

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Semua organisasi publik diharapkan dapat mengedepankan kualitas pelayanan, tak terkecuali adalah organisasi sosial kemanusiaan. Tuntutan tersebut lahir karena sebuah organisasi yang bergerak dan berhubungan dengan masyarakat luas akan senantiasa mendapat perhatian yang lebih dari masyarakat. Hal ini dapat berfungsi sebagai kontrol dari organisasi tersebut dan juga dapat sebagai pendorong bagi organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat pengguna.

Palang Merah Indonesia (PMI) yang kita kenal sebagai sebuah organisasi sosial kemanusiaan dituntut pula dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Terutama sekali adalah pelayanan dalam transfusi darah karena PMI merupakan satu-satunya organisasi yang mempunyai wewenang untuk memberikan pelayanan transfusi darah berdasar pada Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1980 tentang transfusi darah, kemudian dipertegas dengan S.K. Dirjen Yan Med No. 1147/YANMED/RSKT/1991 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan menteri kesehatan No. 478/Menkes/Per/1990 tentang Upaya Kesehatan Transfusi Darah (UKTD).

Berdasarkan P.P. No. 18 Tahun 1980 tentang Transfusi darah pasal 6 ayat 1 menyebutkan : “ Pengelolaan dan pelaksanaan usaha transfusi darah ditugaskan kepada Palang Merah Indonesia, atau

Instansi-Instansi lain yang ditetapkan oleh menteri” hal ini menggambarkan bahwa sebagai penyelenggara pengolahan transfusi darah telah diserahkan kepada PMI sebagai satu-satunya lembaga di Indonesia kecuali dalam beberapa tempat PMI belum mampu maka akan ditunjuk Rumah Sakit setempat atau pihak-pihak lain. Oleh karena itu PMI dituntut dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena mengingat hanya PMI saja yang menyelenggarakan transfusi darah tersebut.

Dimungkinkan agama tertentu akan mempersoalkan mengenai pemindahan darah karena perbedaan agama berkenaan halal atau tidaknya suatu aktivitas tersebut. Tetapi fatwa dari Majelis Pertimbangan Kesehatan dan Syara’ Departemen Kesehatan RI yang menyatakan bahwa pemindahan darah menurut Hukum Islam hukumnya diperbolehkan (Penjelasan PP No.18 tahun 1980). Darah yang diberikan oleh pendonor adalah secara sukarela. Namun sering timbul pertanyaan oleh banyak pihak, mengapa untuk memanfaatkan darah dari hasil transfusi darah masyarakat diharuskan membayarnya.

Pembiayaan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat sewaktu membutuhkan darah adalah sebagai biaya pengganti pengolahan darah dan digunakan untuk menjaga kesinambungan pelayanan oleh PMI tanpa mengambil keuntungan (buletin BHAKTI, edisi Juni 2005). Biaya yang dibebankan kepada pasien pengguna darah tersebut adalah untuk biaya proses pengolahan darah tersebut mulai dari pemeriksaan darah dari berbagai penyakit menular lewat darah, pengolahan darah,

pendistribusian darah, pembinaan donor, administrasi cetak, serta pemakaian alat habis pakai seperti kantong darah, reagen, dll.

Berdasarkan PP No. 18 Tahun 1980 Bab III Pasal 3, darah dilarang memperjualbelikan dengan dalih apapun. Kemudian dipertegas dengan Undang – Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan Bab V pasal 33 bahwa Transfusi darah sebagai upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dilarang untuk tujuan komersil.

Penggunaan darah untuk tujuan komersil sangat dilarang menurut peraturan perundang-undangan maupun oleh norma masyarakat. Namun sering ditemui dalam realita bahwa sebagian masyarakat pengguna layanan Upaya Kesehatan Transfusi Darah (UKTD) menginginkan agar beban yang harus mereka bayar untuk mendapat sekantong darah menjadi semurah mungkin, atau jika perlu tanpa mengeluarkan uang sedikitpun. Sebaliknya PMI menginginkan agar masyarakat pengguna dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh PMI karena memang dalam pelaksanaan UKTD jelas PMI tidak dapat membebaskan semua biaya pengolahan darah yang sangat mahal. Sedangkan sumber dana PMI dari bulan dana hanya dilakukan setahun sekali, namun bukan berarti bahwa itu pun bebas dari kritik. Kritik tersebut antara lain menyebutkan bahwa : ...bulan dana yang dilakukan PMI pada bulan juni sampai agustus 2007, ditengah kondisi ekonomi masyarakat yang kembang kempis. Tak ayal, acap kali sentimen negatif kerap muncul dari masyarakat yang merasa 'terbebani' untuk iuran. Misalnya saat pendaftaran ulang siswa baru di sekolah. Banyak

orang tua, yang sedang berpikir bagaimana menyekolahkan anaknya agar dapat tetap mengenyam pendidikan di tengah apa-apa yang serba mahal mengeluh karena ada titipan bulan dana pada biaya registrasi ulang. Karcis merah muda yang nominalnya sebenarnya tidak terlalu besar kemudian dirasakan sebagai sesuatu yang ikut membebani pengeluaran keluarga yang sedang jor-joran. Bukan salah PMI memang, mungkin penempatan 'iuran' saja yang kurang tepat... (<http://www.kompasmobile.com>)

