

# **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Donor Darah PMI Kota pekanbaru**

Dra. Syofia Achnes, M.Si  
Ruby Sandi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya KM 12,5 Simpang Baru Panam – Pekanbaru

*Abstract: The Indonesian Red Cross or the usual short PMI is one of the organizations working in the health sector, particularly in ensuring the availability of blood for patients in need. Part duty to ensure the availability of blood is the Blood Donor Unit. Blood Donor Unit is abbreviated UDD health care facilities are organized blood donation, blood supply, and distribution of blood transfusion services Target is trying to meet the blood needs of quality, safe and sufficient and can be obtained at an affordable price.*

*Keywords: quality of their service, Blood Donor, Reliability, Responsiveness Assurance Emphaty, and Tangible*

Palang Merah Indonesia atau yang biasa di singkat dengan PMI merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan, terutama dalam menjamin ketersediaan darah bagi pasien yang membutuhkan. Bagian yang bertugas untuk menjamin ketersediaan darah ini adalah Unit Donor Darah. Pentingnya ketersediaan darah di Unit Donor Darah – PMI mengharuskan PMI untuk selalu menjaga jumlah dan kualitas dari darah yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan akan transfusi darah. Untuk menjalankan fungsi sebagai penyedia darah bagi kebutuhan masyarakat Unit Donor Darah - PMI dituntut untuk membangun jaringan yang sangat luas melalui kerjasama dengan lembaga - lembaga pemerintah, serta membangun jaringan sesama PMI baik nasional maupun internasional. Selain kerjasama dengan pemerintah dan membangun jaringan dengan sesama PMI, Unit Donor Darah juga

mengadakan kegiatan Donor Darah untuk menjaga ketersediaan jumlah darah di PMI. Meskipun kegiatan donor darah telah dilakukan oleh PMI, namun ketersediaan stok darah di PMI sering kali tidak mencukupi kebutuhan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai ketersediaan darah yang ada di PMI, kebutuhan akan darah merupakan sesuatu hal yang harus dipenuhi saat itu juga, apabila stok darah yang dibutuhkan tidak tersedia maka resiko yang akan terjadi adalah kehilangan nyawa bagi pasien yang membutuhkan, oleh sebab itu ketersediaan darah merupakan hal yang mutlak bagi Unit Donor Darah PMI.

Kurangnya ketersediaan darah pada Unit Donor Darah disebabkan karena masih banyak masyarakat yang tidak memahami pentingnya arti donor darah, oleh sebab itu agar masyarakat memahami pentingnya donor darah, maka PMI dalam hal ini Unit Donor Darah bertugas untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat melalui penyuluhan ataupun seminar – seminar yang bertujuan untuk mensosialisasikan mengenai pentingnya donor darah, selain itu PMI melalui Unit Donor Darah juga memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai prosedur dan tata cara mulai dari pengambilan darah pada saat donor darah sampai dengan darah ditransfusikan kepada yang membutuhkan, agar masyarakat dapat memberikan kepercayaan kepada PMI untuk mendonorkan darahnya.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Donor darah PMI Kota Pekanbaru dan faktor – faktor apa saja yang mempengaruhinya. Sedangkan tujuannya adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Donor Darah PMI Kota Pekanbaru.

Yang dimaksud dengan pelayanan Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005: 41), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas yang memiliki etika akan membuat pasien menjadi puas akan pelayanan yang bermutu. Pelayanan pasien yang bermutu hanya dapat diberikan bila ada gabungan dari berbagai disiplin yang bekerja sama dalam satu tim yang kompak Aditama (2003 : 185)

Pelayanan berarti memberikan jasa kepada orang lain sesuai dengan apa yang dibutuhkannya. Moenir ( 1992) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Senada dengan itu, Abraham Faggidae (2003) mengatakan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah gabungan unsur – unsur manajemen, kepemimpinan, kualitas, perilaku, sarana pelayanan untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan sebaik – baiknya.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Zulian Yamit, 2005) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.
- b. Perhatian (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan konsumen.

- c. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- d. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- e. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.

## **METODE**

Metode penelitian dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam terhadap informan penelitian, dari hasil wawancara yang berupa kata – kata kemudian di analisa dan dijelaskan dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, dan masyarakat, dan lain sebagainya, serta didasarkan atas hasil observasi yang dilaksanakan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan.

