sesuai dengan yang diharapkan. Jika kinerja yang dirasakan pelanggan melampaui harapan mereka, maka mereka akan merasa sangat puas. Kepuasan tersebut dapat berdampak pada peningkatan kesetiaan atau loyalitas terhadap suatu pelayanan. Salah satu kunci agar dapat menghasilkan kesetiaan pelanggan yaitu dengan memberikan nilai tinggi kepada pelanggan (Priyoto, 2017).

Kepuasan dan pelayanan adalah dua hal yang berkaitan. Salah satu pelayanan yang dilakukan oleh Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia (UDD PMI) yaitu pelayanan transfusi darah yang merupakan salah satu pelayanan medis yang menggunakan darah manusia sebagai bahan dasar untuk keperluan kemanusiaan dan non komersial. Kesiapan darah dengan komponen darah yang aman, dalam jumlah yang cukup, dan mudah didapat sangat diperlukan dalam kegiatan pelayanan transfusi darah. Darah yang aman didapatkan dari pendonor yang berisiko rendah, disiapkan secara aseptik, menggunakan prosedur baku oleh petugas yang kompeten dan menggunakan peralatan serta bahan yang terstandar (Kementerian Kesehatan RI, 2015b; Reni et al., 2018).

Pengamanan pelayanan transfusi darah dimulai dari kegiatan pengerahan dan pelestarian pendonor darah, pengambilan dan pelabelan darah pendonor, pencegahan penularan penyakit, pengolahan darah, penyimpanan darah dan pemusnahan darah, serta pemberian darah kepada pasien. Pemeriksaan uji saring Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah (IMLTD) merupakan salah satu upaya

pengecahan penularan penyakit yang dapat menular melalui transfusi darah. Uji saring yang dilakukan terhadap empat parameter meliputi *Human Immunodeficiency Virus* (HIV), Hepatitis C, Hepatitis B, dan Sifilis (Kementerian Kesehatan RI, 2015b; *World Health Organization* et al., 2014). Jika terdapat hasil reaktif pada pemeriksaan uji saring, maka darah tidak boleh dipakai untuk transfusi. Langkah selanjutnya yang harus ditempuh adalah melakukan pemberitahuan hasil reaktif kepada pendonor agar mendapatkan penanganan lebih lanjut. Pemberitahuan disampaikan dengan prosedur khusus untuk memastikan kerahasiaan pendonor dan memungkinkan tindak lanjut diagnostik dan pengobatan yang tepat (Peraturan Kepala BPOM RI Nomor 10 Tahun 2017 tentang PP CPOB di Unit Transfusi Darah dan Pusat Plasmaferesis, 2017; Kementerian Kesehatan RI, 2015b; *World Health Organization* et al., 2014).

Uji saring darah dikatakan efektif jika mampu mendeteksi keberadaan infeksi menular secara tepat, sehingga mampu mengurangi risiko transmisi infeksi ke tingkat yang sangat rendah. Saat ini terdapat sekitar 3% dari total donasi darah tidak dapat ditransfusikan ke pasien dikarenakan hasil pemeriksaan IMLTD *repeated reactive* (RR) terhadap HIV, HCV, HBsAg dan Sifilis. Hasil (RR) merupakan hasil pemeriksaan ulang secara duplikat dengan menggunakan reagensia yang sama dan prosedur yang sama terhadap sampel darah donor yang terdeteksi reaktif pada pemeriksaan pertama (*initial reactive* atau disingkat IR). Hasil pemeriksaan ulang dikatakan RR jika salah satu atau keduanya menunjukkan hasil reaktif (Kementerian Kesehatan RI, 2015).

Menurut PMK Nomor 21 tahun 2013 mengenai Penanggulangan HIV dan AIDS, UTD wajib menjalankan pemeriksaan kembali untuk hasil uji saring yang IR. UTD akan melakukan pemberitahuan secara tertulis apabila didapatkan hasil pemeriksaan kembali yang masih reaktif melalui formulir pemanggilan donor untuk konsultasi beserta imbauan agar menjalani konseling pasca uji saring darah. UTD akan memasukkan pendonor ke dalam daftar cekal apabila melalui surat pemanggilan tersebut tidak mendapat jawaban dari pendonor sampai UTD memperoleh tanggapan berupa hasil uji diagnostik negatif dari Rumah Sakit. Bagi pendonor dengan hasil pemeriksaan IMLTD RR yang sudah memperoleh

konseling di UTD, maka akan diberikan surat rujukan ke Rumah Sakit agar dapat menjalani uji diagnostik dan tindakan lainnya dengan menggunakan Surat Pengantar Rujukan Donor Reaktif untuk Tes Diagnostik (Kementrian Kesehatan RI, 2015).

UDD PMI Kota Yogyakarta menyediakan pelayanan donor dan pelayanan darah di Kota Yogyakarta. Uji saring IMLTD merupakan salah satu pelayanan darah yang dilakukan terhadap darah pendonor. Hasil pemeriksaan uji saring IMLTD yang RR dilakukan prosedur pemanggilan pendonor untuk dilakukannya konseling dengan memberikan surat pemanggilan. Konseling tersebut dilakukan oleh seorang dokter yang berwenang dan terjaga kerahasiaannya. Pendonor yang memenuhi pemanggilan langsung datang ke PMI untuk menemui dokter yang berwenang sesuai jadwal konseling yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan di UDD PMI Kota Yogyakarta, didapatkan jumlah pendonor yang terkonfirmasi reaktif dari bulan Januari-Mei 2022. Terdapat 30 pendonor pada bulan Januari, bulan Februari sebanyak 21 pendonor, bulan Maret sebanyak 22 pendonor, bulan April sebanyak 18 pendonor, dan bulan Mei sebanyak 25 pendonor. Hasil tersebut diketahui berdasarkan data yang tersimpan pada Simdondar UDD PMI Kota Yogyakarta. Sehingga dapat diketahui bahwa rata-rata pendonor di UDD PMI Kota Yogyakarta yang terkonfirmasi reaktif IMLTD setiap bulannya sebanyak 23 pendonor.

Berdasarkan studi pendahuluan juga dapat diketahui bahwa, kegiatan konseling di UDD PMI Kota Yogyakarta rutin dilakukan setiap hari Rabu bersama seorang dokter. Pemanggilan pendonor untuk konseling setiap dua hingga tiga bulan sekali, pendonor dengan hasil uji saring IMLTD RR dalam dua hingga tiga bulan terakhir digabungkan yang kemudian dihubungi dan diberikan surat untuk menjalani kegiatan konseling di UDD PMI Kota Yogyakarta, akan tetapi tidak semua pendonor memenuhi pemanggilan tersebut. Pendonor yang memenuhi panggilan menemui dokter dan melakukan konsultasi. Dokter tersebut akan memberikan penjelasan terkait hasil RR sesuai parameteranya. Dokter akan langsung memberikan rujukan ke Rumah Sakit jika dari hasil konsultasi tersebut

ditemukan adanya faktor risiko yang memungkinkan menjadi penyebab pendonor tersebut reaktif. UTD akan melakukan pengecekan sampel ulang jika dari konsultasi bersama dokter didapatkan hasil yang meragukan atau tidak ada faktor risiko. Tindakan yang dilakukan UTD jika hasil pengecekan ulang didapatkan hasil reaktif maka dilanjutkan dengan memberi rujukan ke Rumah Sakit, jika hasil pengecekan ulang didapatkan hasil non reaktif maka menunggu hingga 3 bulan untuk pencabutan status cekal pendonor tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan di UDD PMI Kota Yogyakarta terkait pelayanan konsultasi yang diberikan, maka peneliti akan melakukan survei tingkat kepuasan pendonor yang melakukan konsultasi tersebut. Penelitian terdahulu terkait tingkat kepuasan pendonor telah dilakukan oleh Yuli Astuti dan Dyah Artini pada tahun 2020 di UTD PMI Kota Yogyakarta yang menunjukkan bahwa mayoritas pendonor cukup puas (50%) dan puas (30%). Penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi efektif dengan kepuasan pendonor darah. Penelitian lain terkait tingkat kepuasan pendonor telah dilakukan oleh Anisa Widya Astuti pada tahun 2021 tentang kepuasan pendonor darah atas pelayanan petugas di UDD PMI Kabupaten Kulon Progo yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden sangat puas mencapai 61.5% dan puas mencapai 38,5%. Peneliti terdahulu yang juga melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan yaitu Priskoja Amonda mengenai tingkat kepuasan pendonor sukarela tahun 2020 di UDD PMI Kabupaten Sleman, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang paling tinggi pada kategori sangat puas 82.1%, nilai pernyataan tertinggi yaitu kesopanan dan keramahan 69% dan yang paling rendah yaitu pernyataan keadilan pelayanan 42.6%. Peneliti terdahulu yang juga melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan yaitu Maylita Damaiyanti pada tahun 2021 di UDD PMI Kabupaten Klaten yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pendonor sangat puas (67,8%) dan puas (32,2%).

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian terdahulu terkait tingkat kepuasan pendonor di UDD PMI, maka dapat diketahui bahwa kepuasan pendonor adalah salah satu aspek yang hendaknya diperhatikan karena menjadi bagian dari kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh dalam peningkatan

kualitas pelayanan kesehatan. Hal tersebut dapat diketahui melalui hubungan antara pendonor dengan petugas, keahlian petugas, dan kenyamanan pendonor (Astuti, 2021). Demikian juga dengan pelayanan konsultasi pendonor reaktif yang dilakukan oleh UDD PMI Kota Yogyakarta, kepuasan pendonor yang menjalani kegiatan konsultasi tersebut juga harus diperhatikan sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, dalam penelitian ini peneliti memiliki ketertarikan untuk mengetahui dan menilai tingkat kepuasan pendonor dengan skrining IMLTD reaktif terhadap layanan konsultasi yang diberikan di UDD PMI Kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum:

Untuk memberikan gambaran kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022.

