

## Studi Kepuasan Konsumen Tentang Layanan Donor Darah di UDD PMI Bojonegoro

### Consumer Satisfaction on Blood Donor Services at UDD PMI Bojonegoro

Fatia Rizki Nuraini<sup>1</sup>, Cityta Putri Kwartar<sup>2</sup>

[fatianuraini88@gmail.com](mailto:fatianuraini88@gmail.com), [citytaputrikwarta@gmail.com](mailto:citytaputrikwarta@gmail.com)

<sup>1</sup>Prodi S1 Farmasi, Stikes Rajekwesi Bojonegoro

<sup>2</sup>Prodi D3 Teknologi Bank Darah, Stikes Rajekwesi Bojonegoro

#### ABSTRAK

Transfusi darah merupakan salah satu upaya untuk menyelamatkan nyawa orang yang kekurangan darah akibat penyakit, kecelakaan, atau prosedur medis. UDD PMI sebagai instansi pelayanan yang memiliki wewenang dalam penyelenggaraan kegiatan donor darah berupaya untuk menjaga ketersediaan stok darah melalui donor darah. Salah satu faktor untuk meningkatkan ketertarikan masyarakat dalam donor darah adalah pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk mau mendonorkan darahnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pendonor darah di UDD PMI Bojonegoro supaya dapat digunakan sebagai sarana evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan UDD PMI Bojonegoro. Pada penelitian ini, desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan data diperoleh dengan menggunakan teknik survei sehingga dapat memberikan gambaran kepuasan pendonor terhadap pelayanan UDD PMI Bojonegoro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di UDD PMI Kota Bojonegoro sangat memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan skor harapan responden lebih kecil daripada pengalaman yang dirasakan responden.

**Kata Kunci:** Kepuasan layanan, Donor Darah, UDD PMI

#### ABSTRACT

Blood transfusion is one of the efforts to save the one's life who lack of blood due to illness, accident or medical procedure. UDD PMI as a service agency that has authority to organized blood donation activities strived to maintain the availability of blood stock through blood donation. One of the factors to increased public blood donation was services. Excellent services would certainly increase satisfaction and implied to increase in interest on do blood donation. The purpose of this study was to measure the satisfaction of blood donor at UDD PMI Bojonegoro in order to used as an evaluation and quality improvement at the future services. This study was designed as descriptive quantitative research and used survey technique to obtain data so that could provide an overview of donor satisfaction with the services UDD PMI Bojonegoro given. The result showed that the services ad UDD PMI Bojonegoro was satisfactory. This finding was proven by the score of respondent's expectations was smaller than respondent's experience.

**Keyword:** *service satisfaction, Blood Donation, UDD PMI*

#### Pendahuluan

Tranfusi darah merupakan salah satu alternatif pengobatan yang dapat menyelamatkan nyawa manusia. Kondisi ini menyebabkan kebutuhan akan darah sebagai bahan utama transfusi menjadi tinggi supaya mudah diakses oleh setiap orang yang membutuhkan (Simon, 2003). Dalam upaya memenuhi kebutuhan darah yang besar, salah satu caranya adalah melalui donor darah. Donor darah merupakan proses pengambilan darah dari seseorang secara sukarela untuk disimpan di bank darah untuk kemudian dipakai pada transfusi darah (Al-Hindi et.al., 2018). Organisasi yang bergerak di bidang Kesehatan, terutama dalam menjamin ketersediaan darah bagi pasien yang membutuhkan adalah Palang Merah Indonesia (PMI). Bagian yang bertugas untuk menjamin ketersediaan darah ini adalah Unit Donor Darah. Unit Donor Darah (UDD) PMI Kabupaten Bojonegoro merupakan satu-satunya unit pelayanan kesehatan yang menyediakan darah untuk kepentingan transfusi di kabupaten Bojonegoro. Di UDD PMI masyarakat datang untuk menyumbangkan darahnya, dan kegiatan yang dilakukan disebut donor darah.

Sebagai salah satu instansi yang memiliki kewenangan untuk melakukan aktivitas donor darah, tidak serta merta menjadikan UDD PMI memiliki pasokan darah yang melimpah (Gustaman, et.al., 2013). Ada kalanya UDD mengalami penipisan pasokan darah dikarenakan sedikitnya masyarakat yang menyumbangkan darahnya. Salah satu hal yang menyebabkan turunnya minat masyarakat dalam melakukan donor darah terutama bagi masyarakat yang pertama kali melakukan donor darah adalah

perasaan cemas, dan khawatir yang muncul setelah menjalani proses donor darah (Vavic, et al., 2012). Tentu hal ini menjadi perhatian bagi UDD untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat menjadi lebih tertarik dan mau melakukan donor darah secara berkala. Dalam menjaga ketersediaan stok darah, UDD PMI dituntut untuk membangun jaringan yang sangat luas melalui kerjasama dengan Lembaga-lembaga pemerintah, serta membangun jaringan sesama PMI baik nasional maupun internasional. Selain itu, untuk menjaga ketersediaan stok darah, pelayanan UDD PMI juga harus diperhatikan. Pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk mau mendonorkan darahnya.

Kepuasan pendonor darah merupakan salah satu aspek penting yang perlu diukur untuk menjaga minat pendonor Kembali melakukan proses donor darah (Nguyen et al., 2008, Thomson et al., 1998). Penelitian yang dilakukan oleh Pagliariccio (2008) menyatakan bahwa ketika masyarakat mampu diyakinkan dan mampu mengatasi rasa takut dan kecemasan sebelum melakukan donor darah, maka dapat meningkatkan kepuasan pada pendonor sehingga lebih mudah untuk melakukan donor yang selanjutnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pendonor darah di UDD PMI Bojonegoro supaya dapat digunakan sebagai sarana evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan UDD PMI Bojonegoro.

### Metode Penelitian

Pada penelitian ini, desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan data diperoleh dengan menggunakan teknik survei sehingga dapat memberikan gambaran kepuasan pendonor terhadap pelayanan Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bojonegoro. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling pada pendonor yang pernah melakukan donor darah di UDD PMI Bojonegoro. Pemilihan jumlah sampel didapatkan dari pendapat Malhotra (2006) yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak lima kali dari jumlah aitem pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Di dalam penelitian ini digunakan sebanyak 16 aitem pernyataan sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 80 sampel.

Penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan pelanggan yang disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et.al (1988). Kuesioner yang digunakan terdiri dari 16 butir aitem skala Likert yang terdiri dari enam dimensi kualitas pelayanan yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance/recovery, empathy/attitudes, dan credibility. Setiap aitem memiliki skor yang bergerak dari 0-10.

Data dalam penelitian ini didapatkan melalui kuesioner yang diberikan kepada sampel penelitian untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kuesioner yang diberikan kepada sampel penelitian sebanyak 2 kuesioner yang mana terdiri dari kuesioner harapan dan kuesioner pengalaman. Sampel pertama kali diberikan kuesioner harapan tentang kualitas pelayanan di UDD PMI Kota Bojonegoro, setelah mengisi sampel kemudian diberikan kuesioner pengalaman tentang kualitas pelayanan di UDD PMI Kota Bojonegoro. Hasil kedua kuesioner tersebut kemudian dibandingkan dengan mengurangi skor pada kuesioner pengalaman dengan skor pada kuesioner harapan. Bila hasil skor menunjukkan angka  $> 0$ , maka mengindikasikan kualitas pelayanan sangat baik dan dapat dimaknai memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Bila hasil skor menunjukkan nilai 0 maka mengindikasikan kualitas pelayanan cukup baik dan dapat dimaknai memiliki tingkat kepuasan yang cukup. Sedangkan bila hasil skor menunjukkan nilai negative ( $< 0$ ) maka mengindikasikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang buruk.

### Hasil dan Pembahasan

Dari 80 sampel yang digunakan dalam penelitian ini, sekitar 73% pendonor adalah laki-laki dan 27% sisanya adalah perempuan (Tabel 1). Usia pendonor sampel penelitian juga cukup bervariasi di rentang 20-36 tahun (Tabel 2).

Table 1. frekuensi distribusi sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin

| Karakteristik | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Jenis kelamin |        |            |
| Laki-laki     | 58     | 73         |
| Perempuan     | 22     | 27         |

Tabel 2. frekuensi distribusi sampel penelitian berdasarkan usia

| Karakteristik | Jumlah | Min | Max | Mean |
|---------------|--------|-----|-----|------|
| Usia          | 80     | 20  | 36  | 28   |

Data kuesioner menunjukkan bahwa secara umum pandonor darah di UDD PMI Bojonegoro puas dengan pelayanan petugas. Aspek yang memiliki skor selisih positif tertinggi adalah pada aspek empathy/attitude, diikuti dengan, assurance/recovery, responsiveness, credibility, reliability dan tangible dengan skor yang bervariasi (Tabel 3).

Tabel 3. Perhitungan tingkat kepuasan pelayanan pada pendonor darah di UDD PMI Kota Bojonegoro

| Dimensi/indikator         | Skor       |         | selisih | Tingkat kepuasan |
|---------------------------|------------|---------|---------|------------------|
|                           | Pengalaman | Harapan |         |                  |
| <i>Tangible</i>           | 7,75       | 7,75    | 0       | Puas             |
| <i>Reliability</i>        | 7,75       | 7,75    | 0       | Puas             |
| <i>Responsiveness</i>     | 8,75       | 8,5     | 0,25    | Sangat puas      |
| <i>Assurance/recovery</i> | 8,75       | 8       | 0,75    | Sangat puas      |
| <i>Empathy/attitudes</i>  | 9          | 8       | 1       | Sangat puas      |
| <i>Credibility</i>        | 7,75       | 7,5     | 0,25    | Sangat puas      |
| Total Skor Kepuasan       |            |         | 2,25    | Sangat puas      |

Dari data yang ada pada table di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan UDD PMI Kota Bojonegoro secara keseluruhan menghasilkan skor sebesar 2,25. Jika di rata-rata maka skor setiap aspeknya adalah sebesar 0,375. Hasil perhitungan yang menunjukkan skor positif (> 0) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan petugas UDD PMI Kota Bojonegoro sangat tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan skor rata-rata pengalaman pelayanan pada UDD PMI sebesar 8,29 dengan skor harapannya sebesar 7,91 dengan total skor kepuasan 2,25 yang berarti sangat baik. Hasil ketiga skor tersebut di dapat dari analisis enam dimensi kualitas pelayanan yang menyertainya.

Skor pada dimensi tangibles adalah 0, skor tersebut dihasilkan dengan mengurangi skor pengalaman indikator tangibles yang bernilai 7,75 dengan skor harapan indikator tangibles yang bernilai 7,75 karena skor pengalaman lebih kecil dari skor harapan dan skor bernilai positif maka kualitas indikator tangibles dikatakan baik.

Skor pada dimensi Empathy/attitudes adalah 1 skor tersebut dihasilkan dengan mengurangi skor pengalaman yang bernilai 9 dengan skor harapan yang bernilai 8. Karena skor pengalaman lebih besar dari skor harapan dan skor akhir bernilai positif maka kualitas indikator attitudes dikatakan sangat baik.

Skor pada dimensi responsiveness adalah 0,25 skor tersebut dihasilkan dengan mengurangi skor pengalaman dimensi responsiveness yang bernilai 8,75 dengan skor harapan responsiveness yang bernilai 8,5 karena skor pengalaman lebih besar dari skor harapan dan skor akhir bernilai positif maka kualitas indikator responsiveness dikatakan sangat baik

Skor pada indikator reliability adalah 0 skor tersebut dihasilkan dengan mengurangi skor pengalaman indikator reliability yang bernilai 7,75 dengan skor harapan indikator reliability yang bernilai 7,75 karena skor pengalaman lebih kecil dari skor harapan dan skor bernilai negatif maka kualitas indikator reliability dikatakan baik.

Skor pada indikator recovery adalah 0,75 skor tersebut dihasilkan dengan mengurangi skor pengalaman indikator recovery yang bernilai 8,75 dengan skor harapan indikator recovery yang bernilai 8 karena skor pengalaman sama dengan skor harapan dan skor bernilai nol maka kualitas indikator recovery dikatakan sangat baik.

Skor pada indikator credibility adalah 0,25. Skor tersebut dihasilkan dari mengurangi skor pengalaman indikator credibility yang bernilai 7,75 dengan skor harapan indikator credibility yang bernilai 7,5 karena skor pengalaman lebih kecil dari skor harapan dan skor bernilai negatif maka kualitas indikator credibility dikatakan sangat baik

### Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di UDD PMI Kota Bojonegoro sangat memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan skor harapan responden lebih kecil daripada pengalaman yang dirasakan responden.

Dari hasil penelitian yang telah diketahui, maka dapat diajukan saran sebagai berikut. UDD PMI Kota Bojonegoro sudah baik dalam melaksanakan pelayanannya, dan diharapkan tetap penjaga dan terus meningkatkan pelayanannya khususnya pada dimensi tangible yang menjadi dimensi dengan urutan terakhir dan nilai terendah.

### **Daftar Pustaka**

- Al-Hindi, A., Khabour, O. F., Alzoubi, K. H., Al-Sawalha, N. A. 2018. The attitude of blood donors towards the use of their samples and information in biomedical research. *J Blood Med*, 25(9): 145-51
- Gurtaman, A., Boedijono, Suji. 2013. Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*, 2013.
- Malhotra, N. K. 2006. *The Handbook of Marketing research: uses, misuses, and future advances*. London. Sage Publications.
- Nguyen, D. D., Devita, D. A., Hirschler, N. V., Murphy, E. L. 2008. Blood Donor Satisfaction and Intention of Future Donation. *Tranfusion*, 48: 1-8.
- Simon TL. 2003. Where have all the donors gone? A personal reflection on the crisis in Americas volunteer blood program. *Transfusion*, 43:273-9.
- Pagliariccio, A., Guermandi, G., Marinozzi, M., Piani, M. 2003. Can better information increase hemapheresis? *Transfus Apher Sci*, 28: 149-53.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: a lultiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Thomson, R. A., Bethel, J., Lo, A. Y., Ownby, H. E., Nass C. C., Williams, A. E. 1998. Retention of "safe" blood donors. The Retrovirus Epidemiology Donor Study. *Transfusion*, 38: 359-67.
- Vavic, N., Plagiariccio, A., Bulajic, M., Marinozzi, M., Miletic, G., Vlatkovic, A. 2012. Blood donor satisfaction and the weak link in the chain of donation process, *Transfusion and Apheresis Science*, 47: 171-177.