

Gambaran Kualitas Pelayanan Petugas Donor Darah di Unit Transfusi Darah PMI Kabupaten Bantul

Elyn Arlinda^{a,1,*}

^a Dosen Program Studi Teknologi Bank Darah Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Email: ¹ by.elynarlinda@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel

Received: 20 August 2024

Revised: 31 Auguts 2024

Accepted: 10 Sept 2024

Kata Kunci

Indonesian Red Cross,

Quality of Service,

The blood Transfusion Unit.

ABSTRACT

Background: The Blood Transfusion Unit (UTD) provides blood services such as blood donation, supply, distribution to maintain blood availability. However, the availability of blood can also be reduced due to less interest from donors. WHO states that the need for blood bags for each country is 2% of the total population. Indonesia with a total population of 277.75 million in 2023 data shows that the stock of bags is only 77,438 which means it is very lacking. The shortage of blood bags is due to low interest in blood donation. One of the things that influence interest in blood donation is the quality of service. The purpose of this study was to determine the description of service quality at UDD PMI Bantul Regency. **Methods:** This study uses quantitative methods with descriptive analysis design using questionnaire instruments including tangible aspects, 4 questions on reliability aspects, 3 questions on responsiveness aspects, 4 questions on assurance aspects and 3 questions on empathy aspects and using a Likert scale. **Results:** Shows that the quality of service of blood donor officers at UTD PMI Kab. Bantul shows that the quality of service in the Tangible aspect shows that the quality of service is very good (65.6%), the Reliability aspect shows that the quality of service is very good (65.6%), the responsiveness aspect shows that the quality of service is very good (59.4%), the Assurance aspect of respondents shows that the quality of service is very good (68.8%) and the empathy aspect shows that the quality of service of donor officers is very good (53.1%). **Conclusion:** the quality of service of blood donor officers at UTD PMI Kab. Bantul from the five aspects is very good.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



1. Pendahuluan

Transfusi darah adalah salah satu jenis layanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup individu melalui pengobatan, dan pemulihan. Saat ini, ilmu pengetahuan tentang layanan darah, komponen darah, dan bagaimana darah dapat digunakan dalam layanan kesehatan harus memiliki tujuan yang ditetapkan oleh sistem hukum negara. Layanan transfusi darah adalah layanan kesehatan yang menggunakan darah sebagai bahan dasar untuk kemanusiaan [1].

Bank Darah Rumah Sakit (BDRS) dan Unit Transfuai Darah (UTD) memberikan layanan darah seperti donor darah, penyediaan, distribusi, dan pemusnahan darah [2} Unit Transfusi Darah (UTD) melayani orang-orang yang ingin menyumbangkan darahnya. Tujuan pendonoran ini adalah untuk

menjaga ketersediaan darah UTD PMI sehingga darah selalu ada jika diperlukan untuk penyembuhan dan pemulihan pasien. Namun, ketersediaan darah juga dapat berkurang karena jumlah minat pendonor yang berkurang [3].

Organisasi Kesehatan Dunia menyatakan bahwa kebutuhan kantong darah setiap negara adalah 2% dari total populasi, dan dengan populasi Indonesia 277,75 juta orang, jumlah kantong darah yang harus tersedia adalah sekitar 5,56 juta. Namun, berdasarkan data dari PMI, stok kantong darah di Indonesia hanya akan mencapai sekitar 77.438 pada tahun 2023, jauh di bawah kebutuhan ideal menurut standar WHO [4]

Studi sebelumnya menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan dan minat donor darah, yang berarti bahwa jika layanan donor darah baik, minat masyarakat untuk mendonorkan darah akan meningkat, tetapi jika layanan kurang baik, minat masyarakat untuk mendonorkan darah akan menurun. Mendonorkan darah adalah layanan yang penuh dengan emosi, sehingga merupakan tempat yang ideal untuk mempelajari bagaimana emosi mempengaruhi perilaku pendonor. Dengan mempertimbangkan standar layanan yang tinggi, emosi pendonor akan lebih baik dan mereka akan lebih termotivasi untuk terus mendonorkan darah [5]. Studi Grafts et al. (2024) menemukan bahwa ada peningkatan kualitas pelayanan yang mendorong orang untuk menjadi donor darah [6]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan kualitas pelayanan petugas donor darah di UTD PMI Kabupaten Bantul.

2. Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain analisis deskriptif karena peneliti ingin menggambarkan kualitas pelayanan petugas donor darah di UTD PMI Kab. Bantul. Sampel penelitian merupakan subjek atau obyek penelitian yang memiliki kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti dan dapat mengikuti penelitian. Sampel dalam penelitian ini merupakan pendonor darah rutin di UTD PMI Kab. Bantul. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data [7].

Instrumen Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran Kualitas pelayanan petugas Donor Darah dengan menggunakan skala likert yaitu sebanyak 4 pertanyaan aspek tangible, 4 pertanyaan aspek reliability, 3 pertanyaan aspek Responsiveness, 4 pertanyaan aspek assurance dan 3 pertanyaan aspek empathy dengan lima (5) pilihan jawaban skor 5 Sangat setuju, 4 Setuju, 3 Netral, 2 Tidak setuju dan 1 Sangat tidak setuju. Penelitian ini dilakukan di ruang seleksi UTD PMI Kab. Bantul dengan dilaksanakan pada tanggal 20 Juli 2024.

3. Hasil Penelitian

Gambaran umum Lokasi Penelitian

Palang Merah Indonesia merupakan perhimpunan nasional yang focus pada idang kemanusiaan dan social. PMI memiliki prinsip dan tujuan dalam kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan, kenetralan dan kesemestaan. UTD PMI Kab. Bantul merupakan suatu unit donor darah yang berada di bawah naungan PMI Kab. Bantul yang bertugas dalam melakukan penyediaan darah, penyimpanan darah dan distribusi darah.

Visi PMI Kab. Bantul

“Terwujudnya UTD PMI Kab. Bantul yang professional dan berintegritas serta bergerak bersama masyarakat”

Misi PMI Kab. Bantul

- Memelihara reputasi organisasi UTD PMI Kab. Bantul di tingkat Nasional
- Menjadi organisasi kemanusiaan terdepan yang memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan Prinsip-prinsip Dasar Gerakan Internasional Palang merah dan Bulan Sabit Merah
- Meningkatkan integritas dan kemandirian organisasi melalui kerja sama strategis yang berkesinambungan:

- 1) Menyelenggarakan pelayanan prima
- 2) Meningkatkan sumber daya manusia professional
- 3) Meningkatkan mutu berkelanjutan, ketersediaan sarana dan prasarana yang berkualitas
- 4) Menyelenggarakan tata kelola keuangan yang sehat
- 5) Meningkatkan jalinan kerjasama dengan mitra terkait, pendidikan dan penelitian
- 6) Mengutamakan keberpihakan kepada masyarakat yang memerlukan bantuan

Analisis Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini menjelaskan tentang karakteristik responden, yaitu berdasarkan jenis kelamin dan usia. Responden dalam penelitian ini adalah pendonor rutin minimal tiga kali donor darah.

Distribusi Karakteristik Responden pendonor darah di UTD Kab. Bantul

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden pendonor darah di UTD Kab. Bantul

Karakteristik	Frekuensi (n=32)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	25	78.1
Perempuan	7	21.9
Usia (Tahun)		
17	3	9.5
18-24	8	25
25-44	15	46.8
45-64	5	15.6
>65	1	3.1

Sumber data Primer 2024

Berdasarkan Tabel 1 hasil penelitian menunjukkan dari 32 Responden adalah mayoritas laki-laki sejumlah 25 orang (78,1%). Berdasarkan Usia mayoritas usia 25-44 tahun sejumlah 15 orang (46.8%).