2. Tujuan Khusus:

- a. Untuk mengetahui presentase tingkat kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*)
- b. Untuk mengetahui presentase tingkat kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)
- c. Untuk mengetahui presentase tingkat kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)
- d. Untuk mengetahui presentase tingkat kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*)

- e. Untuk mengetahui presentase tingkat kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah sumber pustaka dibidang ilmu Teknologi Bank Darah dalam pembahasan konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan mengenai pelayanan pendonor khususnya pada pendonor dengan hasil skrining IMLTD reaktif.

b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai sumber referensi untuk pengembangan penelitian khususnya dalam pelayanan pendonor dengan hasil skrining IMLTD reaktif.

c. Bagi UDD PMI Kota Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi guna meningkatkan pelayanan pendonor khususnya pelayanan konsultasi pendonor dengan hasil skrining IMLTD reaktif.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Yuli Astuti, Dyah Artini	Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pendoron Darah dalam Pelayanan Seleksi Donor di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta, 2019	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas (50%) dan puas (30%). Ada hubungan antara komunikasi efektif dengan kepuasan pendonor darah yang signifikan secara statistik ($p < 0,05$).	Meneliti tentang gambaran tingkat kepuasan pendonor dengan membagikan kuesioner dan menggunakan desain penelitian <i>cross sectional</i> .	Peneliti terdahulu meneliti tentang hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan pendonor dalam pelayanan seleksi donor, sedangkan peneliti ini meneliti tentang kepuasan pendonor reaktif pada pelayanan konsultasi di UDD PMI.
2	Anisa Widya Astuti	Gambaran Kepuasan Pendoron Darah atas Pelayanan Petugas di Unit Donor Darah PMI Kabupaten Kulon Progo, 2021	Didapatkan hasil dari tingkat kepuasan responden unit donor darah PMI kulon progo sangat puas sebanyak 56 dari 91 pendonor atau sebesar 61.5% dan puas yaitu sebanyak 35 dari 91 pendonor atau sebesar 38,5. Dan rata-rata responden merasa sangat puas atas pelayanan petugas di Unit Donor Darah PMI kabupaten Kulon Progo bulan April Tahun 2021.	Meneliti tentang gambaran tingkat kepuasan pendonor di UDD PMI dengan membagikan kuesioner dan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.	Peneliti terdahulu meneliti tentang tingkat kepuasan pendonor darah atas pelayanan petugas, sedangkan peneliti ini meneliti tentang kepuasan pendonor reaktif pada pelayanan konsultasi di UDD PMI.
3	Priskoja Amonda	Tingkat Kepuasan Pendoron Sukarela Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kabupaten Sleman, 2020	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan sebagian besar pendonor sukarela dalam kategori sangat puas 82.1%, aspek yang tertinggi adalah keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pendonor darah yaitu sebesar 69.6%, dan aspek paling rendah yaitu aspek keadilan pelayanan sebesar 42.9%. Berdasarkan karakteristik responden yang paling banyak adalah usia 26-45 tahun dengan tingkat kepuasan sangat puas sebesar 33 orang (39.3%), responden bekerja tingkat kepuasan sangat Puas sebesar 29 orang (51.8%), pendidikan sekolah menengah memiliki	Meneliti tentang gambaran tingkat kepuasan pendonor di UDD PMI dengan membagikan kuesioner dan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i> .	Peneliti terdahulu meneliti tentang tingkat kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah, sedangkan peneliti ini meneliti tentang kepuasan pendonor reaktif pada pelayanan konsultasi di UDD PMI.

			tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 28 orang (50.0%), dan jumlah responden berpenghasilan \geq Rp 1.3300.000 memiliki jumlah yang sama dengan penghasilan responden \leq Rp 1.3300.000 dengan tingkat kepuasan sangat puas yaitu sebanyak 23 orang (41.1%).		
4.	Maylita Damaiyanti	Gambaran Tingkat Kepuasan Pendoron Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kabupaten Klaten, 2021	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Klaten tahun 2021 dalam kategori sangat puas sebanyak 61 pendonor (67,8%) dan pendonor dalam kategori puas sebanyak 29 pendonor (32,2%).	Meneliti tentang gambaran tingkat kepuasan pendonor di UDD PMI dengan membagikan kuesioner dan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i> .	Peneliti terdahulu meneliti tentang tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah, sedangkan peneliti ini meneliti tentang kepuasan pendonor reaktif pada pelayanan konsultasi di UDD PMI.