## **HASIL**

### **Analisi Kualitas Pelayanan Pada Unit Donor Darah PMI Kota Pekanbaru**

Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, dari pihak penyedia jasa layanan kepada pihak yang dilayani baik yang dilakukan atas dasar kesukarelaan masing - masing pihak pelayanan yang diberikan oleh Unit Donor Darah PMI Kota Pekanbaru berupa pelayanan kepada pengguna atau orang yang membutuhkan darah dan

pelayanan kepada pendonor atau orang yang memberikan darahnya. Untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan Unit Donor Darah PMI Kota Pekanbaru kepada pengguna maupun pendonor darah dapat dilihat dari lima dimensi yang dirancang untuk mengukur pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh para pendonor darah yaitu :

1. Dari indikator *Reliability* yang dilihat dari keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, ternyata dalam hal pemenuhan janji, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai ketersediaan stok darah yang ada di Unit Donor Darah PMI sehingga menyebabkan kualitas pelayanan yang dilihat dari pemenuhan janji menjadi kurang baik. Dalam mengatasi masalah seperti kekurangan stok tersebut, petugas belum dapat menyelesaikan dengan baik, hal ini disebabkan karena adanya kesulitan untuk mendapatkan darah yang dibutuhkan terutama untuk golongan darah AB.
2. Dari indikator *Responsiveness*, ketanggapan dan tanggung jawab petugas dalam mengenali kebutuhan masyarakat masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari seringnya terjadi kekosongan darah yang sulit didapatkan masyarakat, petugas belum mampu untuk mendata pendonor yang memiliki golongan darah yang sulit didapatkan tersebut sehingga tidak bisa menghubungi mereka pada saat dibutuhkan.
3. Dari indikator *Assurance* yang dilihat dari jaminan kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam sistem dan prosedur pengambilan darah dinilai baik, petugas

paham prosedur yang harus dilakukan untuk pengambilan darah sehingga masyarakat pendonor tidak merasakan pusing ataupun sakit setelah melakukan donor darah.

4. Dari indikator *Emphaty*, perlakuan atau perhatian pribadi secara personal yang dilakukan petugas berbeda antara pendonor dengan orang yang membutuhkan darah, kepada pendonor, petugas bersikap ramah dan sangat sopan namun pada beberapa orang yang membutuhkan darah terkadang petugas tidak dapat menunjukkan sikap empati terhadap apa yang dirasakan orang tersebut terutama pada saat darah yang dibutuhkan tidak tersedia.
5. *Tangible*, yaitu fasilitas atau tampilan fisik dalam memberikan pelayanan yang dinilai dari peralatan yang digunakan untuk pengambilan darah dinilai baik, karena semua peralatan yang digunakan dalam keadaan bersih dan steril sehingga masyarakat yang akan mendonorkan darahnya merasa nyaman pada saat melakukan donor darah.

### **Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Unit Donor Darah PMI**

Dari hasil penelitian ditemukan faktor – faktor yang mempengaruhi Unit Donor Darah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

#### **1. Sumberdaya Manusia**

Jumlah sumberdaya manusia ikut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, kekurangan sumberdaya manusia membuat banyak pekerjaan menjadi terhambat sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal, selain jumlah

sumberdaya yang kurang memadai, kualitas dari sumberdaya itu sendiri juga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## 2. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang penting dalam memberikan pelayanan kesehatan, kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki akan mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan kesehatan. Sarana yang dimiliki oleh Unit Donor Darah PMI Kota Pekanbaru dinilai masih kurang lengkap, seperti belum lengkapnya peralatan di laboratorium, jumlah komputer yang belum mencukupi sehingga masih banyak pekerjaan yang dilakukan secara manual dan membuat proses menjadi lama.

## **SIMPULAN**

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan pada Unit Donor Darah PMI Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Dalam hal pemenuhan janji, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai ketersediaan stok darah yang ada di Unit Donor Darah PMI sehingga menyebabkan kualitas pelayanan yang dilihat dari pemenuhan janji menjadi kurang baik.
2. Ketanggapan dan tanggung jawab petugas dalam mengenali kebutuhan masyarakat masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari seringnya terjadi kekosongan darah yang sulit didapatkan masyarakat.
3. Dari jaminan kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam sistem dan prosedur pengambilan darah dinilai baik, petugas paham prosedur yang harus dilakukan

untuk pengambilan darah sehingga masyarakat pendonor tidak merasakan pusing ataupun sakit setelah melakukan donor darah.

## **DAFTAR RUJUKAN**

Aritonang, Lerbin.R (2005),”Kepuasan Pelanggan”,PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Barata, Atep Adya (2003),”Dasar–dasar Pelayanan Prima”,PT Elex Media Komputindo, Jakarta

Moenir, (1992), “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, Bumi Aksara, Jakarta

Suparlan (1994), “Manajemen Pelayanan Masyarakat”, Edisi – 2, LAN, Jakarta

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius (2005), “Service, Quality & Satisfaction”, Andy, Yogyakarta