

ANALISIS KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI BAGIAN PERMINTAAN DARAH PADA MASA PANDEMI DI UDD PMI KOTA DEPOK TAHUN 2021

LILIS WIJAYA¹, NUR ROKHMATIN²

Teknologi Bank Darah, Akademi Bakti Kemanusiaan Palang Merah Indonesia^{1,2}
liliswijaya2014@gmail.com¹, titinnur622@gmail.com²

ABSTRAK: Latar belakang: UDD PMI memegang peran penting dalam pemenuhan kebutuhan darah secara nasional, karena darah dan komponennya merupakan bahan utama dalam pengobatan untuk menyelamatkan nyawa seseorang, sehingga UDD PMI harus menyediakan produk darah yang berkualitas. Apabila kualitas yang diberikan itu baik maka pelanggan akan merasa puas karena apa yang telah mereka dapatkan dari pelayanan dapat memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan observasi dan wawancara terhadap pengunjung mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di bagian permintaan darah, peneliti menemukan beberapa masalah yaitu: loket permintaan darah yang kurang nyaman, karena harus jongkok dan ruang tunggu yang kurang nyaman karena berada di luar ruangan dan tidak ada pendingin ruangnya. **Tujuan Penelitian:** untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di bagian permintaan darah. Jenis rancangan penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan menggunakan instrumen penelitian kuesioner. Sedangkan teknik analisis menggunakan nilai survei kepuasan masyarakat menurut Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. **Hasil penelitian** menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di bagian permintaan darah di UDD PMI Kota Depok adalah baik (B), dengan nilai indeks sebesar 3.1705 dan nilai konversi sebesar 79.26356589. Namun pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan mendapat nilai kurang baik dengan NRR: 2.759689922. **Kesimpulan:** keluarga pasien yang datang ke UDD PMI Kota Depok di bagian permintaan darah telah memberi penilaian yang baik terhadap pelayanan yang telah diterima, namun masih ada aspek yang kurang memuaskan. **Saran:** UDD PMI perlu diadakannya penanganan pengaduan saran dan masukan melalui kotak saran/telepon.

Kata kunci : Keluarga Pasien, Kepuasan, Permintaan Darah

Abstract: Background: UDD PMI plays an important role in meeting the need for blood nationally, because blood and its components are the main ingredients in treatment to save a person's life, so UDD PMI must provide quality blood products. If the quality provided is good then customers will feel satisfied because what they have got from the service can meet their needs. Based on observations and interviews with visitors regarding public satisfaction with services in the blood request section, the researchers found several problems, namely: the blood request counter which is less comfortable, because it has to squat and the waiting room is not comfortable because it is outside the room and there is no air conditioning. **Research purposes:** to determine the level of satisfaction of the patient's family with services in the blood demand section. This type of research design is descriptive quantitative using a questionnaire research instrument. While the analysis technique uses the value of the community satisfaction survey according to the PANRB Ministerial Regulation No. 14 of 2017. **The results** showed that the overall level of satisfaction of the patient's family with services at the blood demand section at UDD PMI Depok City was good (B), with an index value of 3.1705 and a conversion value of 79.26356589. However, on the element of handling complaints, suggestions and inputs scored less well with NRR: 2.759689922. **Conclusion:** the patient's family who came to the UDD PMI Depok City at the blood request section had given a good assessment of the services they had received, but there are still unsatisfactory aspects. **Suggestion:** UDD PMI needs to hold a complaint handling suggestion and input through the suggestion box/phone.

Keywords: Blood Demand, Patient's Family, Satisfaction

A. Pendahuluan

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2). SARS-CoV-2 adalah coronavirus dengan variasi baru gejala dan tandanya biasanya demam, sesak nafas, batuk dan pilek biasa. Masa inkubasinya antara 5 sampai 6 hari dan masa inkubasi paling panjang adalah 14 hari. Gejala lain kasus COVID-19 yaitu bisa mengakibatkan pneumonia, sindrome pada pernafasan akut, penyakit gagal ginjal dan bisa mengakibatkan kematian (Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/MENKES/413/2020). Pada saat pandemi seperti ini, unit transfusi darah harus memikirkan risiko tersedianya darah lebih awal dan untuk mengantisipasi risiko yang tidak pasti pada kegiatan pengambilan darah. Kebutuhan darah dan komponen darah bisa saja terjadi penurunan, karena jumlah pendonor yang mendonorkan darahnya secara sukarela juga menurun, namun pasien dengan kedaruratan seperti trauma, perdarahan setelah melahirkan, kasus anemia pada anak, kelainan pada sel plasma, dan operasi mendesak dan membutuhkan transfusi darah (WHO, 2020).

