BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan transfuse darah merupakan pelayanan Kesehatan yang memanfaatkan darah manusia dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk komersial. Pelayanan trasfusi darah sangat membutuhkan ketersediaan darah atau komponen darah yang cukup, aman, mudah diakses, dan terjangkau oleh masyarakat. Pemerintah bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan transfuse darah yang aman, bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Palang Merah Indonesia (PMI) adalah organisasi sosial yang fungsinya di bidang kemanusiaan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor: 25 Tahun 1950. Dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 18 Tahun 1980 tentang Pengelolaan dan Pelaksanaan Unit Donor Darah di tugaskan kepada Palang Merah Republik Indonesia atau instansi-instansi lain yang ditetapkan oleh Menteri. PMI telah melaksanakan transfuse darah yang tersebar di 34 Provinsi dan 323 cabang di daerah dengan 165 UDD di seluruh Indonesia dengan jumlah darah sekitar 2.480.352unit dari jumlah penduduk Indonesia (Pusat Data dan Informasi Kemkes RI, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Indarwati (2020) di UDD PMI Kabupaten Malang dengan jumlah responden yang didapatkan selama bulan Oktober sampai November 2020 diketahui hasil tingkat kepuasan pendonor darah

terhadap pelayanan di UDD PMI Kabupaten Malang sebagian besar adalah cukup puas. Namun pada aspek perilaku pelaksana (petugas) didapatkan hasil puas. Kepuasan adalah keadaan dimana seseorang merasa puas dan puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kepuasan donor darah ditentukan dari penilaian donor darah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah mempunyai keuntungan bagi Dinas Donor Darah PMI untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik.

Berdasarkan uraian diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang, "TINGKKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH DI UDD PMI KABUPATEN MALANG". Harapan peneliti ingin meningkatkan pelayanan UDD PMI menjadi lebih baik lagi, terwujudnya kualitas pelayanan dan dengan mengukur tingkat kepuasan pendonor darah sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan di UDD PMI Kabupaten Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan darah (seperti responsivitas (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (perhatian), dan tangible (wujud nyata)) dengan tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui kualitas pelayanan darah (seperti responsivitas

(daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (perhatian), dan tangible (wujud nyata)) dengan tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Malang.

1.3.2 Tujuan khusus

a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan petugas terhadap pendonor darah yang mencakup lima dimensi, yaitu: responsivitas (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), emphaty (perhatian), dan tangible (wujud nyata).
b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan yang mencakup aspek sarana prasarana, kecepatan, kehandalan, dan keterampilan (skill) petugas berdasarkan penilaian dari pendonor.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan darah di UDD PMI Kabupaten Malang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi UDD PMI Kabupaten Malang

Penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan darah di UDD

PMI Kabupaten Malang. Sehingga dapat lebih memaksimalkan perolehan pendonor darah.

2. Bagi Unit Donor Darah

Penelitian diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk mendorong lebih banyak orang untuk mendonorkan darah secara rutin.