



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DONOR DARAH UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENDONOR DARAH DI UNIT DONOR DARAH PALANG MERAH INDONESIA PROVINSI DKI JAKARTA

Jumardin

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang

E-Mail: jumardin021@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima 11 Desember 2022 Disetujui 13 Januari 2023 Diterbitkan 01 Februari 2023</p> <p>Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan donor darah sukarela, dan tingkat hubungan pelayanan petugas dengan pendonor di UDD PMI DKI Jakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional atau survey analitik dengan responden yang merupakan pendonor darah sukarela yang mendonorkan darahnya lebih dari 1 kali yang berusia 18 - 60 tahun. Periode penelitian pada bulan Oktober 2022, dengan jumlah sampel sebanyak 3 pendonor menggunakan teknik sampel purposive sampling.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords: <i>Service quality; Satisfaction.</i></p>	<p><i>This study aims to determine the level of satisfaction of voluntary blood donors, and the level of service relations between officers and donors at UDD PMI DKI Jakarta. The type of research used is observational research or analytic survey with respondents who are voluntary blood donors who donate blood more than once aged 18-60 years. The research period was in October 2022, with a total sample of 3 donors using a purposive sampling technique.</i></p>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat (profil kesehatan, 2018). Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pihak penyedia jasa khususnya Unit Donor Darah (UDD) Palang merah Indonesia (PMI). Mengingat fungsi utama UDD PMI adalah melayani masyarakat dibidang transfusi darah maka UDD PMI perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Permenkes No 91, 2015). Seiring perkembangan teknologi dan peningkatan kehidupan masyarakat maka tuntutan akan pelayanan publik semakin meningkat, dimana masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan yang baik dari penyedia pelayanan publik, tetapi lebih dari itu masyarakat mulai mempertanyakan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik (Gustaman, 2013). Pelayanan donor darah merupakan upaya pelayanan kesehatan dibidang kesehatan yang memanfaatkan darah manusia untuk digunakan sebagai tujuan kemanusiaan dan tidak untuk diperjualbelikan dengan alasan apapun. Pelayanan donor darah juga merupakan salah satu upaya kesehatan untuk pemulihan kesehatan dan penyembuhan penyakit yang sangat dibutuhkan ketersediaan darah dan

komponen yang cukup, aman, mudah diakses dan terjangkau bagi masyarakat yang membutuhkan (Permenkes, 2015). Dalam Pelayanan darah terdapat orang yang mendonorkan darahnya yang disebut pendonor darah, dan kegiatan Donor darah disebut pelayanan donor darah yang terdiri dari rekrutmen donor, seleksi donor, pengambilan darah, Pemeiksaan lima parameter penyakit yaitu HIV(human immunodeficiency virus), syphilis, hepatitis B, hepatitis C, dan malaria di kawasan endemis. Tujuan 2 pelayanan donor darah adalah untuk menjaga persediaan darah di UDD PMI Dalam pemenuhan kebutuhan darah, UDD PMI Provinsi DKI Jakarta telah bekerja sama dengan 4000 kelompok donor darah di Provinsi DKI Jakarta. Setiap harinya sebanyak 8001000 kantong darah pendonor masuk dan diolah menjadi komponen darah sesuai dengan persyaratan CPOB. Berbagai komponen darah yang diperlukan oleh pasien dapat disediakan oleh UDD PMI Provinsi DKI Jakarta mulai dari komponen darah yang rutin dipakai oleh pasien (*Packed Red Cell/PRC*, *Thrombocyte Concentrate/TC*, *Fresh Frozen Plasma/FFP*) sampai komponen darah yang special seperti *leukodepleted* (komponen darah yang dikurangi jumlah sel darah putihnya untuk mengurangi reaksi transfusi), *cryoprecipitateAHF* (komponen darah yang hanya mengandung factor pembekuan factor 8), TC pooled dan TC Apheresis.

Keamanan dan mutu darah selalu diutamakan sehingga hanya di UDD PMI Provinsi DKI Jakarta yang telah melakukan pengujian darah paling lengkap dengan metode paling mutakhir baik terhadap infeksi menular lewat transfusi darah, kelainan golongan darah pada pendonor dan untuk quality control (QC) produknya. Hampir semua peralatan yang digunakan dalam pengambilan, pengolahan, dan pengujian menggunakan mesin otomatisasi. UDD PMI Provinsi DKI Jakarta juga telah menggunakan sistem informasi sebagai penunjang pelayanan sejak tahun 2000 sampai dengan saat ini dengan berbagai pengembangannya yang dikenal dengan nama Sistem Informasi Transfusi Darah (SITD), yang juga terhubung dengan website UDD dan mesin-mesin pengujian dan pengolahan.

UDD PMI Provinsi DKI Jakarta dengan 456 pegawai memberikan pelayanan donor darah dan pelayanan darah bagi pasien selama 24 jam tanpa henti ke 152 Rumah Sakit yang ada di Jakarta dan 229 Rumah Sakit di luar Jakarta (Data tahun 2018). Untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, telah dibuka UDD Cabang di PMI Kota Jakarta Barat, PMI Kota Jakarta Timur, PMI Kota Jakarta Selatan, PMI Kota Jakarta Pusat dan PMI Kota Jakarta Utara yang beroperasi setiap harinya. UDD PMI Provinsi DKI Jakarta selain menerima donor darah di gedung PMI DKI Jakarta juga memiliki armada Mobil Unit untuk melayani kegiatan donor darah yang diselenggarakan di instansi. Sejauh ini kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pendonor agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pendonor merupakan salah satu faktor utama bagi eksistensi UDD PMI DKI Jakarta. Pendonor darah terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun ini menunjukkan bahwa pendonor darah semakin berminat untuk melakukan donor darah di PMI DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa produktifitas kinerja karyawan dan pelayanan yang diberikan oleh UDD PMI DKI Jakarta adalah baik terutama dalam memenuhi kebutuhan darah di Jakarta dan sekitarnya.

