

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan dalam bidang kesehatan salah satu di antaranya adalah pelayanan darah. Pelayanan darah merupakan suatu upaya kesehatan yang menggunakan darah manusia sebagai bahan dasar untuk tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Pelayanan darah di Indonesia dilaksanakan oleh Unit Donor Darah (UDD) di bawah naungan Palang Merah Indonesia (PMI) (Peraturan Pemerintah No. 7, 2011).

Pelayanan donor darah merupakan kegiatan seseorang yang memberikan darah atau komponennya untuk orang yang sakit dengan fungsi kesembuhan penyakit dan *recovery* kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 91 Tahun 2015). Pelayanan donor darah memiliki tujuan untuk menjaga persediaan darah di UDD PMI, sehingga stok darah harus selalu ada dan selalu terpenuhi jika ada yang membutuhkan. Pelayanan tranfusi darah pada UDD mencakup kegiatan rekrutmen donor, seleksi donor, pengambilan darah atau aftar dan pemeriksaan uji saring IMLTD (Peraturan Menteri Kesehatan No.83 Tahun 2014).

Menurut standar WHO, kebutuhan darah di suatu negara setara dengan 2% jumlah warga negara tersebut. Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan data jumlah warga negara di seluruh Indonesia di tahun 2020 berjumlah 270 juta jiwa, sehingga kebutuhan darah adalah 5,32 juta kantong darah yang dibutuhkan saat itu, sedangkan kebutuhan akan darah saat ini berjumlah 4,2 juta kantong darah, maka kebutuhan darah secara nasional di Indonesia masih belum mencukupi (Departemen Kesehatan, 2017). Oleh karena itu ketersediaan darah bergantung pada kemauan dan kesadaran masyarakat agar mendonorkan darah secara sukarela dan terus menerus (Astuti dan Laksono 2013).

Supranto (2012) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena

dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan akan bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta oleh masyarakat (Kurniati, 2013).

Penelitian Arif (2013) mengenai “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember”, menjelaskan mengenai kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara kualitas yang diharapkan dengan pengalaman pelanggan (*quality of experience*) saat mengalami layanan. Jika pelayanan yang dipersepsikan sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dianggap kualitas ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan di UDD PMI Kota Yogyakarta didapatkan data jumlah pendonor sukarela pada bulan Januari 2022 sebanyak 2.800 pendonor yang datang ke UDD. Petugas pelayanan UDD PMI Kota Yogyakarta mengatakan jumlah pendonor sukarela yang datang ke UDD PMI Kota Yogyakarta setiap harinya berkisar antara 60 sampai 70 pendonor. Untuk mengetahui kepuasan pendonor sukarela peneliti mengambil 10 responden secara random dengan menggunakan kuesioner yang nantinya akan digunakan dalam penelitian dengan hasil jawaban sebanyak 6 orang menyatakan puas dan 4 orang menyatakan kurang puas .

Penelitian mengenai kepuasan pendonor di UDD PMI Kota Yogyakarta belum pernah dilaporkan, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pendonor Sukarela Terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Tahun 2022”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini: “Bagaimana gambaran kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta.
- b. Mengetahui kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*).
- c. Mengetahui kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*).
- d. Mengetahui kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi jaminan kesehatan (*assurance*).
- e. Mengetahui kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi empati (*empathy*).
- f. Mengetahui kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi penampilan fisik (*tangible*).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat berguna sebagai acuan mengenai tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UDD serta meningkatkan kualitas pelayanan donor darah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat membantu informasi serta memotivasi agar mahasiswa dapat memajukan pelayanan kesehatan khususnya di pelayanan donor darah.

b. Bagi UDD PMI Kota Yogyakarta

Penelitian bagi UDD PMI sebagai evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan donor darah dengan tujuan meningkatkan jumlah pendonor sukarela.

c. Bagi Pendonor

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang tingkat kepuasan dalam bidang pelayanan donor darah di UDD PMI.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Hidayat,S	Kepuasan masyarakat pada pelayanan donor darah di Palang Merah cabang Pontianak ,2018	Dari hasil pengambilan data didapatkan hasil tingkat kepuasan dalam kategori Puas (80%) dan tidak puas (20%)	Persamaan penelitian dengan penelitian yang dilakukan peneliti sama-sama meneliti kepuasan pendonor darah	Subyek penelitian,metode penelitian , tempat penelitian dan tahun penelitian
2.	Amonda,P	Tingkat Kepuasan Pendonor Sukarela Terhadap Pelayanan Darah di UDD PMI Kabupaten Sleman,2020	Tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas sebanyak 46 orang (82,1%) dan kategori puas 10 orang (17,9%)	Penelitian kepuasan menggunakan metode kuantitatif jenis <i>cross sectional</i> meneliti tentang kepuasan pendonor sukarela	Subyek penelitian,metode penelitian ,tempat penelitian teknik pengambilan sampel tahun penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3.	Listyawati,B	Gambaran Tingkat Kepuasan Di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Sleman Yogyakarta,2021	Tingkat kepuasan kategori puas (86,8%) dan tidak puas (13.2%)	Penelitian kepuasan menggunakan metode kuantitatif jenis <i>cross sectional</i>	Subjek penelitian , metode penelitian, tempat penelitian, tahun penelitian

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN