

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat (profil kesehatan, 2018). Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pihak penyedia jasa khususnya Uni Donor Darah (UDD) Palang merah Indonesia (PMI). Mengingat fungsi utama UDD PMI adalah melayani masyarakat dibidang transfusi darah maka UDD PMI perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Permenkes No 91, 2015).

Seiring perkembangan teknologi dan peningkatan kehidupan masyarakat maka tuntutan akan pelayanan publik semakin meningkat, dimana masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan yang baik dari penyedia pelayanan publik, tetapi lebih dari itu masyarakat mulai mempertanyakan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik (Gustaman, 2013).

Pelayanan donor darah merupakan upaya pelayanan kesehatan dibidang kesehatan yang memanfaatkan darah manusia suntuk digunakan sebagai tujuan kemanusiaan dan tidak untuk diperjualbelikan dengan alasan apapun. Pelayanan donor darah juga merupakan salah satu upaya kesehatan untuk pemulihan kesehatan dan penyembuhan penyakit yang sangat dibutuhkan ketersediaan darah dan komponen yang cukup, aman, mudah diakses dan terjangkau bagi masyarakat yang membutuhkan (Permenkes, 2015).

Dalam Pelayanan darah terdapat orang yang mendonorkan darahnya yang disebut pendonor darah, dan kegiatan Donor darah disebut pelayanan donor darah yang terdiri dari rekrutmen donor, seleksi donor, pengambilan darah, Pemeiksaan lima parameter penyakit yaitu HIV (*human immunodeficiency virus*), *syphilis*, hepatitis B, hepatitis C, dan malaria di kawasan endemis. Tujuan

pelayanan donor darah adalah untuk menjaga persediaan darah di UDD PMI, sehingga stokdarah akan selalu ada dan siap digunakan bagi yang membutuhkan darah (Permenkes, 2014).

Menurut WHO dalam penelitian sebelumnya, pada tahun 2012 jumlah donasi secara global diperkirakan sekitar 108 juta kantong setiap tahun dari semua jenis pendonor darah. Setengah jumlah pendonor tersebut berasal dari Negara-negara berpenghasilan tinggi (18% total populasi di dunia). Di negara berpenghasilan tinggi jumlah donasi darah adalah 36.8 per 1000 populasi (Fry, 2002)

Ketersediaan darah untuk donor, secara ideal adalah 2,5% dari jumlah penduduk pertahun. Jika jumlah penduduk di Indonesia sebesar 247.837.073 jiwa, maka idealnya dibutuhkan darah sebanyak : $0,025 \times 247.837.073 = 4.956.741$ kantong darah. Akan tetapi pada tahun 2013 lalu jumlah darah yang terkumpul dari donor sebanyak 2.480.352 kantong darah. Secara nasional kebutuhan darah di semakin meningkat dan diharapkan pelayanan yang berkualitas untuk menjaga pendonor darah tetap mendonorkan darahnya di UDD PMI dan mendukung pencapaian sasaran pembangunan kesehatan nasional (2014-Infodatin-Donor-Darah.Pdf, n.d.)

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di UDD PMI Kabupaten Sleman pada tanggal 05 maret 2020 didapat data jumlah pendonor sukarela pada bulan maret 2020 sebanyak 130 pendonor yang datang ke UDD PMI kabupaten sleman. Petugas Pelayanan donor darah UDD PMI kabupaten Sleman mengungkapkan jumlah pendonor sukarela yang datang ke UDD PMI Kabupaten Sleman sangat rendah yaitu hanya 3 sampai 9 pendonor sukarela perharinya yang disebabkan kurangnya minat pendonor sukarela yang datang langsung ke UDD PMI Kabupaten Sleman. Untuk menutupi kebutuhan stok darah perbulannya UDD PMI Kabupaten Sleman sering mengadakan *Mobile unit* (MU) dan juga melakukan sosialisai untuk memotivasi masyarakat agar mendonorkan darahnya secara rutin di UDD PMI Kabupaten Sleman.

Berdasarkan uraian diatas peneliti akan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan donor sukarela terhadap pelayanan donor darah di

UDD PMI Kabupaten Sleman sehingga nantinya dapat diketahui tingkat kepuasan donor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman serta untuk meningkatkan pelayanan agar masyarakat dapat rutin mendonorkan darahnya di UDD PMI Kabupaten Sleman.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan tingkat kepuasan donor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan donor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman.

2. Tujuan Khusus:

- a. Untuk mengetahui karakteristik pendonor sukarela terhadap kepuasan pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman.
- b. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang pelayanan darah mengenai tingkat kepuasan Pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi UDD PMI Kabupaten Sleman

Sebagai masukan dan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman.

b. Bagi Peneliti

Menambah wawasan tentang tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Sleman dan untuk merealisasikan pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai pengembangan penelitian untuk KTI dan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pelayanan donor darah.

d. Bagi Pendonor

Mendapatkan pelayanan donor darah yang berkualitas dari petugas pelayanan donor darah UDD PMI Kabupaten Sleman.

E. Keaslian penelitian

Penelitian yang membahas mengenai masalah donor darah sukarela serta faktor pendonor darah yang mendonorkan darahnya secara tetap. Beberapa penelitian yang membahas tentang donor darah sukarela :

1. Astuti & Artini (2020) Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pendonor Darah dalam Pelayanan Seleksi Donor di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta. Persamaan penelitian ini adalah sama sama menggunakan pendonor sukarela dan meneliti tentang kepuasan pendonor darah. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan metode accidental sampling. Kuesioner dibagikan kepada 30 responden terpilih yang melakukan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta. Uji statistik yang digunakan adalah Somers dan Gamma dengan aplikasi SPSS IBM 23. Hampir seluruh aspek REACH dilaksanakan dengan frekuensi 'kadang-kadang' atau 'selalu'. Sebagian besar responden merasa cukup puas (50%) dan puas (30%). Ada hubungan antara komunikasi efektif dengan kepuasan pendonor darah yang signifikan secara statistik ($p < 0,05$).
2. Dzakirani, F (2017) Hubungan antara Motivasi dan Kepuasan Pendonor dengan Rutinitas Donor Darah di UDD PMI Surakarta. Persamaan penelitian ini adalah sama- sama menggunakan Pendonor darah tetap. Penelitian

menggunakan metode observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Responden diambil dengan teknik accidental sampling, berjumlah 60 orang, sebagai pendonor darah sukarela yang mendonorkan darah di PMI Surakarta. Data diambil menggunakan kuesioner motivasi pendonor dan kepuasan pendonor yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian Fauziya Dzakirani terdapat hubungan namun tidak signifikan secara statistik antara motivasi dan kepuasan pendonor dengan rutinitas donor darah di UDD PMI Surakarta.

3. Hidayat,S (2018) Kepuasan masyarakat pada pelayanan donor darah di palang merah indonesia cabang pontianak. Persamaan penelitian yang dilakukan Syamsi Hidayat dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan pendonor sukarela dan meneliti tentang kepuasan pendonor darah. Penelitian menggunakan metode survei, yang merupakan teknik penelitian di mana informasi yang dikumpulkan melalui kuesioner. Penduduknya adalah orang yang masih aktif menyumbangkan darah di cabang PMI di Pontianak Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dengan pelayanan donor darah di Palang Merah Indonesia (PMI) cabang Pontianak sudah puas.