Berdasarkan uraian yang ada diatas penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor darah di Unit Donor Darah PMI DKI Jakarta tahun 2022.

KAJIAN LITERATUR

Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dzikra (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, kemudian Putri (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Dzikra (2020) menyatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya dan Putri (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari

perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan, sedangkan Armaniah et al (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi produk/jasa.

METODE

Dalam desain penelitian kualitatif ini, penulis menggunakan data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data tersebut kemudian di analisis dengan menggunakan metode berfikir induktif. Metode berfikir induktif adalah metode berfikir yang dimulai dari fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Dalam desain penelitian kualitatif ini, penulis mengambil penelitian observasional atau survey analitik dengan responden yang merupakan pendonor darah sukarela yang mendonorkan darahnya lebih dari 1 kali yang berusia 18 - 60 tahun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Proses wawancara peneliti hanya menulis jawaban dari para informan secara langsung pada saat wawancara. Hal ini karena untuk mempermudah dalam proses wawancara sehingga durasi wawancara tidak terlalu lama dan sebelumnya pun peneliti sudah meminta persetujuan kepada para informan yang bersangkutan.

Bagaimana penilaian anda terhadap donor darah?

Saudari Khurun sebagai Pertama kali mendonorkan darahnya menjawab?

Informan 1

“Donor darah sangatlah baik bagi tubuh kami sebagai pendonor darah, hal ini karena begitu banyak manfaat yang diterima kami sebagai pendonor setelah mendonorkan darahnya salah satu di antaranya mencegah serangan jantung”

Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan donor darah di PMI DKI Jakarta? Saudari Nora Handayani sebagai Pendonor Darah Rutin menjawab

Informan 2

“Menurut saya untuk pelayanan disini itu sangat baik, sistem yang sudah menggunakan online jadi kami sebagai pendonor tidak perlu lagi menulis dikertas dan baru ada di PMI DKI Jakarta itu yang membuat saya menjadi pendonor rutin disini” 17/10/2022

Bagaimana kepuasan pelayanan donor darah di PMI DKI Jakarta? Pak anwar Sebagai penghuni metro menjawab

Informan 3

“Kepuasan service sangat bagus dan tidak ada masalah petugas baik dan sigap dalam melayani, selain itu sebelumnya ada kendala dalam registrasi yang terlalu rumit namun sudah ditanggapi dengan sangat baik dengan sistem online jika terjadi kendala langsung ditangani oleh petugas” 17/10/2022

Pembahasan

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan donor darah adalah memberikan fasilitas dan peralatannya yang lengkap untuk kenyamanan pendonor darah . Selain itu perlu juga untuk selalu sigap dalam menerima komplain pelanggan dan memberikan solusi terbaik. Dari hasil penelitian ini pendonor darah memberikan penilaian cukup bagus dan memuaskan, Pendonor darah merasa sangat senang karena sistem yang sudah terkini (sistem online dan rill time). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PMI DKI Jakarta petugas selalu membantu apapun yang dibutuhkan oleh pendonor darah dari awal sampai akhir agar pendonor merasa selalu terbantu.

KESIMPULAN

Dari pembahasan telah dijabarkan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pendonor darah secara umum merasa puas dengan adanya sistem terbaru di PMI DKI Jakarta dan merasa kompleinan mereka ini didengar langsung serta memberikan solusi yang sangat baik selain itu akan ada perbaikan dalam sistem maupun pelayanan yang ada agar pendonor lebih merasa nyaman pada saat berdonor darah. Disarankan pada penyelenggaraan pelayanan donor darah di PMI DKI Jakarta untuk lebih ditingkatkan kualitasnya, terdapat upaya - upaya yang harus dilakukan yaitu: upaya berbasis strategis dan upaya berbasis sistem. Upaya berbasis strategis yaitu pembinaan dan peningkatan sumber daya manusia (SDM), peningkatan sarana dan prasarana, pemenuhan petugas agar pelayanan lebih cepat ditangani. Sedangkan upaya berbasis sistem yaitu perbaikan regulasi, perbaikan sistem online agar lebih memudahkan pendonor dalam mendaftar atau melihat stok darah di PMI DKI Jakarta

REFERENSI

- KBBI, Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/donor>, Diakses 15 Oktober 2022.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Darah.
- PMI DKI Jakarta. Palang Merah Indonesia (PMI); 2022. <https://utdpmidkijakarta.or.id//>, diakses 15 Oktober 2022.
- Priskoja Amonda, (2020), Tingkat Kepuasan Pendonor Sukarela Terhadap Pelayanan Donor Darah Di UDD PMI Kabupaten Sleman. Karya Tulis Ilmiah
- Solihin, D., & Wibawanto, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pelanggan dalam Memilih Klub Basket Satria Indonesia Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 3(3): 30.
- Solihin, D., & Ramdani, S.H. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek Honda (Studi pada PT. Mitra Gemilang Otista di Gerendeng Kota Tangerang). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*. 1(2).
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta