

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan darah adalah upaya pengobatan dan penyembuhan bagi pasien dengan cara memanfaatkan darah manusia yang merupakan tanggung jawab Unit Transfusi Darah untuk menyediakan layanan yang berkaitan dengan produksi darah yang cukup, persediaan darah, dan transfusi semuanya dikoordinasikan oleh Unit Transfusi Darah. Menurut Menkes (2014), Unit Transfusi Darah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan berbagai layanan donor darah, termasuk layanan donor darah apheresis.

Penyelenggaraan pelayanan darah yang dihasilkan memegang peran penting dalam pelayanan kesehatan. Hal ini sangat berguna untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses pada layanan darah dan produk darah yang dihasilkan harus dijamin kualitas dan keamanannya menurut *World Health Assembly* (WHA), bahwa kemampuan untuk mencukupi kebutuhan sendiri atas darah dan produk darah dalam kecukupan pasokan darah untuk menjamin keamanannya merupakan salah satu tujuan pelayanan kesehatan nasional yang terpenting (Permenkes 91, 2015).

Salah satu pelayanan darah adalah apheresis, yang secara nasional pelayanan ini menggunakan bantuan mesin otomatis untuk memisahkan komponen darah dan mengembalikan darah ke dalam tubuh pendonor. Menurut Linz *et al*, (2014). Untuk memastikan bahwa persediaan darah mereka cukup untuk memenuhi kebutuhan perawatan medis, Palang Merah Indonesia dan bank darah rumah sakit mengandalkan layanan donor darah apheresis. Apheresis adalah teknik yang melibatkan pengumpulan dan pemisahan berbagai komponen darah dengan menggunakan peralatan yang canggih dan steril. Maksudnya pendonor hanya diminta untuk mendonorkan sebagian darahnya, dan darah yang tidak berguna dikembalikan ke dalam tubuh. Apheresis secara signifikan mengurangi risiko reaksi sistem kekebalan tubuh dan infeksi bakteri yang dapat timbul selama transfusi darah. Hal ini disebabkan karena transfusi ini hanya menggunakan darah dari satu

kantong pendonor. Menurut Ariani dan Aidna (2022), pengambilan darah dengan apheresis merupakan strategi alternatif untuk mengumpulkan komponen darah yang tidak hanya lebih aman, tetapi juga lebih sederhana dan lebih efisien dari pada metode konvensional.

Ketersediaan donor darah apheresis di Indonesia merupakan hal yang masih relatif baru. Metode apheresis pertama kali digunakan untuk transfusi darah pada tahun 2002. Dimana pertama kali seluruh kegiatan pengambilan masih menggunakan metode lama. Pelaksanaan donasi apheresis masih dalam tahap awal di Indonesia, di mana donasi ini masih relatif baru. Donor apheresis pada awalnya dipromosikan oleh rumah sakit institusi pilihan. Dalam upaya memperluas cakupan asuransi dan juga mempertimbangkan untuk memperkenalkan terapi apheresis ke dalam kurikulum sekolah kedokteran di Indonesia, Rumah Sakit Sardjito di Yogyakarta Indonesia, berhasil mengimplementasikan teknologi ini pada tahun 2009 dan 2013. Orang dengan trombositopenia yang membutuhkan darah trombosit sering kali menjadi orang yang mendonorkan darahnya dengan menggunakan apheresis. Terdapat beberapa hal terlihat berbeda dari segi alat yang digunakan, rentang waktu pendonor, kualitas komponen yang diambil, kedua kategori pendonor ini berbeda satu sama lain dalam berbagai hal lainnya (Triyono & Vrielink, 2014).

UDD PMI Kabupaten Banyumas merupakan salah satu kabupaten di Jawa Tengah yang menyediakan donor darah untuk apheresis, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian Rodhi (2022), terkait dengan pendonor apheresis di PMI Kabupaten Banyumas, data yang terkumpul menunjukkan bahwa sekitar 10 pendonor dihubungi setiap bulannya.

Setiap penyedia layanan memiliki metode yang digunakan untuk melakukan survei indeks kepuasan masyarakat, karena kepuasan pelanggan adalah faktor penting dalam kinerja operasi layanan kesehatan, dan kepuasan pendapatan layanan dicapai ketika penerima layanan memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan (Gustaman, 2013).

Fasilitas donor apheresis biasanya tersedia di PMI atau rumah sakit besar di setiap daerah, salah satunya ada di UDD PMI Kota Yogyakarta, yang mana Satu-

satunya unit pelayanan darah di tingkat PMI di wilayah DIY yang sudah menyediakan layanan donor apheresis adalah UDD PMI Kota Yogyakarta yang menggunakan metode pengambilan trombopheresis dan plasmaheresis. Hal ini peneliti mendorong untuk menilai kualitas pelayanan donor darah apheresis, yang masih terbilang baru di Indonesia. Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan mengukur tingkat kepuasan pendonor darah terhadap donor darah apheresis di UDD PMI Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada bulan Maret di UDD PMI Kota Yogyakarta didapatkan informasi bahwa Jumlah pendonor apheresis di tahun 2024 pada bulan Januari sebanyak 13 pendonor, Februari 4 pendonor, pada bulan Maret sebanyak 13 pendonor, dan berdasarkan studi pendahuluan, belum adanya evaluasi tingkat kepuasan pelayanan apheresis di UDD PMI Kota Yogyakarta. Oleh karena itu, penelitian tertarik untuk mengetahui "Tingkat Kepuasan Donor Darah Apheresis Terhadap Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta Pada Tahun 2024".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana tingkat kepuasan donor darah apheresis terhadap donor darah di UDD PMI kota Yogyakarta pada tahun 2024?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah apheresis di UDD PMI Kota Yogyakarta pada tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pendonor darah apheresis berdasarkan usia, jenis kelamin, dan golongan darah di UDD PMI Kota Yogyakarta pada tahun 2024.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah apheresis terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta pada tahun 2024 berdasarkan

dimensi bukti fisik.

- c. Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah Apheresis terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta pada tahun 2024 berdasarkan dimensi daya tanggap.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah Apheresis terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta pada tahun 2024 berdasarkan dimensi kehandalan.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah Apheresis terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta pada tahun 2024 berdasarkan dimensi empati.
- f. Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah Apheresis terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta pada tahun 2024 berdasarkan dimensi jaminan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah sumber pustaka dan referensi bagi ilmu teknologi bank darah dalam pembahasan mengenai tingkat kepuasan pendonor darah apheresis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman mengenai pelayanan darah mengenai tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta.

b. Bagi Peneliti Lain

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

c. Bagi Institusi

Sebagai acuan untuk menambah referensi dan kepustakaan yang baru tentang kepuasan pendonor darah apheresis.

d. Bagi Pendonor Darah Apheresis

Mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya

tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta, perlu adanya informasi dan pengalaman lebih lanjut di bidang pelayanan darah.

e. Bagi UDD PMI kota Yogyakarta

Sebagai masukan dan mengatur ketersediaan stok darah sebagai upaya meningkatkan minat pendonor darah untuk melakukan donor darah khususnya donor apheresis.

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 Pendonor Darah dalam Pelayanan Seleksi Donor di Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta, 2019	Hasil Penelitian ini 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 cross sectional.	Penelitian 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 Pendonor Darah atas Pelayanan Petugas di Unit Donor Darah PMI Kabupaten	Didapatkan hasil dari tingkat kepuasan responden unit donor darah PMI Kulonprogo sangat puas sebanyak 56	Meneliti tentang gambaran tingkat kepuasan pendonor di UDD PMI Dengan membagikan	Peneliti terdahulu meneliti tentang tingkat kepuasan pendonor darah atas pelayanan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Kulon Progo, 2021	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	kuesioner dan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.	petugas, sedangkan penelitian ini meneliti tentang kepuasan pendonor reaktif pada pelayanan konsultasi di UDD PMI.
3	Maylita Damaiyanti	Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor 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 meneliti ini tentang kepuasan pendonor reaktif pada pelayanan konsultasi di UDD PMI.