

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam mewujudkan masyarakat yang sehat maka perlu adanya usaha-usaha yang dilakukan, salah satunya adalah melakukan pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yaitu Palang Merah Indonesia (PMI) yang merupakan unit organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan.

Palang Merah Indonesia (PMI) yang kita kenal sebagai sebuah organisasi sosial kemanusiaan dituntut pula dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Palang Merah Indonesia atau yang biasa di singkat dengan PMI merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan, terutama dalam menjamin ketersediaan darah bagi pasien yang membutuhkan. Bagian yang bertugas untuk menjamin ketersediaan darah ini adalah Unit Donor Darah. Pentingnya ketersediaan untuk selalu menjaga jumlah dan kualitas dari darah yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan akan transfusi darah.

Pada saat ini semua organisasi public diharapkan untuk mengedepankan kualitas pelayanan tak terkecuali pelayanan kesehatan. Tuntutan ini lahir dikarenakan sebuah organisasi yang bergerak dan berhubungan dengan masyarakat maka akan menarik perhatian masyarakat disekitarnya, hal ini dapat menjadi pendorong bagi organisasi untuk meningkatkan pelayanan serta memberikan pelayanan berkualitas kepada seluruh masyarakat pengguna. .

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No.83 Tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah Rumah Sakit, dan Jejaring Pelayanan Transfusi Darah, Pelayanan darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Sedangkan untuk pelayanan transfusi darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang meliputi perencanaan, pengerahan dan pelestarian pendonor darah, penyediaan darah, pendistribusian darah, dan tindakan medis pemberian darah kepada pasien untuk tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Menurut Oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya.(Diana, 2009).

Terpenuhinya ketersediaan darah bergantung juga pada masyarakat yang mendonorkana darahnya, namun dewasa ini masih banyak masyarakat yang belum mengerti dan memahami mengenai pentingnya donor darah, maka PMI dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai pentingnya donor darah dengan melalui sosialisai atau penyuluhan serta seminar kepada masyarakat agar mereka dapat memahaminya sehingga masyarakat dapat memberikan kepercayaan kepada PMI untuk mendonorkan darahnya.

Hal itu dapat mempengaruhi pendonor lain yang akan mendonorkan darahnya apabila mereka mendengarkan pendapat dari pendonor yang tidak

mendapatkan kepuasan pelayanan dari UTD tersebut, sehingga dapat berdampak buruk bagi ketersediaan stock darah di UTD PMI bahkan pada citra UTD PMI. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Donor Darah di PMI Kabupaten Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan donor darah di PMI Kabupaten Malang?

## **1.3 Tujuan**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan donor darah di PMI Kabupaten Malang.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat pada tahap pemberian informasi.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat dalam seleksi donor
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat dalam pengambilan darah pendonor.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian ilmu di bidang teknologi bank darah dan bermanfaat untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang tersebut.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan terhadap tempat praktisi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah, meningkatkan kepercayaan pendonor serta menambah jumlah pendonor di UTD PMI Kabupaten Malang.