Pelayanan transfusi darah adalah upaya yang dilakukan oleh pelayanan kesehatan dalam rangka membantu menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatannya yang memanfaatkan darah manusia untuk bahan dasarnya dan tujuannya adalah untuk kemanusiaan, tidak untuk tujuan komersial. Darah tidak boleh diperjual belikan dengan dalih apapun, pemerintah telah bertanggung jawab dilaksanakannya proses pelayanan transfusi darah dengan aman, bisa bermanfaat, mudah untuk didapatkan dan sesuai dengan kebutuhan pasiennya (PMK No. 91 Tahun 2015).

Unit Donor Darah mempunyai juga mempunyai peran untuk menjamin adanya ketersediaan darah secara nasional. Darah dan komponennya merupakan bahan yang dibutuhkan dalam pengobatan untuk menyelamatkan nyawa seseorang, sehingga dalam hal ini UDD harus bertanggung jawab dengan cara menyediakan produk darah yang berkualitas sehingga bisa memberikan pelayanannya yang terbaik. Apabila kualitas yang diberikan baik, maka pelanggan akan merasa puas karena apa yang telah mereka dapatkan dari pelayanan dapat memenuhi kebutuhannya. Ketersediaan produk darah yang aman dan berkualitas dapat dilihat dengan hasil pemeriksaan Uji Saring Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah (IMLTD). Hal ini bertujuan untuk memperkecil risiko penularan infeksi dari pendonor kepada pasien. Uji saring IMLTD paling sedikit harus dilakukan pemeriksaan untuk mendeteksi Hepatitis B, Hepatitis C, Sifilis dan HIV. Untuk infeksi jenis lain seperti malaria dan sebagainya dapat dilihat dari prevalensi infeksi tersebut pada daerahnya masing-masing (PMK No. 91 Tahun 2015).

Pelayanan transfusi darah sangatlah penting, namun ada beberapa pasien yang tidak dapat menerima darah donor karena stok darah yang ada di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia (UDD PMI) lebih sedikit dari jumlah permintaan darah. Berdasarkan perhitungan World Health Organization (WHO) sebanyak 2% kebutuhan darahnya di Indonesia dengan jumlah penduduknya (setiap tahun minimal 5,2 juta kantong darah). Sedangkan berdasarkan data, kebutuhan tersebut baru terpenuhi sekitar 92% yang darahnya berasal dari Palang Merah Indonesia (PMI). UDD PMI Kota Depok merupakan suatu tempat pelayanan darah yang kegiatannya melayani kebutuhan darah dari rumah sakit umum pemerintah, rumah sakit swasta serta rumah sakit umum daerah yang ada di sekitar wilayah Kota Depok. Data yang diperoleh dari pelayanan di bagian permintaan darah di UDD PMI Kota Depok pada tahun 2019 permintaan darah di UDD PMI Kota Depok dapat terpenuhi 100%, namun pada bulan Februari sampai bulan Juni 2020 permintaan darah sebanyak 1145 kantong darah, namun hanya dapat terpenuhi sebanyak 1.075 kantong darah.

Peneliti telah melakukan observasi selama kurang lebih 2 bulan dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan di bagian permintaan darah di UDD PMI Kota Depok dan peneliti juga telah melakukan wawancara terhadap beberapa pengunjung yang datang ke bagian pelayanan permintaan darah, peneliti menemukan beberapa masalah diantaranya yaitu:

1. Loker penerimaan formulir dan sampel letaknya terlalu rendah sehingga keluarga pasien yang hendak menyerahkan formulir dan sampel kurang nyaman karena harus jongkok
2. Ruang tunggu yang kurang nyaman karena berada di luar ruangan dan tidak ada pendingin ruangan sehingga pengunjung merasa kepanasan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis ingin melakukan analisis kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di bagian permintaan darah pada masa pandemi di UDD PMI Kota Depok tahun 2021. Penulis tertarik untuk mengambil judul ini karena belum ada peneliti sebelumnya yang meneliti tentang kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di bagian permintaan darah di UDD PMI khususnya di wilayah JABODETABEK sehingga peneliti ingin mengambil judul berupa analisis kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di bagian permintaan darah pada masa pandemi di UDD PMI Kota Depok tahun 2021. Penulis juga tertarik untuk mengambil penelitian ini di UDD PMI Kota Depok karena UDD PMI Kota Depok merupakan gambaran kecil UDD PMI yang ada di Indonesia.

B. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis rancangan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian dengan mencari penjelasan-penjelasan yang akan diteliti dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai keadaan saat ini. Sedangkan untuk teknik pengambilan datanya yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk angka dimana peneliti menggunakan instrumen kuesioner sebagai penelitiannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang datang untuk mengambil dan melakukan permintaan darah di UDD PMI Kota Depok. Jumlah populasi yang diambil untuk diteliti sebanyak 1.227.

Pengambilan sampel penelitian ini yaitu menggunakan teknik non probability sampling dimana semua objek elemen atau populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini diambil dengan cara sampling aksidental yaitu berdasarkan secara kebetulan, siapa saja (keluarga pasien) yang datang di bagian permintaan darah di UDD PMI dan orang tersebut mau mengisi lembar kuesioner yang telah disiapkan oleh peneliti maka orang tersebut dapat dijadikan sampel.

Kriteria-kriteria dalam penelitian ini yaitu :

- a. Keluarga pasien yang datang ke UDD PMI Kota Depok untuk mengambil darah.
- b. Keluarga pasien yang mau menjadi responden.

Tabel 1 Defisini Operasional

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil ukur	Skala
1.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang dijanjikan untuk melakukan keseluruhan proses pelayanan permintaan darah di UDD PMI	Kuesioner	Sangat Setuju : 4 Setuju : 3 Tidak setuju : 2 Sangat tidak setuju : 1	Ordinal
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan permintaan dan kebutuhan pasien	Kuesioner	Sangat Setuju : 4 Setuju : 3 Tidak setuju : 2 Sangat tidak setuju : 1	Ordinal

		Petugas yang ramah dan bertutur kata dengan baik dalam memberikan pelayanan serta ketanggapan petugas ketika bel permintaan darah berbunyi	Kuesioner	Sangat setuju:4 Setuju :3 Tidak setuju : 2 Sangat tidak setuju : 1	Ordinal
3.	Perilaku Pelaksana			Sangat setuju : 4	
4.	Sarana dan Prasaran	Segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan	Kuesioner	Setuju : 3 Tidak setuju : 2 Sangat tidak setuju : 1	Ordinal

Teknik yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data yaitu menggunakan data primer dengan instrumen penelitian kuesioner terhadap keluarga pasien yang datang ke bagian permintaan darah di UDD PMI Kota Depok. Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan didalam kuesioner berupa jawaban pilihan ganda, dimana jawaban pilihan tersebut bersifat kuantitatif yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Penilaian ini dimulai sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam empat kategori, yaitu:

1. Sangat tidak setuju, diberi nilai 1
2. Tidak setuju, diberi nilai 2
3. Setuju, diberi nilai 3
4. Sangat setuju, diberi nilai 4

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menurut Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 yang dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 (sembilan) indikator yang akan dikaji.

C. Pembahasan dan Analisa

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase %
Laki – laki	38	88
Perempuan	5	12
Total	43	100

Sumber : Data Primer, 2021

Hasil penelitian pada tabel 2 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang terdiri dari 43 orang, sebanyak 38 orang (88%) dengan jenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 5 orang (12%) dengan jenis kelamin perempuan.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur (Tahun)	Jumlah (n)	Persentase (%)
17-25	29	67
26-35	6	14
36-45	6	14
46-55	2	5
56-65	0	0
>65	0	0
Total	43	100

Sumber : Data Primer, 2021

Hasil penelitian pada tabel 4 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan umur dari 43 responden, terdiri dari 2 orang (5%) dengan umur paling sedikit terdapat pada interval 46-55 Tahun. Sedangkan jumlah responden berdasarkan umur terbanyak yaitu pada interval 17-25 Tahun sebanyak 29 orang (67%).

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sekolah Dasar	0	0
Sekolah Tinggi Menengah Pertama	2	5
Sekolah Tinggi Menengah Akhir	32	74
Diploma 3	6	14
Sarjana	3	7
Total	43	100

Sumber : Data Primer 2021

Hasil penelitian pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir dari 43 responden terdapat pendidikan terakhir paling sedikit yaitu Sekolah Tinggi Menengah Pertama sebanyak 2 orang (5%). Sedangkan pendidikan terakhir terbanyak yaitu Sekolah Tinggi Menengah Akhir sebanyak 32 orang (74%).

