BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam berbagai usaha atau aktivitas yang berbasis jasa. Peranannya menjadi semakin penting dan krusial ketika terjadi persaingan di antara penyedia jasa dalam usaha menarik pelanggan dan menguasai pasar (Batinggi & Ahmad, 2014). Apabila pelayanan dalam suatu instansi tidak diperhatikan maka dapat berdampak buruk pada pelayanan tersebut. Pelayanan darah merupakan pelayanan kesehatan yang bekerja di bidang kesehatan yang memanfaatkan darah manusia untuk digunakan sebagai tujuan kemanusiaan dan tidak diperjualbelikan untuk alasan apapun. Pelayanan donor darah juga merupakan salah satu upaya kesehatan untuk pemulihan kesehatan dan penyembuhan penyakit, sehingga sangat dibutuhkan ketersediaan darah yang cukup dan jenis komponen darah, yang aman, sehat, mudah diakses dan terjangkau bagi masyarakat yang membutuhkan (Permenkes, 2015). Bagian penting yang diperhatikan dalam pelayanan dan kepuasan donor yaitu penanganan sebelum donasi, penanganan selama donasi,penanganan sesudah donasi, penanganan keluhan pelanggan, pemantauan dan evaluasi. (Hanifan, 2020).

Salah satu kunci dari pusat donor darah yaitu meningkatkan kepuasan pendonor aktif atau pendonor lestari sehingga dapat mempertahankan niat mereka untuk tetap mendonorkan darahnya di masa depan dan mengajak orang lain untuk menjadi pendonor baru. Sesuai dengan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman survei Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh, penting untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan tersebut. Sebagai bagian dari upaya ini, pelayanan publik diwajibkan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara rutin, minimal sekali dalam setahun, dengan tujuan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat. Menurut Umar kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya (Sayedi et al., 2023). Disini pelayanan jasa diperankan oleh petugas PMI dan penerima jasa diperankan oleh pendonor. Sedangkan dalam KEPMENPAN 81/93 pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Bhudianto et al., 2014).

Berdasarkan data Survei Kepuasan yang dilakukan di UDD PMI Kota Surabaya pada bulan september 2024. Dari 50 responden diperoleh bahwa mayoritas hasil karakteristik pendonor darah berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki sebanyak 45 orang (90%), berdasarkan usia pada kategori remaja akhir 17-25 tahun dan dewasa akhir 36-45 tahun sebanyak 16 orang (32%), berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA sebanyak 24 orang (48%), dan berdasarkan pekerjaan adalah pegawai swasta sebanyak 21 orang (42%). Didapat nilai survei kepuasan yang berdasarkan delapan unsur PERMENPAN RB no.14 tahun 2017 yaitu persyaratan, sistem mekanisme, waktu penyelesaian, produk spesifikasi,

kompetensi, perilaku, penanganan dan sarana prasarana dengan nilai survei kepuasan masyarakat 83,4 dengan dengan klasifikasi puas.

Dari paparan di atas peneliti ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kota Surabaya, sehingga peneliti mampu mengidentifikasi kepuasan pendonor. Dengan demikian, diharapkan dapat memperoleh data yang terkini untuk meningkatkan efektifitas pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dari penelitian ini adalah“Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya?”.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya.

2. Tujuan Khusus

a. Untuk mengidentifikasi kepuasan pendonor terhadap potensi dan keterampilan sumber daya manusia pemberi layanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya,

b. Untuk mengidentifikasi kepuasan pendonor terhadap fasilitas serta sarana dan prasarana layanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya,

c. Untuk mengidentifikasi kepuasan pendonor terhadap kualitas pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan di bidang pelayanan darah mengenai gambaran tingkat kepuasan pendonor darah sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Surabaya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi UDD PMI Kota Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan evaluasi mengenai tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman nyata dalam menerapkan ilmu pengetahuan teknologi bank darah dalam bentuk penelitian.

c. Bagi Masyarakat

Mendapatkan pelayanan donor darah yang berkualitas dari petugas pelayanan di UDD PMI Kota Surabaya.