

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan darah yaitu salah satu di antara pelayanan medis di bidang kesehatan. Fasilitas kesehatan merupakan sarana atau tempat yang digunakan untuk memajukan, mencegah, mengobati, atau memulihkan dalam bidang kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta kelompok masyarakat. Diantara upaya pelayanan medis adalah pelayanan darah dengan tujuan keselamatan bukan keperluan komersil (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2011). Pelayanan donor darah ialah salah satu jenis layanan pengambilan darah di UDD PMI. UDD PMI dituntut untuk menyediakan layanan donor darah berkualitas guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015)

Layanan donor darah ialah suatu kegiatan dimana masyarakat mendonorkan darah atau komponen darahnya kepada orang yang sakit dengan tujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan. Kegiatan donor darah ialah beberapa diantaranya usaha yang dijalankan untuk tercapainya ketersediaan darah (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015). Proses pemberian darah kepada seseorang yang membutuhkan disebut dengan donor darah. Pelayanan donor darah di Indonesia dilakukan oleh UDD yang berada di bawah pengawasan PMI. Layanan donor darah bertujuan untuk mempertahankan pasokan darah tetap stabil di UDD PMI. Oleh karena itu, persediaan darah harus selalu tersedia dan terpenuhi pada saat seseorang membutuhkannya (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2014).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015 menyatakan bahwa unit donor darah ialah layanan kesehatan dengan mengadakan acara donor darah, persediaan darah, serta pendistribusian darah. Prosedur yang berikatan dengan layanan donor untuk memperoleh darah yang aman, dilaksanakan pihak UDD PMI dan UTDRS. Proses donasi darah meliputi rektrumen pendonor,

seleksi donor, penyadapan darah, pemeriksaan laboratorium, pengelolaan komponen darah, pendistribusian darah dan melestarikan donor. Proses seleksi donor terdiri dari penilaian berat badan, tinggi badan, denyut nadi, suhu tubuh, golongan darah, rhesus, tekanan darah serta kadar hemoglobin. Donor dipilih untuk memastikan tidak ada penyakit menular dan memenuhi persyaratan donor. Pelayanan seleksi donor adalah pemeriksaan awal untuk memastikan bahwa pendonor darah sehat serta menemukan faktor risiko yang bisa membahayakan darah donor.

Tingkat kepuasan adalah perasaan puas atau tidak puas setelah mempertimbangkan layanan yang didapat sesuai dengan ekspektasi (Muslihi *et al.*, 2022). Kualitas pelayanan dapat ditentukan berdasarkan hasil tingkat kepuasan pelayanan. Dengan kata lain, sebaik apapun suatu pelayanan, harus mampu memberikan segala pelayanan yang baik agar dapat memberikan dampak positif terhadap apa yang diterima pendonor. Tiga cara untuk mengetahui seberapa puas pendonor darah: tingkat rasa aman, hubungan dengan petugas serta keterampilan petugas. Menilai kepuasan donor sangat penting karena kualitas pelayanan dipertimbangkan dibandingkan dengan prioritas pemasaran dan layanan yang lebih baik.

Kepuasan pendonor darah dapat diamati ketika masyarakat merasa yakin dapat mengatasi takut dan cemas sebelum melakukan donor darah agar bersedia untuk mendonorkan darahnya kembali. Kepuasan pendonor yang berhubungan dengan pelayanan donor darah bisa terukur berdasarkan lima aspek yaitu kehandalan, tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata (Rauf *et al.*, 2020). Kepuasan yang dirasakan oleh pendonor sesudah donor darah bisa menambah jumlah pendonor sukarela. Petugas pelayanan darah yang profesional dan kompeten dapat mempengaruhi kepuasan pendonor terhadap pelayanan (Lindasari, 2022).

Setiap organisasi umum mengharapkan layanan berkualitas, yang termasuk kunci keberlanjutan kehidupan. Pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi sangat menentukan kelangsungan hidupnya, karena organisasi bergerak memiliki hubungan yang kuat dengan masyarakat secara keseluruhan dan memperoleh

perhatian masyarakat yang bisa berfungsi sebagai motivasi bagi organisasi untuk memberikan layanan dan sebagai kontrol yang dilakukan organisasi (Anggreni *et al.*, 2019).

Penelitian tentang kepuasan pendonor mengenai pelayanan donor darah telah banyak dilakukan oleh beberapa UTD di Indonesia. Untuk UTD PMI Kota Yogyakarta telah dilakukan oleh peneliti Muslihi (2022) mengenai “Gambaran kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Petugas Seleksi Donor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase rata-rata kepuasan pendonor darah dengan layanan yang diberikan petugas seleksi sebesar 85,80 % dengan klasifikasi sangat puas. Namun masih ada keluhan mengenai ruang tunggu donor panas dan kurang bersih serta petugas tidak *stand by* di tugasnya masing-masing.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh peneliti Yunita (2019) mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pendonor Darah di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mencakup bukti nyata, kehandalan, responsifitas, jaminan, serta empati mempunyai dampak positif pada kepuasan pelanggan PMI Cabang Sleman.

