

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan darah merupakan upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Pelayanan darah meliputi pelayanan kepada pendonor darah dan pengolahan darah demi menjaga ketersediaan stok darah dan menjamin kualitas darah bagi pasien yang menerimanya. Di Indonesia, salah satu pelaksana pelayanan darah dilakukan oleh Unit Donor Darah (UDD) dibawah Palang Merah Indonesia (PMI). Bentuk pelayanan darah di UDD PMI salah satunya yaitu pelayanan donor darah. UDD PMI dituntut untuk memberikan pelayanan donor darah yang berkualitas guna meningkatkan stok darah, mutu produk darah, keselamatan pasien, serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Permenkes 91, 2015).

Salah satu bagian dari pelayanan darah adalah pelayanan donor darah. Tujuan pelayanan donor darah adalah untuk menjaga ketersediaan darah di UDD PMI, sehingga stok darah akan selalu ada atau tersedia dan siap digunakan untuk ditransfusikan ke pasien yang membutuhkan darah (Rosyidah RA *et al.*, 2020)

Dalam menjamin pelayanan darah yang aman, berkualitas serta dalam jumlah yang cukup, maka diperlukan standar pelayanan tranfusi darah. Standar pelayanan transfusi darah meliputi, sistem manajemen mutu pelayanan darah, pelayanan transfusi darah di unit transfusi darah, pelayanan transfusi darah di pusat plasmapheresis, pelayanan transfusi darah di bank darah rumah sakit, pemberian transfusi darah kepada pasien, dan sistem informasi pelayanan darah. Seluruh standar diatas harus terlaksana dengan baik agar menghasilkan standar mutu pelayanan darah yang baik (Permenkes 91, 2015).

Pelayanan donor darah di UDD PMI berupa donor darah biasa dan *apheresis*. Donor biasa dilakukan menggunakan metode konvensional dan diperoleh komponen darah lengkap (*Whole Blood*). Donor darah *apheresis* adalah donor yang menerapkan teknologi *apheresis* untuk memisahkan komponen darah secara langsung dan diperoleh hanya komponen darah yang dibutuhkan (Siahaan, 2013).

Teknologi *apheresis*, merupakan teknologi yang mampu memisahkan darah menjadi komponen-komponen darah sementara donor masih terhubung ke perangkat pemisahan, sebuah *centrifuge* berputar atau sabuk berputar memisahkan seluruh darah donor menjadi komponennya berdasarkan kepadatan sel (Maitta, 2018). Secara khusus, UDD PMI Kota Tangerang Selatan menyelenggarakan pelayanan donor darah dengan metode *apheresis* terutama *thrombopheresis*.

Pelayanan donor darah *thrombopheresis* merupakan bentuk dari tuntutan kebutuhan akan komponen darah yang berkualitas dan kemajuan teknologi. Dibandingkan dengan donor darah biasa, donor darah *thrombopheresis* membutuhkan waktu lebih lama dan perlakuan khusus kepada pendonornya. Selain tuntutan diatas, pelayanan donor *thrombopheresis* juga dituntut untuk memperhatikan kepuasan para pendonornya. Mengingat bahwa pendonor pada metode ini cukup sulit didapat dan dilestarikan.

Pelayanan kesehatan (donor darah) yang berkualitas memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan konsumen (pendonor), yakni sebagaimana semestinya suatu Unit Donor Darah (UDD) harus mampu untuk memberikan semua layanan yang baik agar berdampak baik juga untuk apa yang diterima oleh pendonor (Pangestika dan Syarifah, 2021). Ketika UDD telah memenuhi kepuasan yang diinginkan oleh pendonor maka akan membentuk sikap loyal pendonor terhadap UDD. Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pendonor. Hal ini bermakna semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pendonor juga meningkat, demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan, maka kepuasan pendonor juga akan menurun (Kartikasari, 2014).

Tingkat kepuasan pendonor darah *thrombopheresis* adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pendonor dalam melakukan donor darah *thrombopheresis* tanpa adanya paksaan. Tingkat kepuasan donor darah *thrombopheresis* merupakan umpan balik yang dirasakan pendonor dari tingkat pelayanan petugas pengambilan darah. Pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi UDD sangat menentukan pilihan seseorang untuk masuk dan bersedia melakukan donor darah *thrombopheresis*. Kepuasan pendonor memilih pelayanan unit donor darah rumah

sakit dipengaruhi oleh faktor yang berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan karyawan (Ahri, 2020).

Kepuasan yang dirasakan oleh pendonor *thrombopheresis* setelah melakukan donor darah dapat meningkatkan jaminan terpenuhinya permintaan komponen trombosit *apheresis*. Hal ini didukung dengan petugas pelayanan darah yang kompeten dan profesional. Kepuasan dalam melakukan donor darah *thrombopheresis* berkaitan erat dengan motivasi seseorang untuk melakukan donor darah lagi. Kepuasan donor yang dihasilkan oleh seorang pendonor, dapat memberikan efek jangka panjang untuk UDD dalam memberikan pelayanan darah, begitupun sebaliknya kekecewaan seorang pendonor karena layanan donor darah yang tidak puas akan mengakibatkan seseorang tidak mau untuk melakukan donor darah lagi, hal ini bisa berdampak terhadap ketersediaan stok darah (Astuti & Artini, 2019).

Kota Tangerang Selatan memiliki satu UDD yang bertanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan stok darah dari banyaknya permintaan darah dari berbagai rumah sakit di Jabodetabek. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada bulan Januari – April 2023 di UDD PMI Kota Tangerang Selatan dapat dilihat bahwa UDD PMI Kota Tangerang Selatan termasuk salah satu UDD PMI yang melayani donor darah *thrombopheresis* dan dengan jumlah permintaan *thrombopheresis* berkisar antara 5 – 10 donor/bulan. Sepanjang 2022, jumlah pendonor *thrombopheresis* mengalami penurunan rata-rata 1-2 donor/bulan. Hal ini menyebabkan naiknya angka permintaan trombosit *apheresis* yang tidak terlayani.

Peran UDD PMI Kota Tangerang Selatan diharapkan dapat mengedepankan kualitas pelayanan dan kepuasan pendonor darah *thrombopheresis*, sehingga UDD PMI Kota Tangerang Selatan dituntut dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang diminta mendonorkan darahnya secara *thrombopheresis*. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas

pelayanan donor darah *thrombopheresis* dan kepuasan pendonor darah *thrombopheresis* terhadap pelayanan donor darah serta pelestarian dan pemeliharaan pendonor darah *thrombopheresis* di wilayah Kota Tangerang Selatan secara khusus dan Jabodetabek secara umum.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu: “Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pendonor *Thrombopheresis* terhadap Pelayanan di UDD PMI Kota Tangerang Selatan?”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah *thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran karakteristik (usia dan pendidikan) pendonor darah *thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah *thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan berdasarkan 5 dimensi, meliputi bukti langsung (*tangibles*), kemampuan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), yang dikategorikan dalam skala sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pendoron Darah *Thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan Tahun 2023” dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam konteks permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pendonor *thrombopheresis*.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data yang memuat informasi mengenai gambaran kepuasan pendonor *thrombopheresis* terhadap pelayanan donor darah *thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan.

###### b. Bagi UDD PMI

Dengan hasil penelitian ini bisa memberikan masukan mengenai kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah sehingga diharapkan dapat membantu evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan UDD PMI yang lebih baik.

###### c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menggambarkan sekaligus menyampaikan kelebihan dan kekurangan pelayanan *thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan.

###### d. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini berupa data yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya.

### E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah *Thrombophoresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan Tahun 2023” ini berdasarkan pada penelitian terdahulu yang memiliki perbedaan dan kesamaan dalam hal tertentu, seperti yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1. Keaslian Penelitian**

Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Ayu Muksin Ratna Wati, Yesy Kusumawati (2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Darah Terhadap Kepuasan Konsumen di UDD PMI Kab. Kediri	Berdasarkan hasil uji f dapat di ketahui bahwa nilai $F^{hitung}$ sebesar 672,898 dengan nilai $F^{tabel}$ 2.36, sehingga nilai $F^{hitung} > F^{tabel}$ atau 672,898 > 2,36, dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05, maka H0 di tolak dan H1 di terima. Hasil pengujian tersebut dapat di ketahui bahwa variabel kualitas pelayanan darah yang terdiri dari <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X1), <i>Assurance</i> Jaminan/Kepastian) (X2), <i>Empathy</i> (Empati) (X4), dan <i>Realibility</i> (Kehandalan) (X5) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Variabel Y) di UDD PMI Kab. Kediri. Dari 5 variabel kualitas pelayanan darah ada 1 variabel tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y), yaitu variabel <i>Tangible</i>	Penelitian ini menggunakan variabel yang sama	Perbedaannya terletak pada kekhususan pada objek penelitian pada pelayanan donor <i>thrombophoresis</i> , judul penelitian, tempat, waktu, responden penelitian, dan hasil.

Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		(Bukti Fisik) (X3), dan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah variabel <i>Empathy</i> (Empati)(X4)		
Wafiq Khofifah Muslihi, Rudina Azimata Rosyidah, Windadari Murni Hartini (2022)	Gambaran Kepuasan Pendoron Darah terhadap Pelayanan Petugas Seleksi Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Tahun 2022	Hasil penelitian ini berupa data karakteristik dan kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan petugas seleksi donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta.	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama melakukan pemeriksaan Kepuasan pendonor dan lokasi merupakan Unit Transfusi Darah	Perbedaan penelitian ini adalah meneliti tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah <i>thrombopheresis</i> secara khusus tidak hanya petugas seleksinya. Perbedaan lainnya terletak pada judul penelitian, tempat, waktu, responden penelitian, dan hasil.

Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Syamsi Hidayat, Helman Fachri, Samsuddin (2018)	Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Donor Darah Di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak	Sebagian besar responden berjenis kelamin pria, berumur berumur 20-25 Tahun, berpendidikan SMA, bekerja sebagai karyawan swasta, berpenghasilan Rp. 2.000.000,00- Rp. 2.999.999,00 dan mayoritas melakukan donor darah sebanyak 2 kali setahun	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama melakukan pemeriksaan Kepuasan pendonor dan lokasi merupakan Unit Transfusi Darah	Perbedaan penelitian ini adalah penelitian dilakukan pada pelayanan donor darah secara umum. Variabel penelitian ini adalah usia, pendidikan, dan penghasilan
		<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai kepuasan (<math>X=4,05</math>) sama dengan nilai kepentingan (<math>\bar{Y}=4,05</math>), artinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan donor darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak puas</p>		