

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, penggunaan darah sebagai terapi pengobatan banyak dilakukan. Pemanfaatan darah sebagai salah satu terapi dalam pengobatan tentu menyebabkan kebutuhan akan darah semakin meningkat. Kebutuhan darah yang meningkat tentunya harus diimbangi dengan ketersediaan darah yang mencukupi untuk memenuhi permintaan dari Rumah Sakit. Di Indonesia, pemenuhan darah masih belum memenuhi standar yang ditetapkan WHO yakni sebanyak 2,5% dari jumlah total penduduk. (Pusdatin Kemenkes, 2014).

Upaya pemenuhan darah dapat dilakukan melalui kegiatan donor darah dan dilakukan oleh Unit Transfusi Darah atau UTD. Di Indonesia terdapat sekitar 417 UTD milik PMI maupun pemerintah yang tersebar di daerah. UTD ini berkewajiban untuk memenuhi permintaan darah dari Rumah Sakit dan bertanggung jawab untuk menjaga ketersediaan darah serta kualitas darah yang disediakan. Meskipun tiap daerah sudah memiliki UTD masih banyak kendala yang dihadapi dalam upaya pemenuhan kebutuhan darah baik dari segi kecukupan, kualitas maupun ketepatan waktu pelayanan.

Salah satu kendala yang dihadapi dalam upaya pemenuhan kebutuhan darah yaitu masih rendahnya minat donor darah masyarakat yang berakibat pada sedikitnya stok darah. Hal tersebut dapat disebabkan oleh anggapan atau persepsi yang salah mengenai donor darah atau ketakutan akan prosedur dalam donor darah,

maupun pelayanan yang kurang memuaskan. Seperti pendonor yang mempertanyakan kualitas pelayanan donor darah misalnya keamanan donor darah terhadap pendonor, penularan penyakit akibat donor darah, dan masih banyak persepsi negatif yang dipikirkan masyarakat terkait donor darah. (Hanifan, 2020).

Persepsi-persepsi yang dipikirkan masyarakat mengenai donor darah merupakan hal yang wajar. Sebab seiring dengan peningkatan kehidupan masyarakat maka tuntutan akan pelayanan yang berkualitas dalam hal ini pelayanan donor darah semakin meningkat, masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan yang baik dari penyedia pelayanan, tetapi lebih dari itu masyarakat juga mempertimbangkan mengenai kualitas yang diberikan oleh penyedia pelayanan dalam hal ini UTD sebagai penyedia pelayanan di bidang donor darah. (Gustaman, Boedijono, & Suji, 2013).

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu proses untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam pelayanan donor kualitas pelayanan yang dimaksud adalah bagaimana UTD dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat maupun pendonor, seperti kebutuhan akan informasi mengenai kegiatan donor darah, kebutuhan informasi mengenai manfaat yang didapatkan dari donor darah dan sebagainya. Selain kebutuhan yang harus terpenuhi harapan dari masyarakat juga harus dapat terpenuhi. Harapan ini merupakan keinginan yang diharapkan oleh masyarakat dari kegiatan pelayanan donor darah. UTD harus selalu mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat lebih tertarik dan berminat untuk mendonorkan darahnya secara sukarela dan berkala. Selain itu, agar persepsi negatif masyarakat mengenai donor darah hilang serta masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga mereka

akan secara berkala mendonorkan darahnya, sehingga stok darah selalu terjaga ketersediaannya.

UTD PMI Kota Surabaya merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan darah melalui kegiatan donor darah untuk kepentingan transfusi di Kota Surabaya maupun dari luar Kota Surabaya. Pada tahun 2020 jumlah pendonor darah sukarela di UTD PMI Kota Surabaya sebanyak 107.818 pendonor, jumlah ini mengalami penurunan dari tahun 2019 dengan jumlah pendonor sukarela sebanyak 139.940 pendonor. Penurunan jumlah pendonor ini terjadi dikarenakan adanya pandemi Covid-19. Selain masalah terkait penurunan jumlah pendonor, ada juga keluhan dari pendonor terkait pelayanan yang diberikan, misalnya keluhan saat penusukan yang terasa sakit dan lain sebagainya. Hal tersebut tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengatasi penurunan jumlah pendonor dan meningkatkan minat masyarakat untuk donor darah, serta meningkatkan kepuasan pendonor terhadap pelayanan yang diberikan, UTD PMI Kota Surabaya harus memperhatikan kualitas pelayanan donor darah sebab pelayanan yang baik dan memuaskan akan menarik minat pendonor untuk senantiasa mendonorkan darahnya secara rutin dan berkala.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan donor darah di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan donor darah di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan donor darah di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis kualitas pelayanan donor darah berdasarkan indikator bukti nyata (*tangibles*).
- 2) Menganalisis kualitas pelayanan donor darah berdasarkan indikator kehandalan (*reliability*).
- 3) Menganalisis kualitas pelayanan donor darah berdasarkan indikator daya tanggap (*responsiveness*).
- 4) Menganalisis kualitas pelayanan donor berdasarkan indikator jaminan (*assurance*).
- 5) Menganalisis kualitas pelayanan donor darah berdasarkan indikator empati (*emphaty*).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan donor darah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi penulis

Menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan darah, sebagai sarana mengimplementasikan pengetahuan mengenai mutu dalam pelayanan darah.

2) Bagi institusi

Menambah referensi kepustakaan bagi perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang khususnya bidang pelayanan darah.

3) Bagi instansi

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui kualitas pelayanan di bagian pelayanan donor darah, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.