Hasil penelitian yang telah dilakukan, secara keseluruhan sarana dan prasarana terhadap pelayanan di bagian permintaan darah sudah baik (B) dengan nilai rata-rata 3,06. Ruang tunggu merupakan fasilitas yang penting bagi keluarga pasien yang datang ke UDD PMI Kota Depok untuk melakukan permintaan darah. Untuk ruang tunggu yang telah disediakan nyaman, bersih dan tempat duduk yang berjarak 1 meter, terdapat tempat cuci tangan dengan sabun dan air yang mengalir. Setiap keluarga pasien yang datang harus melakukan cuci tangan terlebih dahulu dengan air yang mengalir atau menggunakan hand sanitizer untuk mencegah penularan penyakit yang tidak diinginkan. Loker permintaan darah di UDD PMI Kota Depok masih ada beberapa keluarga pasien yang merasa kurang nyaman dikarenakan keluarga pasien harus berjongkok untuk berkomunikasi dengan petugas laboratoriumnya, namun secara keseluruhan di unsur sarana dan prasarana sudah baik.

D. Penutup

Berdasarkan keseluruhan hasil yang telah didapatkan, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Nilai indeks pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kota Depok secara keseluruhan adalah 3,17 dengan nilai konversi sebesar 79,26. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di bagian permintaan darah di UDD PMI Kota Depok secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan terkait kesesuaian pemberian darah mempunyai nilai baik yaitu dengan Nilai Rata-Rata (NRR) unsur yaitu 3,48.
3. Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap unsur waktu pelayanan terkait lama waktu tunggu pada saat melakukan pelayanan di bagian permintaan darah di UDD PMI Kota Depok mempunyai nilai baik, dengan Nilai Rata-Rata (NRR) unsur 3,24.
4. Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap unsur perilaku pelaksana terkait respon petugas loket pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kota Depok yang tanggap ketika bel permintaan darah berbunyi mempunyai nilai baik, dengan NRR unsur 3,28.
5. Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap unsur sarana dan prasarana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hasilnya baik dengan nilai rata-rata 3,06 dan sarana prasarana seperti ruang tunggu sudah nyaman dan berjarak 1 meter, terdapat tempat cuci tangan dan sabun beserta air mengalir (tersedia *handsanitizer*).

Daftar Pustaka

Andini, N. A. (2019). Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Rumah Sakit Umum Pusat DR. Wahidin Sudirohusodo Makasar. Makasar: stikespanakkukang.ac.id.

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Engkus. (2019, 09). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5, 99.
- Fatihudin, D., & Firmansah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: grup penerbitan CV Budi Utama.
- Febriana, L. (2019). Analisis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 di RSUD Deli Serang Tahun 2019. Sumatra Utara: repositori.usu.ac.id.
- Friedman. (2014). *buku ajar keperawatan keluarga (riset teori dan praktik)*. Cimahi: Widya Medika.
- Ma'arif, A. (2020). Hubungan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Jiwa dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien dengan Gangguan. Surakarta: erprins.ums.ac.id.
- Pratiwi, N. (2017). Tabel r. rufiismada.file.wordpress.
- Salamah, U., Purwanti, E., & Novyriana, E. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan di IGD S PKU Muhammadiyah Gombong, URECOL (University Research Colloquium 2020), 205-212.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditana.
- Setiyanto, Y., Susanto, H., & Sulistyowati, A. (2021). Pelayanan Instalasi Farmasi Poli Rawat Jalan terhadap Indeks Kepuasan Pasien Klinik Rawat Inap Utama Pemuda Bojonegoro. *MAP (jurnal manajemen dan administrasi publik)*, 4, 239-249.
- Sinambela, L. P., & Chotim, E. E. (2019). *Statistika Sosial (Teori dan Aplikasi untuk Mahasiswa dan Peneliti Ilmu-Ilmu Sosial)*. Depok: pt rajagrafindo.
- Sulistyo, I. N., & Pertiwi, S. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kematan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4, 276-286.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.07/MENKES/413/2020 Tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015 tentang Satandar Pelayanan Transfusi Darah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- World Helath Organization (2020). *Menjaga Persediaan Darah yang Aman dan Memadai Selama Pandemi Penyakit Coronavirus (COVID-19)*