

The Effect of Blood Donor Service Quality on Blood Donor Satisfaction in Blood Donation Unit (UDD) PMI of Surakarta City

LYDIA DESSY PANGESTIKA¹; SYARIFAH²

¹Politeknik Akbara Surakarta, Jl. Sumbing Raya, Jebres, Surakarta, Indonesia
lydiarisang@gmail.com

²Politeknik Akbara Surakarta, Jl. Sumbing Raya, Jebres, Surakarta, Indonesia
syarifahsst@akbara.ac.id

Abstract

Blood supply services in Indonesia are carried out by the Blood Transfusion Unit (BTU) and the Hospital Blood Bank (HBB). BTU is a health service facility who organized donations of blood, providers, and distribution of blood. The objective in this research is to determine the effect of the quality of blood donor services on blood donors in the Blood Donor Unit (BDD) Indonesian Red Cross Surakarta City. This research uses descriptive research method with quantitative approach and cross sectional research design. The population in this study is based on the number of 40% of the average 7,500 donors / month is 3,000 donors taken from the Blood Donor Unit (BDU) Indonesian Red Cross Surakarta City. Determination of the sample is calculated Slovin formula, with a known population of 3,000 people with an error rate of 10%, the results obtained are 100 samples. The data used is primary data obtained directly from respondents through questionnaires and processed using SPSS and Microsoft Excel. The analysis is presented in the form of frequency distribution tables and graphs. Donor satisfaction can almost completely be explained by service quality. This is evidenced by the calculation of the coefficient of determination with an R square value of 53.2%. This means that donor satisfaction can only be explained by the variable quality of blood donor services by 53.2%, the rest is influenced by other factors outside this research model. The quality of blood donation services has a significant effect on blood donor satisfaction at Blood Donor Unit (BDU) Indonesian Red Cross Surakarta City.

Keywords: indonesian red cross surakarta city, blood donor, service



Copyright © 2021 The Author(s)
This is an open-access article under the CC BY-SA
license.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Donor Darah terhadap Kepuasan Pendonor Darah di Unit Donor Darah (UDD) PMI Kota Surakarta

Abstrak

Unit Transfusi Darah dan Bank Darah Rumah Sakit merupakan unit pelaksana pelayanan darah di Indonesia. Dimana berfungsi sebagai fasilitas pelayanan donor darah, menyediakan darah, dan distribusi darah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan donor darah terhadap pendonor darah di Unit Donor Darah (UDD) PMI Kota Surakarta. Deskriptif kuantitatif dengan desain *cross sectional* diterapkan dalam penelitian ini. Populasi sebesar 3.000 pendonor di UDD PMI Kota Surakarta. Penentuan sampel dihitung menggunakan rumus slovin, dengan diketahui jumlah populasi 3.000 orang dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh hasil 100 sampel. Data yang digunakan yaitu kuesioner diolah dengan SPSS dan Microsoft Excel. Analisa ditampilkan dalam tabel distribusi serta grafik. Kepuasan pendonor berhubungan erat dengan kualitas pelayanan. Dilihat dari nilai *R square* sebesar 53,2%. Artinya kepuasan pendonor dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan donor darah sebesar 53,2%. Kualitas pelayanan donor darah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kota Surakarta.

Kata kunci : palang merah Indonesia, kota surakarta, pendonor darah, pelayanan

PENDAHULUAN

Perilaku masyarakat berhubungan langsung dengan status kesehatan baik untuk individu maupun pada masyarakat secara umum. Saat ini kalangan masyarakat tidak mengetahui pentingnya donor darah. Hal ini menjadi masalah utama kenapa kebutuhan darah kurang, sehingga masyarakat jika membutuhkan darah kesulitan untuk mendapatkannya (Susanto, 2012). Meningkatkan pemahaman seluruh elemen masyarakat tentang nilai kemanusiaan, prinsip-prinsip dasar melalui upaya komunikasi, edukasi dan diseminasi merupakan strategi PMI dalam mencapai visinya (PMI, 2018) .

