

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan**

Pelayanan adalah pelayanan terbaik yang diberikan kantor atau perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu prioritas utama dalam pelayanan. Kemampuan memberikan pelayanan adalah hal yang sudah tidak biasa, mutlak, dan harus dimiliki oleh seluruh para pelaku bisnis (karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan) mulai dari tingkat paling bawah sampai tingkat paling tinggi (Nashar, 2020).

Pelayanan memiliki tujuan yaitu memberikan pelayanan yang bermutu tinggi, menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, mempertahankan pelanggan atau konsumen dan merasa diperhatikan. Pelayanan memiliki fungsi yaitu memberikan pelayanan yang ramah, cepat dan menciptakan suasana agar konsumen merasa diperhatikan.

#### **2.2 Pelayanan Petugas**

##### **2.2.1 Sikap (Attitude)**

###### **a. Definisi Sikap**

Sikap pelayanan yang diharapkan pada diri petugas adalah sikap yang baik, ramah, simpatik dan mempunyai rasa tinggi terhadap perusahaan atau lembaga (Nashar, 2020). Sikap merupakan respons tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap tidak dapat dilihat secara langsung, harus ditafsirkan terlebih dahulu dari

perilaku yang tertutup. Sikap bukan termasuk aktivitas atau tindakan, namun merupakan predisposisi tindakan suatu perilaku.

Komponen-komponen sikap terdiri dari komponen kognisi yang berupa pengetahuan, kepercayaan, atau pikiran yang didasarkan pada informasi yang berhubungan dengan objek. Komponen Afeksi (suatu dimensi emosional dari sikap, yang berhubungan dengan objek yang dirasakan sebagai suatu hal yang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Komponen Konasi (suatu perilaku dimana terdapat kecenderungan individu untuk bereaksi dengan cara tertentu terhadap suatu objek, peristiwa atau situasi). (Notoatmodjo, 2012)

b. Tahapan Sikap

1) Menerima

Tahap sikap menerima adalah kepekaan seseorang dalam menerima rangsangan (stimulus) dari luar yang datang pada diri sendiri dalam bentuk masalah, situasi, gejala, lain-lain. Dalam hal ini, misalnya kesadaran dan keinginan untuk menerima stimulus, mengontrol dan menyeleksi gejala-gejala atau rangsangan yang datang dari luar.

2) Menanggapi

Tahap sikap menanggapi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengikutsertakan dirinya secara aktif dalam fenomena tertentu dan membuat reaksi terhadap salah satu cara. Tahap ini lebih tinggi daripada tahap menerima.

### 3) Menilai

Tahap sikap menilai adalah memberikan nilai atau memberikan penghargaan terhadap suatu kegiatan atau objek, sehingga apabila kegiatan itu tidak dikerjakan, dirasakan akan membawa kerugian atau penyesalan.

### 4) Mengelola

Tahap sikap mengelola adalah mempertemukan perbedaan nilai sehingga terbentuk nilai baru yang universal, yang membawa pada perbaikan umum.

### 5) Menghayati

Tahap sikap menghayati adalah keterpaduan semua sistem nilai yang telah dimiliki oleh seseorang yang mempengaruhi pola kepribadian dan tingkah lakunya. Menghayati merupakan tingkat efektif tertinggi, karena tahap sikap ini benar-benar bijaksana.

## c. Pengukuran sikap

Pengukuran sikap dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung dengan menanyakan pendapat responden terhadap suatu objek. Sedangkan, secara tidak langsung dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan hipotesis yang dilanjutkan dengan bertanya ke responden (Pakpahan, dkk, 2021).

Pengukuran secara langsung dilakukan dengan dengan mengukur sikap melalui pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dalam suatu instrumen yang telah ditentukan, dan diberikan kepada subjek yang diteliti (Sunaryo, 2013). Instrumen pengukuran dilakukan

menggunakan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan *favorable* (positif) dan *unfavorable* (negatif). Jawaban setiap instrumen menggunakan skala likert dari positif sampai negatif. Sistem penilaian dalam skala likert sebagai berikut : Item *Favorable* : sangat setuju (5), setuju (4), kurang setuju (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1). Item *Unfavorable* : sangat tidak setuju (5), tidak setuju (4), kurang setuju (3), setuju (2), sangat setuju (1).

Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan adalah :

- 1) Sikap pelayanan mempunyai rasa bangga terhadap pekerjaan.
- 2) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan.
- 3) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan.
- 4) Sikap pelayanan yang baik terhadap responden.

#### d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap

a) Faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap (Azwar dalam Budiman dan Riyanto,2013)

##### 1. Pengalaman pribadi

Sesuatu yang telah dan sedang kita alami akan ikut membentuk dan mempengaruhi penghayatan kita terhadap stimulus sosial.

##### 2. Orang lain yang dianggap penting

Seseorang yang dianggap penting, diharapkan persetujuannya bagi setiap gerak, tingkah dan pendapat, seseorang yang tidak ingin

dikecewakan atau seseorang yang memiliki arti khusus akan banyak mempengaruhi pembentukan sikap terhadap sesuatu.

### 3. Budaya

Kebudayaan dimana seseorang hidup dan dibesarkan mempunyai pengaruh besar terhadap pembentukan sikap.

### 4. Media massa

Media massa sebagai sarana komunikasi, berbagai bentuk media massa mempunyai pengaruh besar dalam pembentukan opini dan kepercayaan orang. Adanya informasi baru mengenai sesuatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya sikap terhadap hal tersebut.

### 5. Lembaga pendidikan dan lembaga agama

Lembaga pendidikan maupun lembaga agama sebagai suatu sistem mempunyai pengaruh dalam pembentukan sikap karena keduanya meletakkan dasar pengertian dan konsep moral dalam diri individu.

### 6. Pengaruh faktor emosional

Bentuk sikap tidak juga didasari oleh emosi yang berfungsi sebagai semacam penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego.

b) Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi sikap menurut peneliti :

1. Kepribadian atau karakter, misalnya petugas yang memiliki karakter ulet dan bertanggung jawab akan melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh sehingga memiliki kinerja yang baik.

2. Motivasi kerja, biasanya dipengaruhi oleh komponen lain seperti gaji, keselamatan kerja, kebijakan pimpinan, tunjangan kesehatan. Jika petugas memiliki dorongan yang kuat, akan termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik.

### 3. Budaya organisasi

Kebiasaan atau norma-norma mengatur hal-hal yang berlaku dan dapat diterima secara umum dan harus dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi.

### 4. Komitmen

Komitmen adalah kepatuhan terhadap perjanjian yang telah dibuat karyawan bersama organisasi. Di dalam organisasi terdapat peraturan melakukan pelayanan dengan baik dan semaksimal mungkin.

### 5. Lingkungan kerja

Faktor lingkungan dapat mempengaruhi kinerja petugas. Jika lingkungan kerja nyaman membuat petugas mudah mencapai kinerja yang maksimal.

#### **2.2.2 Perhatian (Attention)**

Selama kegiatan pelayanan, petugas harus memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan berdasarkan konsep perhatian sebagai berikut :

- 1) Mengucapkan salam sebagai pembuka pembicaraan.
- 2) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.

- 3) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- 4) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- 5) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut satu.

### **2.2.3 Tindakan (Action)**

Dalam konsep perhatian pelanggan “menunjukkan minat” untuk membeli produk yang kita tawarkan. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan sebagai berikut:

- 1) Segera mencatat pesanan pelanggan.
- 2) Menegaskan kembali kebutuhan atau pesanan pelanggan.
- 3) Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan atau pelanggan.
- 4) Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

### **2.2.4 Responsiveness**

Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat. Agar kita mampu bersikap responsif, maka harus menampilkan sikap positif serta mengambil langkah segera membantu konsumen dan memenuhi kebutuhan mereka.

### **2.2.5 Empathy**

Aspek ini berkaitan dengan tingkat kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada konsumen, meliputi menempatkan diri pada posisi mereka, merespon secepat mungkin untuk menjawab keinginan konsumen,

### **2.2.6 Tangibel**

Aspek Tangibel berkaitan dengan aspek fasilitas fisik serta penampilan personal dari penyedia layanan.