Hasil studi pendahuluan telah dilakukan di UDD PMI Kota Yogyakarta dengan melakukan wawancara langsung kepada petugas, peneliti memperoleh informasi bahwa di dalam gedung sudah terdapat survei kepuasan pelayanan. Selain itu, petugas menyatakan bahwa UDD PMI Kota Yogyakarta menerima kritik dan saran dari pendonor, yang nantinya keluhan pendonor tersebut akan di bahas di forum khusus. Namun sampai saat ini, UDD PMI Kota Yogyakarta belum memahami keluhan para pendonor secara khusus dan donor masih banyak yang tidak mengisi survei kepuasan pelayanan yang terdapat di dalam gedung, sehingga peneliti tertarik unuk melakukan penelitian di UDD PMI Kota Yogyakarta. Penelitian ini akan mengkaji berdasarkan aspek kehandalan, tanggap, jaminan, empati serta bukti nyata.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2024?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pendonor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2024 berlandaskan aspek kehandalan, tanggap, jaminan, empati, serta bukti nyata.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang luas tentang akademis serta berfungsi sebagai referensi dan informasi tentang kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah di Unit Donor Darah Kota Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti Lain

Menambahkan referensi untuk penelitian berikutnya berkaitan dengan kepuasan donor.

b. Bagi Pendonor

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah di UDD Kota Yogyakarta.

c. Bagi UDD Kota Yogyakarta

Penelitian ini dapat meenjadikan bahan evaluasi terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas layanan yang ada.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Wafiq Khofifah Muslihi, Rudina Azimata Rosyidah, Windadari Murni Hartini	Gambaran Kepuasan Pendoron Darah Terhadap Pelayanan Petugas Seleksi Donor Darah di UDD PMI Kota Yogyakarta, 2022	Menurut penelitian mengenai kepuasan donor terhadap layanan petugas seleksi yaitu persepsi kepuasan berlandaskan lima aspek responsif 90,6 %, konsisten 91,54 %, yakin 88,8 %, perhatian 89,66 % serta penampilan fisik 68,93%.	1. Dalam penelitian ini, keduanya mengulas mengenai kepuasan pendonor darah. 2. Lokasi penelitian dilakukan di UTD Kota Yogyakarta 3. Hasil penelitian memakai metode kuantitatif	Pada penelitian sebelumnya membahas mengenai kepuasan terhadap layanan petugas seleksi donor, sementara penelitian saat ini berkaitan dengan kepuasan pendonor terhadap layanan donor darah
2.	Tasya Mey Lindasari	Gambaran Tingkat Kualitas Pelayanan Donor Darah dan Tingkat Kepuasan Pendoron Terhadap Pelayanan Donor Darah Di UDD PMI Kabupaten Blora, 2022	Temuan penelitian menunjukkan betapa puasnya pendonor terhadap lima faktor yang membentuk layanan donor darah: jaminan 86,9%, empati 88,9%, kemampuan 86,2%, reaksi 87,7%, dan bukti langsung 86,3%. Total rata-rata sebesar 89,9% tergolong sangat baik. Tingkat mutu Layanan donor didasarkan pada enam karakteristik meliputi keselamatan dan keamanan 85,3%, efikasi 91,3%, berpusat pada pasien	1. Dalam kedua penelitian ini membahas mengenai kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah. 2. Dalam kedua penelitian ini menggunakan desain penelitian deskripsi kuantitatif	1. Penelitian sebelumnya dilaksanakan di UDD PMI Kabupaten Blora, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di UDD PMI Kota Yogyakarta 2. Penelitian sebelumnya membahas mengenai tingkat kualitas layanan dan tingkat kepuasan pendonor darah, sedangkan penelitian sekarang meneliti mengenai tingkat kepuasan pendonor darah

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			89,1%, aksesibilitas 90,9%, dan keadilan 99,9%.		
3.	Senja Puspita Sari Rachmin Rauf, Arman, Samsualam	<i>Good Corporate Governance</i> (GCG) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendoron Di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan, 2020	Penelitian menyimpulkan terdapat pengaruh kualitas fisik, kehandalan, responsif, jaminan, empati, transparansi, akuntabilitas, independensi, serta keadilan terhadap tingkat kepuasan donor. Selain itu, variabel yang memiliki dampak signifikan yaitu independency terhadap tingkat kepuasan donor dengan p kurang dari 0,05.	1. Dalam kedua penelitian ini, membahas mengenai kepuasan pendonor darah 2. Dalam kedua penelitian ini menerapkan pendekatan metode deskripsi kuantitatif.	1. Penelitian sebelumnya membahas mengenai Good Corporate Governance (GCG) dan kualitas pelayanan, sedangkan penelitian sekarang membahas mengenai kepuasan pendonor darah 2. Lokasi penelitian sebelumnya dilakukan di UPTTD Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan, sedangkan penelitian sekarang dilakukan di UDD Kota Yogyakarta
4.	Yunita Widya Kusuma	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pendoron Darah di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman), 2019	Penelitian menunjukkan kualitas pelayanan Palang Merah Indonesia cabang Sleman, meliputi bukti fisik, handal, cepat tanggap, jaminan serta perhatian ber dampak baik pada kepuasan pelanggan.	1. Dalam penelitian ini, keduanya mengkaji tentang kepuasan pendonor darah. 2. Dalam penelitian ini, keduanya memperoleh hasil penelitian dengan menggunakan angket kuesioner	1. Lokasi penelitian sebelumnya dilakukan di PMI Cabang Sleman, sedangkan penelitian sekarang dilakukan di UDD Kota Yogyakarta 2. Penelitian sebelumnya dilakukan tahun 2019, sedangkan penelitian saat ini dilaksanakan tahun 2024