Unit Transfusi Darah dan Bank Darah Rumah Sakit merupakan unit pelayanan darah di Indonesia. Unit tersebut melakukan pengambilan darah, menyediakan darah, serta mendistribusikan darah (*Standar Pelayanan Transfusi Darah*, n.d.).

Berdasar wawancara dengan pihak Seksi Pelayanan di PMI Surakarta, pada bulan Januari Tahun 2021 jumlah rata – rata pendonor setiap bulan sekitar 2.500 sampai 3.000 orang. Minat donor darah terbesar dipengaruhi oleh kemudahan akses saat donor darah. Teknik pengukuran kepuasan pendonor dinilai berdasarkan kemudahan pendaftaran, pelayanan petugas, kenyamanan ruang tunggu donor, kenyamanan

pengambilan darah donor. Strategi meningkatkan pelayanan dilakukan melalui, kuesioner kepuasan yang meliputi keluhan pelanggan dan indikator pelayanan terpenuhi atau tidak, *Training Excelent Service* yang meningkatkan SDM untuk pelayanan, *Monitoring* dan Evaluasi peralatan secara berkala. Evaluasi hasil kinerja SDM dilakukan 1 bulan sekali berupa DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan).

Berdasarkan penjelasan tersebut dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan donor darah terhadap pendonor darah di Unit Donor Darah PMI Kota Surakarta.

METODE PENELITIAN

Merupakan penelitian analisis kuantitatif. Penelitian ini memiliki tujuan menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan donor darah terhadap kepuasan pendonor darah (Sugiyono, 2018). Subjek yang digunakan yaitu pendonor darah UDD PMI Kota Surakarta berjumlah 100 subjek. Instrumen yang digunakan yaitu berupa kuisisioner, penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung selama 4 minggu, tanggal 24 maret 2021 hingga 27 april 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan studi kasus, jumlah pendonor setiap bulan adalah 7.500 pendonor/ bulan yang terdiri dari 40 % Dalam Gedung dan 60% Mobile Unit. Populasi diambil dari 7.500 pendonor dalam gedung sebanyak 40% yaitu 3.000 pendonor yang diambil dari wilayah UDD PMI Kota Surakarta.

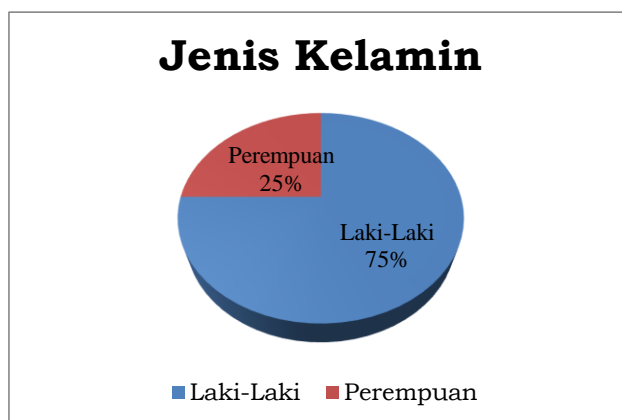
Populasi yang akan diteliti adalah jumlah kedatangan pendonor darah di UDD PMI Kota Surakarta bulan Februari 2021. Sampel sebanyak 100 orang dengan kriteria pendonor darah yang bersedia menjadi responden menggunakan teknik *probality sampling*, dengan metode *Simple random sampling*.

Tabel 1. Profil

Gender	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	75	75
Wanita	25	25
Total	100	100

(UDD PMI Kota Surakarta, 2021)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa pendonor pria yaitu 75 orang (75%) lebih banyak dibandingkan pendonor wanita yaitu 25 orang (25%). Disimpulkan bahwa mayoritas pendonor darah didominasi oleh kaum pria.



Gambar 4.1
Diagram Lingkaran Pendonor Berdasarkan Jenis Kelamin

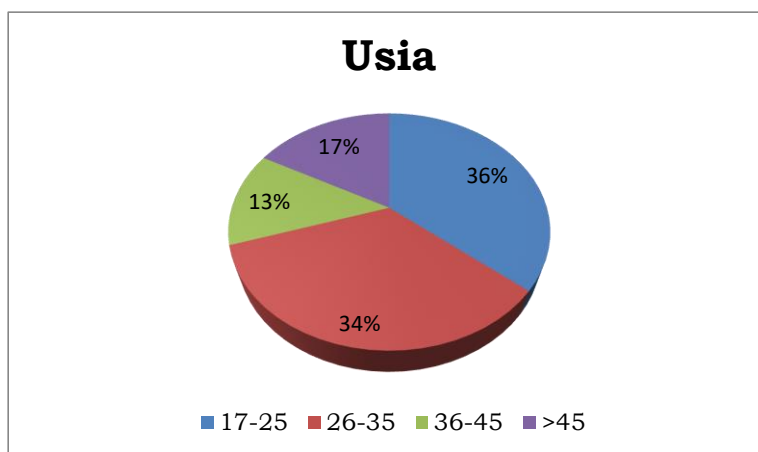
Subjek penelitian paling banyak pria dari pendonor wanita. Hal ini dikarenakan wanita memiliki syarat lebih banyak daripada pria. Wanita tidak boleh mendonorkan darahnya pada saat menstruasi, hamil, dan menyusui (Alvira & Danarsih, 2016).

Tabel 2 Tingkat Umur

Umur (th)	Frekuensi (org)	Persentase (%)
17-25	36	36
26-35	34	34
36-45	13	13
>45	17	17
Total	100	100

(Sumber Data Primer: UDD PMI Kota Surakarta, 2021)

Karakteristik responden berdasarkan usia yaitu : pendonor berusia 17-25 tahun 36 orang (36%), 26-35 tahun 34 orang (34%), 36-45 tahun 13 orang (13%), sedangkan > 45 tahun 17 orang (17%). Hal ini menunjukkan mayoritas pendonor darah berusia 17 sampai 35 tahun.



Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Pendonor Berdasarkan Usia

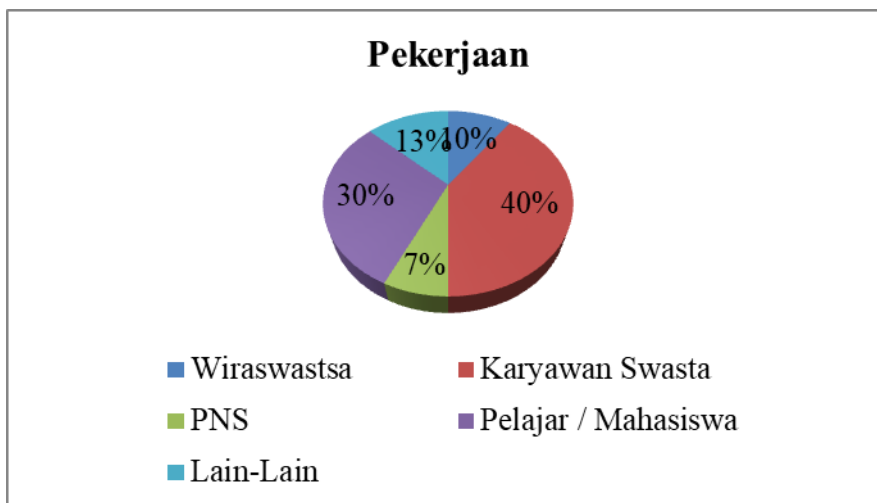
Rerata pendonor paling banyak berumur 17-35 tahun. Hal ini dikarenakan ketertarikan untuk mendonorkan darah lebih tinggi dibanding usia 36 keatas. Selain itu pada usia 36 keatas merupakan usia orang yang sedang sibuk berkarir. Kesibukan beraktivitas sehari-hari menyebabkan stress tinggi sehingga menyebabkan tingginya hormone penyebab kejang arteri coroner dan suplai darah ke jantung terganggu bahkan kadar kolestrol juga naik pada usia 36 tahun keatas.