## 2.3 Seleksi Donor

### 2.3.1 Pengertian Seleksi Donor

Seleksi donor adalah aktivitas awal yang dilakukan sebelum dilakukan pengambilan darah, melalui kuesioner kesehatan dan pemeriksaan fisik terbatas. Tujuan seleksi donor ini untuk menjamin pendonor dalam kondisi kesehatan yang baik dan untuk mengidentifikasi setiap faktor resiko yang mungkin mempengaruhi keamanan dan mutu dari darah yang disumbangkan. Dalam mencapai upaya seleksi donor maka diperlukan beberapa kriteria umum dan kriteria tambahan yang diterapkan pada pendonor yang menyumbangkan plasma konvalesen. (Permenkes no 91 Tahun 2015)

### 2.3.2 Kriteria Seleksi Donor

Tabel 2.1 Kriteria Seleksi Donor

Kriteria	Persyaratan
Usia	Usia minimal 17 tahun, pendonor pertama kali dengan umur >60 tahun dan pendonor ulang dengan umur >65 tahun dapat menjadi pendonor dengan perhatian khusus berdasarkan pertimbangan medis kondisis kesehatan.
Berat badan	Donor darah lengkap : - 55 kg untuk penyumbangan darah 450 ml - 45 kg untuk penyumbangan darah 350ml Donor <i>apheresis</i> : >55 kg
Tekanan darah	Sistolik : 90 – 160 mmHg Diastolik : 60 – 100 mmHg Perbedaan antar sistolik dan diastolik lebih dari 20 mmHg.
Denyut nadi	50 – 100 kali per menit dan teratur.

Suhu tubuh	36,5 – 37,5 C
Hemoglobin	12,5 hingga 17 g/dL
Penampilan donor	Jika didapatkan kondisi dibawah ini, maka tidak diperbolehkan untuk mendonorkan darah : a. Anemia b. <i>Jaundice</i> c. Sianosis d. <i>Dispnea</i> e. Ketidakstabilan mental f. Alkohol atau keracunan obat
Risiko terkait gaya hidup	Orang dengan gaya hidup yang menempatkan mereka pada risiko tinggi untuk mendapatkan penyakit infeksi berat yang dapat ditularkan melalui darah.

### 2.3.3 Seleksi Donor Plasma Konvalesen

Pendonor plasma konvalesen harus memenuhi persyaratan untuk mendonorkan darahnya, berikut persyaratannya :

1. Memiliki usia 18-60 tahun yang dibuktikan dengan membawa identitas KTP atau SIM.
2. Pernah di diagnosis Covid-19, yang dibuktikan dengan membawa hasil PCR positif Covid-19 atau konfirmasi dari faskes yang melakukan PCR atau yang pernah merawat (Puskesmas, Rumah Sakit).
3. Pernah dirawat di Puskesmas dan Rumah Sakit (tidak lebih dari 3-6 bulan yang lalu), dengan derajat sedang atau berat. Sudah dinyatakan sembuh, tanpa gejala 14 hari.
4. Tidak menerima transfusi darah selama 6 bulan terakhir.
5. Berat badan lebih dari 55 kg.

6. Lebih diutamakan laki-laki.
7. Tidak memiliki penyakit Ko-morbid.

Penyakit Ko-morbid atau bawaan dapat meningkatkan risiko kematian dan tingkat keparahan Covid-19. Penyakit Ko-morbid diantaranya :

- a. Hipertensi atau penyakit tekanan darah
- b. Diabetes Melitus
- c. Penyakit Jantung
- d. Penyakit gangguan pernapasan
- e. Penyakit gagal ginjal kronis
- f. Penyakit gangguan saraf
- g. Penyakit Liver

## **2.4 Plasma Konvalesen**

### **2.4.1 Definisi Plasma Konvalesen**

Plasma Konvalesen merupakan komponen plasma dari pendonor pasien Covid-19 yang telah sembuh dan diberikan kepada pasien yang terinfeksi Covid-19. Plasma konvalesen ini diambil menggunakan metode *plasmapheresis* atau *apheresis*. Terapi plasma konvalesen sebelumnya diterapkan dalam mengatasi akibat penyakit virus Ebola dan merupakan terapi yang direkomendasikan oleh WHO.

### **2.4.2 Pengambilan Plasma Konvalesen**

Donor yang sudah memenuhi persyaratan skrining (memiliki antibodi dan hasil negatif terhadap beberapa pemeriksaan darah dan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan persyaratan yang dilakukan sehari sebelum dilakukan sebelumnya. Pada hari berikutnya dilakukan darah menggunakan metode *apheresis* sebanyak

400 - 600 ml, kemudian dipisahkan secara tertutup menjadi 200 ml. Jika dilakukan secara konvensional (kantong 450 ml, untuk mendapatkan 200 ml plasma (Ria Syafitri, 2021)