

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, pelayanan darah yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan yang diharapkan dapat mengurangi kematian ibu bersalin akibat pendarahan maupun kasus perdarahan lainnya serta dapat menangani penyakit akibat kelainan darah yang membutuhkan transfusi. Ketersediaan darah untuk transfusi darah idealnya adalah 2,5% dari total penduduk keseluruhan yang diperoleh dari pendonor darah sukarela atau memiliki risiko lebih rendah karena pendonor sukarela telah melalui tahap *screening* kesehatan. Namun pada pelaksanaannya, tidak semua pasien dapat menerima darah donor, hal tersebut karena persediaan stok darah yang tidak sebanding dengan permintaan darah secara nasional (Pusdatin Kemenkes, 2016).

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 Pasal 1 tentang Pelayanan Darah menyatakan bahwa pelayanan transfusi darah merupakan upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial, kemudian dipertegas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 83 Tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah Rumah Sakit, dan Jejaring Pelayanan Transfusi Darah. Pada pelaksanaannya, pelayanan transfusi darah harus dilakukan untuk menjaga keselamatan dan kesehatan penerima darah serta tenaga kesehatan dari penularan infeksi menular lewat transfusi darah

(IMLTD). Pengamanan pelayanan transfusi darah juga dilakukan pada pelayanan apheresis dan fraksionasi plasma (Permenkes No. 91, 2015).

Setiap Unit Transfusi Darah (UTD) mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi ketersediaan darah yang bergantung pada kemauan serta kesadaran masyarakat untuk mendonorkan darahnya secara sukarela. Pandemi Covid-19 saat ini juga berdampak pada turunnya jumlah ketersediaan darah, sehingga UTD PMI memiliki tugas untuk dapat meningkatkan persediaan darah serta komponen darah termasuk plasma konvalesen (PK) yang berkualitas, aman, dan tepat waktu. Unit pelayanan darah penyedia plasma konvalesen mampu menjamin mutu dan keamanan dalam pengolahan plasma konvalesen yang telah tersertifikasi CPOB (Cara Pembuatan Obat yang Baik) atau dalam bimbingan UTD PMI yang tersertifikasi CPOB atau mampu mempertanggungjawabkan kualitas dan keamanan darah plasma konvalesen (Syafitri, 2021).

Pandemi Covid-19 menyebabkan peningkatan jumlah kematian pasien Covid-19 sehingga kebutuhan terapi tambahan seperti plasma konvalesen guna mengurangi jumlah kematian juga semakin meningkat di rumah sakit seluruh wilayah Indonesia. Sementara, jumlah ketersediaan plasma konvalesen di UTD PMI tidak sebanding dengan permintaan dari rumah sakit yang terus mengalami kenaikan (Syafitri, 2021). Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan penyediaan plasma konvalesen sangat diperlukan oleh UTD PMI untuk pemenuhan terapi tambahan bagi pasien Covid-19. plasma konvalesen yang bermutu didapatkan dengan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi

dari calon pendonor dan juga proses pengambilan, pengolahan, dan pengujian yang memenuhi syarat (Plasma Konvalesen, 2021).

Menurut Kepala UTD PMI Kota Malang (dalam Oktavia, 2021) menyatakan bahwa tidak sempat menyimpan stok, kalau ada pendonor langsung habis hari itu juga atau keesokan harinya. Di UTD PMI Kota Malang, sejak plasma konvalesen digaungkan menjadi media penyembuhan Covid-19 pada November 2020, tidak pernah ada stok yang tersimpan karena begitu ada pendonor, maka langsung disalurkan pada pasien yang membutuhkan (Oktavia, 2021). Plasma konvalesen lebih sulit didapatkan apabila dibandingkan dengan pendonor darah biasa. Selain pendonor harus penyintas Covid-19, sejumlah *screening* atau pemeriksaan yang dilakukan untuk memastikan calon pendonor memenuhi syarat, sehari rata-rata hanya ada 3 pendonor yang lolos *screening* (Oktavia, 2021).

Menurut Kepala UTD PMI Kota Malang (dalam Oktavia, 2021), sejak November tahun lalu ada 579 pendonor yang datang, tetapi sampai saat ini yang lolos bisa jadi pendonor hanya 116 orang saja. Pada tanggal 01 April 2021, data menunjukkan bahwa terdapat 132 kantong plasma konvalesen yang sudah terdistribusi di UTD PMI Kota Malang (Syafitri, 2021). Sesuai dengan data sekunder yang diperoleh, jumlah pendonor plasma konvalesen pada bulan Juli terdapat sekitar 67 pendonor dan pada bulan Agustus 2021 terdapat sekitar 72 pendonor. Hal tersebut menunjukkan jumlah pendonor plasma konvalesen mengalami peningkatan. Sementara sampai pada pertengahan bulan September 2021, jumlah pendonor plasma konvalesen mengalami

penurunan dibandingkan dengan bulan Juli dan Agustus 2021. Peningkatan dan penurunan jumlah pendonor plasma konvalesen dapat diakibatkan oleh beberapa faktor, diantaranya dapat diakibatkan oleh kepuasan maupun kepercayaan pendonor plasma konvalesen terhadap pelayanan darah yang diperoleh.

Pemenuhan kebutuhan ketersediaan plasma konvalesen sangat diperlukan dalam pelayanan darah di UTD PMI dengan cara meningkatkan kepuasan dari pendonor plasma konvalesen. Menurut Kotler dan Keller (2009: 138), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan dari pendonor darah plasma konvalesen setelah mendonorkan darahnya termasuk faktor penting, sehingga diharapkan munculnya keinginan untuk mendonorkan darahnya dan kembali memanfaatkan pelayanan donor darah plasma konvalesen di UTD PMI setelah dua minggu kemudian guna meningkatkan jumlah ketersediaan plasma konvalesen.

Selain kepuasan pendonor, adanya kepercayaan dari pendonor pada pelayanan darah di UTD PMI merupakan faktor yang penting guna meningkatkan ketersediaan plasma konvalesen. Kepercayaan mengenai jasa atau pelayanan yang diberikan oleh UTD PMI kepada pendonor dengan mendapatkan pelayanan yang sesuai sehingga memberikan keyakinan kepada pendonor plasma konvalesen, maka diharapkan pendonor akan memberikan kepercayaannya. Selanjutnya, pendonor akan merekomendasikan kepada

penyintas Covid-19 yang lainnya karena pendonor merasa yakin dengan pelayanan yang telah diberikan. Menurut pengalaman penulis saat melakukan Praktik Klinik Lapangan (PKL) kedua, terdapat pendonor darah plasma konvalesen yang kembali mendonorkan darahnya dengan tetap memenuhi persyaratan dan merekomendasikan kepada rekan yang juga penyintas Covid-19 untuk mendonorkan darahnya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rusmini, dkk (2020) di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan menyebutkan bahwa, adanya pengaruh positif pelayanan terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan pendonor. Sehingga di masa pandemi Covid-19 saat ini, kepuasan dan kepercayaan pendonor darah plasma konvalesen diharapkan dapat meningkatkan ketersediaan plasma konvalesen. Mengingat pentingnya pemenuhan ketersediaan plasma konvalesen yang aman untuk terapi tambahan kesembuhan pasien Covid-19. Oleh karena itu, saat ini penting untuk mengetahui seberapa besar keinginan pendonor untuk mendonorkan darahnya kembali melalui kepuasan dan kepercayaan pendonor darah plasma konvalesen terhadap pelayanan darah yang diberikan. Sehubungan dengan permasalahan yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk mengetahui “Gambaran Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pendonor Plasma Konvalesen Terhadap Pelayanan Darah di UTD PMI Kota Malang.”

## **1.2 Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang menjadi penelitian ini adalah “Apakah Pendonor Plasma Konvalesen Puas dan Percaya pada Pelayanan Darah di UTD PMI Kota Malang?”

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mendeskrripsikan tingkat kepuasan dan kepercayaan pendonor plasma konvalesen terhadap pelayanan darah di UTD PMI Kota Malang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor plasma konvalesen melalui sembilan unsur kepuasan terhadap pelayanan darah di UTD PMI Kota Malang.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepercayaan pendonor plasma konvalesen terhadap pelayanan darah di UTD PMI Kota Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan darah khususnya plasma konvalesen serta sebagai sarana pengembangan ilmu kesehatan secara teoritis di bidang pendidikan kesehatan.

### **1.4.2 Praktis**

#### **a. Bagi Teknisi Bank Darah**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi untuk bahan penelitian kedepannya di bidang kesehatan terutama tentang pelayanan darah plasma konvalesen.

#### **b. Bagi Institusi Pelayanan Darah**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengembangkan wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan darah plasma konvalesen.

#### **c. Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan darah plasma konvalesen di bidang pendidikan kesehatan.

#### **d. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan pada bidang kesehatan dan sebagai ajakan kepada masyarakat khususnya penyintas Covid-19 untuk menjadi pendonor darah plasma konvalesen.