

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan donor darah merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam upaya penyelamatan nyawa pasien yang membutuhkan transfusi darah. Pelayanan donor darah yang berkualitas akan memberikan dampak positif tidak hanya bagi penerima transfusi darah, tetapi juga bagi pendonor darah itu sendiri. Keberhasilan program donor darah sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pendonor. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya akan meningkatkan jumlah pendonor, tetapi juga mempertahankan pendonor yang sudah ada untuk terus berpartisipasi dalam kegiatan donor darah.

Kualitas pelayanan dalam konteks donor darah mencakup berbagai aspek seperti fasilitas yang memadai, proses pendaftaran yang efisien, profesionalisme tenaga medis, kenyamanan selama proses donor, hingga pelayanan pasca donor. Aspek-aspek ini sangat berpengaruh terhadap pengalaman pendonor dan pada akhirnya akan menentukan kepuasan mereka. Kualitas pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan penurunan minat pendonor untuk kembali mendonorkan darahnya.

Menurut Press Ganey (2020), kepuasan pasien adalah kombinasi dari pengalaman pasien di seluruh tahapan layanan kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien melibatkan aspek klinis, emosional, dan lingkungan fisik yang dialami oleh pasien. Kepuasan pasien merupakan keluaran (*outcome*)

layanan kesehatan. Pendonor yang puas tidak hanya akan kembali mendonorkan darahnya di masa depan tetapi juga dapat merekomendasikan kegiatan donor darah kepada orang lain.

UTD (Unit Donor Darah) PMI Kota Tasikmalaya adalah salah satu badan yang dimiliki oleh PMI untuk menyelenggarakan pengerahan dan pelestarian pendonor darah, penyediaan darah dan pendistribusian darah. Salah satu tugas dari UTD PMI yaitu untuk membina secara teknis dan memantau kualitas pelayanan darah. Pelayanan darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Pendonor darah adalah orang yang menyumbangkan darah atau komponennya kepada pasien untuk tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Permenkes No.. 83 Tahun 2014)

Sesuai dengan Rencana Strategis PMI tahun 2019-2024 yang menyebutkan kekurangan UTD PMI, yaitu kualitas dan kuantitas pelayanan transfusi darah masih perlu ditingkatkan. Sehingga PMI memiliki Tujuan Strategis: Meningkatkan ketersediaan darah yang aman, mudah dijangkau, berkualitas dan berkesinambungan di seluruh Indonesia. Selain itu pada Peraturan Menteri Kesehatan No 91 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Tranfusi Darah disebutkan juga sistem manajemen mutu pelayanan darah merupakan salah satu Standar Pelayanan Transfusi Darah. Ketersedian, keamanan dan kemudahan akses terhadap darah dan produk darah harus dapat dijamin. Terkait dengan hal tersebut, sesuai dengan *World Health*

Assembly (WHA) on Availability, safety and quality of blood products, bahwa kemampuan untuk mencukupi kebutuhannya sendiri atas darah dan produk darah (*self sufficiency in the supply of blood and blood products*) dan jaminan keamanannya merupakan salah satu tujuan pelayanan kesehatan nasional yang penting.

Menurut WHO jumlah ideal stok darah dalam suatu negara yaitu 2% dari total penduduknya. Di Kota Tasikmalaya sendiri total dari stok darah pada tahun 2023 hanya 9.580 (63,20% dari jumlah ideal), yang berarti stok yang tersedia tidak mencapai dari jumlah ideal yang ditentukan WHO. Padahal di tiap tahunnya permintaan darah yang masuk ke UTD PMI Kota Tasikmalaya terus meningkat. seperti pada tahun 2021 sebanyak 5,176 kantong darah, 2022 6,620 kantong darah, dan pada tahun 2023 permintaan mencapai 9,636 kantong darah.



Gambar 1.1 Grafik Permintaan Darah

Rendahnya angka pendonor sukarela yang rutin tiap dua atau tiga bulan sekali mendonorkan darahnya ke UTD PMI Kota Tasikmalaya menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan pendonor terhadap layanan

donor darah. Sehingga terdapat kemungkinan pendonor memilih untuk mendonorkan darahnya hanya saat situasi tertentu saja.

Petugas di UTD PMI Kota Tasikmalaya sendiri pernah menghadapi keluhan dari keluarga pasien terkait waktu tunggu dalam mendapatkan darah yang dibutuhkan. Selain itu dari keterangan Kepala Pelayan, UTD PMI Kota Tasikmalaya belum memiliki wadah untuk menampung kritik dan saran dari masyarakat. Selanjutnya hasil dari survei awal yang dilakukan di UTD PMI Kota Tasikmalaya menunjukkan kualitas pelayanan pada aspek *responsiveness* 35,29 % responden menilai petugas tidak cepat melayani pendonor saat baru datang. *Assurance* 34,12% responden merasa petugas kurang terampil dalam melakukan tindakan. *Empathy* 34,12% responden merasa petugas kurang mengenal pendonor dengan baik. *Reliability* 40% responden merasa petugas tidak datang tepat waktu. Selanjutnya mengenai kepuasan pendonor pada aspek *responsiveness* 34,12% responden kurang puas terhadap kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan. *Assurance* 30,59% responden kurang puas dengan keamanan dan kenyamanan yang diberikan petugas. *Empathy* 34,12% responden kurang puas dengan tidak selalu petugas menanyakan kondisi pendonor saat donor darah. *Reliability* 36,47% responden tidak puas dengan petugas datang tepat waktu.

Hal tersebut menjadi dasar peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian terkait “Tingkat Kepuasan Pendonor Terhadap Pelayanan Donor Darah di UTD PMI Kota Tasikmalaya Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pendoron Terhadap Pelayanan Donor Darah di UTD PMI Kota Tasikmalaya Tahun 2024?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Tasikmalaya Tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayan donor darah berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayan donor darah berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan)
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayan donor darah berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)
- d. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayan donor darah berdasarkan dimensi *Empathy* (Perhatian)
- e. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayan donor darah berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan)

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Penelitian berfokus untuk mengetahui tingkat kepuasan pendonor terhadap kualitas pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Tasikmalaya.

2. Lingkup Metode

Metode dalam penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk ke dalam Ilmu Kesehatan Masyarakat, khususnya Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di UTD PMI Kota Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini merupakan pendonor yang berhasil mendonorkan darahnya di UTD PMI Kota Tasikmalaya tahun 2024.

6. Lingkup Waktu

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2024.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan baru, serta pengalaman dalam hal penelitian secara langsung dalam penerapan Ilmu Kesehatan Masyarakat, khususnya di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

2. Bagi Instansi Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan sumber informasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Tasikmalaya.

3. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi

Memberikan masukan dan informasi yang diperlukan guna dijadikan bahan pustaka untuk pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Bagi Masyarakat

Diharapkan Masyarakat mendapatkan pengetahuan mengenai dimensi kualitas pelayanan, sehingga dapat menjadi bahan penilaian secara pribadi kepada pemberi manfaat.