Tabel 2. Distribusi kualitas pelayanan petugas donor di UTD Kab. Bantul

Variabel	Frekuensi (n=32)	Persentase (%)
Tangible		
Rendah	1	3.1
Baik	10	31.3
Sangat baik	21	65.6
Reliability		
Sangat kurang	1	3.1
Baik	10	31.3
Sangat baik	21	65.6
Responsiveness		
Sangat kurang	1	3.1
Cukup	1	3.1
Baik	11	34.4
Sangat baik	19	59.4
Assurance		
Sangat kurang	1	3.1
Baik	9	28.1
Sangat Baik	22	68.8
Emphaty		
Rendah	1	3.1
Cukup	1	3.1

Baik	13	40.6
Sangat Baik	17	53.1

Sumber data Primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan di UTD PMI Kab. Bantul tabel 2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Aspek *Tangible* mayoritas responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas donor dalam kategori sangat baik (65,6%), aspek *Reliability* menunjukkan kategori sangat baik (65,6%), aspek *Responsiveness* menunjukkan kualitas pelayanan petugas donor sangat baik sebanyak (59,4%), Aspek *Assurance* responden menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik (68,8%) dan Aspek *empathy* menunjukkan kualitas pelayanan petugas donor dalam kategori sangat Baik (53.1%).

4. Pembahasan

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada table 1 meliputi laki-laki sebanyak 25 orang (78.1%) dan perempuan sebanyak 7 orang (21.9%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pendonor darah di UTD PMI Kab. Bantul adalah berjenis kelamin laki-laki. Hal ini disebabkan karena untuk syarat donor dan lolos seleksi, wanita cenderung memiliki syarat yang banyak untuk dapat melakukan donor darah. Syarat-syarat tersebut meliputi tidak menstruasi, tidak menyusui dan sedang tidak hamil. Sehingga lebih banyak pendonor laki-laki [8]. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputro dan Lestari (2023) menunjukkan bahwa pendonor laki-laki lebih banyak (79.7%) dibandingkan perempuan (20.3%) [9].

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan Usia pada table 1 menunjukkan bahwa pada kelompok usia 24-44 tahun sebanyak 15 orang (46,8%) sedangkan paling sedikit usia >65 tahun sebanyak 1 orang (3.1%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kelompok usia 22-44 tahun merupakan partisipasi terbesar dalam mendonorkan darah, hal ini disebabkan karena pada usia tersebut jaramnya terjadi penolakan donor darah, pada usia ini juga seseorang memiliki kondisi yang lebih sehat dan jarang memiliki masalah kesehatan, selain itu seseorang dengan usia ini akan lebih realtif menjaga kondisi agar tetap bugar dan produktif dalam menjaga kesehatan. Pada usia tersebut, sedangkan saat usia di atas 65 tahun akan banyak mengalami penolakan donor darah karena memiliki risiko seperti peningkatan kejadian gangguan kesehatan kardiovaskular dan serebrovaskulat. Usia juga merupakan factor yang mempengaruhi kadar hemoglobin. Kadar hemoglobin merupakan salah satu parameter seseorang dapat melakukan donor darah, dimana hemoglobin akan mengikat oksifen untuk di edarkan ke seluruh tubuh [8]. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septiana dkk (2021) Usia 25-44 tahun merupakan partisipasi terbanyak sebagai pendonor darah [10].

Kualitas pelayanan petugas donor di UDD PMI Kab. Bantul

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aspek *tangible* sejumlah 21 orang mengatakan sangat baik (65.6%) dan sejumlah 1 orang mengatakan rendah (3.1%). Aspek *Tangible* merupakan aspek yang mendukung adanya kesediaan fasilitas fisik, perlengkapan, prasarana dan penampilan fisik petugas dalam melayani pelanggan, kedisipinan petugas, kemudahan akses pendonor dalam melakukan donor serta tersediaanya alat bantu dalam pelayanan [11].

Aspek *Reliability* menunjukkan sebanyak 21 orang mengatakan kualitas pelayanan dalam aspek *reliability* sangat baik (65.6%). Aspek *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan, ketepatan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan [11]. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Gultom (2021) bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pendonor [12].

Aspek *Responsiveness* atau ketanggapan pada penelitian ini menunjukkan sebanyak 19 orang menyatakan sangat baik (59.4%). Aspek *Responsiveness* atau ketanggapan merupakan suatu sikap kesiagaan seorang petugas terhadap dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap dan tepat. Aspek *Responsiveness* ini merupakan aspek yang sangat berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang jelas kepada pendonor, sistem pelayanan yang tidak

berbelit-belit, dan tanggapan cepat terhadap keluhan pendonor, fasilitas kesehatan dikatakan memiliki daya tanggap [13,14].

Aspek *Assurance* atau jaminan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 22 orang mengatakan sangat baik (68.8%) Aspek *Assurance* atau jaminan merupakan suatu aspek yang berkaitan dengan pengetahuan petugas, kesopanan, serta kepercayaan diri petugas yang dalam memberikan pelayanan yaitu menjamin agar pendonor terlindungi dari bahaya, risiko, legalitas dan kepastian dalam pelayanan [12].

Aspek *empathy* atau perhatian dalam penelitian ini menunjukkan sebanyak 17 orang mengatakan sangat baik (53.1%). Aspek perhatian atau *empathy* ini merupakan aspek yang berkaitan dengan sikap petugas dalam memperlakukan pendonor seperti sikap yang ramah, sopan, sabar, memiliki rasa hormat dan menghargai pendonor. Dengan memahami keinginan pendonor, empati adalah memberikan perhatian yang tulus, serius, dan simpatik kepada pasien. Ini termasuk memahami berbagai jenis pelayanan, berkonsentrasi pada aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan, menunjukkan simpati dan keterlibatan dalam memberikan pelayanan [15].

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 91 Tahun 2015, sarana dan prasarana yang memadai dan terjamin kebersihannya adalah faktor penting dalam keberhasilan rekrutmen donor. Faktor-faktor nyata dari layanan, seperti kenyamanan, kebersihan lokasi, profesionalisme, dan keramahan petugas, akan membuat donatur merasa aman dan percaya pada proses pelayanan. Menurut Ismail dan Yusuf (2020), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kualitas pelayanan yang mampu diberikan untuk menginterpretasikan ekspektasi pendonor bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang didapatkan pendonor [16].

Konsep kualitas layanan, segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang yang menerima layanan ditunjukkan dengan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihat dan dirasakan, keandalannya (*Reliability*) dalam menjalankan tugas pelayanan yang diberikan, cepat tanggap (*Responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), dan memiliki sikap yang perhatian (*empathy*) dalam memberikan layanan. Kepuasan pendonor dapat muncul ketika petugas memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik sehingga dapat meningkatkan minat pendonor dalam melakukan donor rutin [14]. *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* adalah konsep yang membentuk sikap dan perilaku pengembang pemberi layanan untuk memberikan bentuk layanan dasar agar mereka dapat mendapat penilaian yang sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan dan diterima.

5. Kesimpulan

Kualitas pelayanan petugas donor darah di UTD PMI Kab. Bantul menunjukkan kualitas pelayanan Aspek *Tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik (65,6%), aspek *Reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik (65.6%), aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik (59,4%), Aspek *Assurance* responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik (68,8%) dan Aspek *empathy* menunjukkan kualitas pelayanan petugas donor dalam kategori sangat Baik (53.1%). Saran untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan pendonor darah terhadap kualitas pelayanan petugas donor darah.

Keterbatasan Penelitian

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT karena puji dan syukur dapat melakukan penelitian dengan baik dan lancar, terimakasih kepada UTD PMI Kab. Bantul beserta staf dan jajarannya yang telah memberikan izin dan membantu dalam penelitian ini, serta kepada pendonor darah yang bersedia mengikuti penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] PP. No. 7 Tahun 2022 tentang Pelayanan Darah. 2022.
- [2] PERMENKES. No. 83 tahun 2014 tentang UDD, BDRS dan Jejaring Pelayanan Transfusi Darah.

- [3] Erinayati, L., Geriadi, M. A. D., Handayani, M. M., & Nopiyanti DM. Pengaruh Kualitas dan Promosi Terhadap Minat Donor Darah: Studi Pada Unit Donor darah PMi kabupaten Bangli provinsi Bali. J Undhira [Internet]. 2022;17(01). Available from: <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/1735>
- [4] Widi S. Stok Darah di Indonesia Sebanyak 77.438 Kantong per 14 Juni 2023 [Internet]. 2023. Available from: <https://dataindonesia.id/varia/detail/stok-darah-di-indonesia-sebanyak-77438-kantong-per-14-juni-2023>
- [5] Martín-Santana JD, Melián-Alzola L. The influence of service quality and anticipated emotions on donor loyalty: an empirical analysis in blood centres in Spain. Health Care Manag Sci [Internet]. 2022;25(4):623–48. Available from: <https://doi.org/10.1007/s10729-022-09600-9>
- [6] Graf C, Suanet B, Wiepking P, Merz EM. How public trust and healthcare quality relate to blood donation behavior: Cross-cultural evidence. J Health Psychol. 2024;29(1):3–14.
- [7] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bndung: Alfabeta; 2022.
- [8] N, Purnamaningsih N, Hardjo K. Gambaran Hasil Seleksi Pendonor Darah Sukarela di UDD PMI Kota Pangkalpinang Tahun 2020. J Kesehatan. 2022;15(1):23–9.
- [9] Saputro AA, Retno C, Prodi L, Biomedis S, Kesehatan F. Gambaran Pendonor Darah Yang Lolos Seleksi Donor Di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Kudus. J Ilm Ilmu Sehat dan Kedokt [Internet]. 2023;1(3):144–57. Available from: <https://doi.org/10.55606/termometer.v1i3.2047>
- [10] 10. Septiana D, Astuti Y, Barokah L. Gambaran Karakteristik Pendonor Darah Yang Lolos Seleksi Donor Di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia. J Ilm Cereb Med. 2021;3(2):1–12.
- [11] Ayu Muksin Ratna Wati YK. Analisis Kualitas Pelayanan Darah Terhadap Kepuasan Konsumen di UTD PMI Kab.Kediri. J Multidisiplin Madani [Internet]. 2022;02(01):251–66. Available from: <https://media.neliti.com/media/publications/474729-analisis-kualitas-pelayanan-darah-terhad-c356b00e.pdf>
- [12] Gultom RJ, Nababan D, Sipayung R, ... Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. J Healthc ... [Internet]. 2022;7(2):1281–98. Available from: <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1671>
- [13] Marzuq, N. H., & Andriani H. Terhadap, Hubungan Service Quality Pelayanan, Kepuasan Pasien di Fasilitas. Jurnal, Kesehat Lit Rev Tambusai, Pendidik [Internet]. 2022;06(02). Available from: <https://jptam.org/index.php/jptam/artic%0ALe/view/4659>
- [14] Muslihi WK, Rosyidah RA, Hartini WM. Gambaran Kepuasan Pendonor Darah terhadap Pelayanan Petugas Seleksi Donor Darah. J Ilmu Kesehat Bhakti Setya Med. 2022;7(2):54–63.
- [15] Andi Ahmad Natas Sjuuib, Syamsul Bahri J. Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat The Effect of Service System On Service Quality of The Indonesian Red Cross Blood Transfusion Unit , Polewa. J Paradig Adm Negara. 2021;4(1):50–6.
- [16] Ismail T, Yusuf R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. J Ilm MEA (Manajemen, Ekon dan Akuntansi). 2021;5(3):413–23.