Secara hukum berdasarkan Undang-Undang memang PMI berhak menarik *service cost* tersebut dengan pertimbangan tertentu agar roda kegiatan PMI dapat berjalan. Penarikan *service cost* tersebut berdasar pada PP No. 18 Tahun 1980 Bab IV Pasal 10 yang menyebutkan bahwa :”Biaya pengolahan dan pemberian darah kepada si penderita ditetapkan dengan Keputusan Menteri atas usul PMI dengan memperhitungkan biaya – biaya untuk pengadaan, pengolahan, penyimpanan dan pengangkutan tanpa memperhitungkan laba”.

Hal senada disebutkan juga dalam PERMENKES RI Nomor 478/MENKES/Peraturan/X/1990 Bab V yang menyatakan :1.Biaya penggantian penggunaan darah diperoleh dari pasien dengan tidak mencari keuntungan.2.Biaya tersebut diperhitungkan sesuai dengan biaya yang diperlukan untuk kegiatan pengelolaan darah.3.Biaya penggantian tersebut ditetapkan berdasar pola perhitungan yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral.4.Besarnya biaya penggantian ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Propinsi setempat atas usul UTD PMI

yang berpedoman pada pola perhitungan yang ditetapkan dengan memperhatikan masyarakat setempat. Tarif yang ditetapkan oleh PMI tersebut masih tergolong murah karena merupakan tarif sosial selain itu juga ada subsidi dari UTD Pusat PMI, Pemerintah atau dari donor luar negeri. Jika pengolahan dihitung tarif komersil dapat mencapai Rp. 400.000 – Rp. 600.000/ kantong. Namun nilai darah dirasa lebih ringan bagi pemegang kartu Askes karena sudah didaftar sama dengan obat sehingga dapat pengganti paling tidak 50%. Itu sebabnya masyarakat miskin pemilik Askes nanti dapat memanfaatkan subsidi kesehatan yang diberikan melalui kartu sehat tersebut untuk menggratiskan atau mendapat potongan harga darah. (Buletin BHAKTI, edisi Juni 2005).

Donor darah sudah menjadi gaya hidup masyarakat akhir-akhir ini dimana seringkali dilakukan dan dikemas sebagai kegiatan CSR perusahaan, bakti sosial masyarakat dan merupakan tuntutan untuk mendapatkan pola hidup sehat. Pada hakekatnya usaha transfusi darah merupakan bagian penting dari tugas pemerintah di bidang pelayanan kesehatan rakyat dan merupakan bentuk pertolongan sesama umat manusia. Transfusi darah adalah memasukkan darah dan atau komponen darah yang sesuai antara pendonor darah dan penerima darah (resipien). Disamping aspek pelayanan kesehatan rakyat, terkait pula aspek- aspek sosial, organisasi, interdependensi nasional dan internasional yang luas (Penjelasan PP No. 18 tahun 1980). PMI sebagai lembaga yang ditugasi dan mendapat wewenang penuh melakukan penyelenggaraan transfusi darah, PMI mendapat subsidi dari pemerintah yang pelaksanaannya diatur

oleh menteri (PP No. 18 tahun 1980 pasal 9 ayat 2). Namun itu belum cukup untuk menutup biaya operasional penyelenggaraan transfusi darah. Yang pada akhirnya PMI sendiri yang harus mengusahakan sendiri dana-dana untuk operasional tersebut, termasuk disini adanya bulan dana PMI dan Biaya penggantian Pengelolaan Darah yang tidak dipungkiri bahwa itu sedikit banyak akan menuai kritik dari masyarakat seperti yang telah dikemukakan diatas.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan pokok yaitu:“Bagaimanakah Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan upaya kesehatan transfusi darah oleh Palang Merah Indonesia Cabang Kota Kediri?”

C. TUJUAN

Berkaitan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini antara lain :

1. Tujuan Umum

Mengetahui Tingkat kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah PMI Cabang Kota Kediri yang bersifat akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan donor darah.

2. Tujuan Khusus

- a) Mengukur tingkat kepuasan pendonor darah terhadap layanan donor darah di PMI Kota Kediri tahun 2020.

- b) Dari hasil penelitian yang dilaksanakan agar dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi PMI Kota Kediri untuk peningkatan kualitas pelayanan donor darah.

D. MANFAAT

1. TEORITIS

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

2. PRAKTIS

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi PMI yang berhubungan dengan jasa pelayanan donor darah.
- b. Memberi masukan bagi ekonomi jasa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
- c. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian