BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Darah

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dengan pengalaman mereka selama menerima layanan. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan, kualitasnya akan dianggap baik dan memuaskan. Jika layanan tersebut melampaui harapan pelanggan, maka kualitasnya dianggap ideal atau sangat baik. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, kualitasnya akan dinilai buruk oleh pelanggan. Oleh karena itu, kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan menjadi kunci utama dalam menentukan kualitas pelayanan (Muslihi et al., 2022).

Kualitas pelayanan harus melayani pelanggan dengan pemenuhan terhadap kebutuhan dan kemauan pelanggan. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan tingkatan ukuran bagi pelanggan untuk menilai betapa bagus layanan yang diberikan sesuai dengan instensi pelanggan. Faktor-faktor kualitas pelayanan yang pertama adalah menjaga dan memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Jika pelayanan baik dan bagus maka perusahaan dapat menjaga dan mempertahankan pelanggannya. Faktor kedua spontanitas yaitu pelanggan akan merasakan kualitas pelayanan baik jika

petugas dapat menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh pelanggan. Faktor ketiga penyelesaian masalah seperti petugas yang melayani langsung para pelanggan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan (Nanda, 2021).

2.2 Pelayanan Darah Di PMI

Pelayanan darah merupakan layanan kesehatan yang menggunakan darah manusia sebagai bahan utama dengan tujuan kemanusiaan dan bukan untuk tujuan komersial. Layanan ini mencakup berbagai kegiatan, termasuk perencanaan, mobilisasi dan pelestarian pendonor darah, penyediaan serta distribusi darah, hingga tindakan medis berupa pemberian darah kepada pasien untuk mendukung penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pemerintah bertanggung jawab memastikan pelaksanaan pelayanan transfusi darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Kementrian Kesehatan RI, 2015)

2.3 Standar Kualitas Pelayanan

Servqual adalah penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan berarti menilai proses produksi jasa itu sendiri. Kualitas layanan adalah elemen penting yang harus dimiliki oleh setiap instansi atau perusahaan penyedia jasa, karena hal ini memungkinkan penyedia layanan untuk mengukur kinerja mereka. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas (Sasongko dan Subagio, 2013), yaitu:

1. Daya Tanggap (Responsiveness) adalah keinginan dan kesadaran untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan tanggap. Responsiveness menekankan pentingnya perhatian dan ketepatan dalam menangani permintaan, pertanyaan, serta masalah yang dihadapi pelanggan.

2. Kehandalan (Reliability) adalah kemampuan dalam menyajikan layanan yang ditawarkan secara andal dan akurat. Secara umum, keandalan berarti bahwa instansi menawarkan jaminan terkait penyediaan layanan, harga, dan penyelesaian masalah.

3. Jaminan (Assurance) adalah Pemahaman, sikap, dan keterampilan petugas dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan sangat penting. Assurance sangat diperlukan dalam penyediaan layanan yang membutuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi, di mana pelanggan merasa aman dan terlindungi.

4. Empati (Empathy) yaitu sikap perhatian individu terhadap pelanggan mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, sehingga mereka merasa dihargai dan istimewa melalui pelayanan yang diberikan.

5. Wujud Nyata (Tangible) adalah bentuk fasilitas, peralatan yang digunakan, petugas, serta material merupakan bagian dari dimensi ini. Dimensi ini menggambarkan aspek fisik dari layanan yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan.

2.4 Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan

Kepuasan pendonor adalah perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan seseorang setelah menerima layanan. Dalam hal pelayanan oleh petugas seleksi donor, kepuasan pendonor dapat dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu responsivitas (daya tanggap), reliability (keandalan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (wujud nyata). Pendonor darah adalah seseorang menyumbangkan darah atau komponennya kepada pasien dengan tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Salah satu strategi kunci dari pusat transfusi darah adalah meningkatkan kepuasan pendonor aktif. Tujuan dari strategi ini adalah untuk memastikan bahwa pendonor aktif tetap memiliki niat untuk mendonorkan darah di masa yang akan datang serta memotivasi orang lain untuk menjadi pendonor baru (Muslihi et al., 2022).

2.5 Tujuan Kepuasan Bagi Pendonor

Memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan keinginan setiap instansi. Pelanggan yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung untuk melakukannya kembali. Kepuasan dalam melakukan donor darah berhubungan erat dengan motivasi seseorang untuk melakukan donor darah lagi. Kepuasan yang dimaksud yaitu kesesuaian antara harapan dan keinginan saat melakukan pelayanan. Motivasi positif yang dihasilkan oleh seorang pendonor dapat memberikan efek jangka panjang untuk Unit Donor Darah (UDD) dalam memberikan pelayanan darah, begitupun sebaliknya motivasi

negatif seorang pendonor karena pelayanan donor darah yang tidak puas akan mengakibatkan seseorang tidak mau untuk melakukan donor darah lagi, hal ini bisa berdampak terhadap ketersediaan darah (Astuti dan Artini., 2019).