Tabel 3 Karakteristik Pendonor Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Wiraswasta	10	10
Karyawan Swasta	40	40
PNS	7	7
Pelajar/Mahasiswa	30	30
Lain-lain	13	13
Total	100	100

(UDD PMI Kota Surakarta, 2021)

Karakteristik pendonor berdasarkan pekerjaan bahwa pendonor sebagai Pegawai Negeri Sipil sangat sedikit yaitu berjumlah 7 orang (7%), yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 10 orang (10%), pendonor dengan pekerjaan lain berjumlah 13 orang (13%), yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 40 orang (40%), dan pelajar / mahasiswa sebanyak 30 orang (30%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pendonor merupakan pelajar/mahasiswa dan pekerja karyawan swasta.



Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Pendonor Berdasarkan Pekerjaan

Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan swasta lebih tertarik untuk donor darah. Hal ini dikarenakan pengetahuan bahwa donor darah akan menjaga Kesehatan bagi tubuh. Pekerjaan lain kurang tertarik dikarenakan kesibukan individu.

Koefisien determinasi adalah prediksi kelima variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 5 Hasil R² Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	,729a	,532	,527	1,699

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai R² 0,532 yang artinya 53,2% kepuasan pendonor dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (variabel dependen), sisanya 46,8% dipengaruhi faktor lain.

Hasil Uji F :

Tabel 6 Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	321,387	1	321,387	111,303	,000b
	Residual	282,973	99	2,887		
	Total	604,360	100			

a. Dependent Variable: Kualitas Kinerja

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Hasil uji F diperoleh 111,303 dengan nilai signifikasinya 0,000, karena nilai Fhitung (111,303) lebih besar dari Ftabel (1,91) maka disimpulkan, variabel independen pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pendonor.

Pada tabel Uji T :

Tabel 7 Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19,635	3,127		6,278	000
Kepuasan Pelanggan	,563	,053	,729	10,550	000

^a. Dependent Variable: Kualitas Kinerja

Variabel dependen kepuasan pendonor berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan donor darah.

Berdasarkan tabel uji F yang dilakukan dengan IBM SPSS Statistik Versi 26 dapat dilihat hasil dari perhitungan diperoleh nilai F 111,303 dengan nilai signifikasinya 0,000, karena nilai F dihitung (111,303) > dari F tabel (1,91) maka dapat disimpulkan variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan pendonor.

Dari tabel uji t dapat disimpulkan bahwa variabel dependen yaitu kepuasan pendonor memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan donor darah dilihat dari nilai t hitung > dari nilai t tabel (1,661).

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan menunjukkan kualitas pelayanan donor darah berpengaruh terhadap kepuasan pendonor karena variabel independen dibanding variabel dependen 53,2% dan variabel ini berpengaruh signifikan. Hasil ini menunjukkan kepuasan pendonor dipengaruhi kualitas pelayanan donor darah, sedangkan sisanya 46,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan hipotesis yang ada sebelumnya:

H0 : Tidak Ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Donor Darah Dengan Pendonor Darah Di UDD PMI Kota Surakarta

H1 : Kualitas Pelayanan Donor Darah Berpengaruh Dengan Pendonor Darah Di UDD PMI Kota Surakarta

Sehingga H0 ditolak, dan H1 diterima. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan antara lain kesiapan petugas dalam melayani pendonor, kedisiplinan petugas, sifat petugas dalam melayani, sopan santun dalam melayan, dan kenyamanan ruang tunggu donor darah.

Berdasarkan hasil perhitungan didapat data bahwa kualitas pelayanan donor darah berpengaruh terhadap kepuasan pendonor karena variabel independen mempengaruhi variabel dependen 53,2% dan berpengaruh secara signifikan. Kepuasan pendonor dipengaruhi oleh kualitas pelayanan donor darah, sedangkan sisanya 46,8% dipengaruhi faktor lain diluar variabel. Faktor yang mempengaruhi kepuasan antara lain

kesiapan petugas dalam melayani pendonor, kedisiplinan petugas, sifat petugas dalam melayani, sopan santun dalam melayani, dan kenyamanan ruang tunggu donor darah.

SIMPULAN

1. Perhitungan uji F diperoleh kualitas pelayanan donor darah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kota Surakarta.
2. Kepuasan pendonor hampir sepenuhnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dilihat dari nilai R square 53,2%. Artinya kepuasan pendonor dipengaruhi variabel kualitas pelayanan donor darah sebesar 53,2%.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. dr. Titis Wahyuono, M. Si selaku Direktur Politenik Akbara Surakarta.
2. Syarifah, S.S.T.,M.K.M selaku Ketua Program studi Teknologi Bank Darah Politeknik Akbara Surakarta.
3. Kepala dan Seluruh staff UDD PMI kota Surakarta.
4. Dosen dan karyawan Politeknik AKBARA Surakarta.
5. Pihak yang telah membantu dan memberi dukungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvira, N., & Danarsih, D. E. (2016). Frekuensi Donor Darah dapat Mengendalikan Faktor Risiko Penyakit Kardiovaskuler di Unit Donor Darah PMI Kabupaten Bantul Yogyakarta. *Jurnal Formil KesMas Respati*. Retrieved from <https://formilkesmas.respati.ac.id/index.php/formil/article/download/6/3>
- Astuti, Y., & Artini, D. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pendonor Darah dalam Pelayanan Seleksi Donor di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v3i3.2737>
- Hamdi, M. (n.d.). *Kebijakan Publik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hapsari, N. Y. D., & Herdiana, I. (2012). Hubungan antara Self-Esteem dengan Intensi Perilaku Prososial Donor Darah pada Donor di Unit Donor Darah PMI Surabaya. *JURNAL Psikologi Kepribadian Dan Sosial*, 1(3), 173–182.
- Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. (2015).
- Lidgett, C. D. (2016). Improving the patient experience through a commit to sit service excellence initiative. *Patient Experience Journal*, 3(2), 67–72. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1148>
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Oktarianita, Angraini, W., Febriawati, H., & Auliani, A. (2018). Analisis Sistem Pelayanan Bank Darah Rumah Sakit di Rumah Sakit Daerah Dr. M. Yunus Bengkulu Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah AVICENNA*, 13(3), 1–63.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36085/avicenna.v13i03.178>
- Sinde, M. S. (2014). Gambaran Pengetahuan, Sikap dan Motivasi Mengenai Donor Darah pada Donor Darah Sukarela di Unit Donor Darah Kota Pontianak Tahun 2013. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Kedokteran Untan*, 1(1).
- Standar Pelayanan Transfusi Darah* (p. 2015). (n.d.).
- Sudaryanto. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Utd Pmi Kota Pekanbaru. *Jurnal Ners*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jn.v4i1.744>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, & Purwanto. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makassar: Kencana Prenada Media Group.
- Swarjana, I. K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Waller, D., Thijsen, A., Garradd, A., Hayman, J., & Smith, G. (2017). Donating Blood for Research: A Potential Method for Enhancing Customer Satisfaction of Permanently Deferred Blood Donors. *Blood Transfus*, 15(1), 13–19.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2450/2015.0142-15>
- Wardati, Nur'aini, & Hadi, A. J. (2019). Faktor yang Memengaruhi Perilaku Donor Darah di Unit Transfusi Darah Rs Dr. Fauziah Bireuen. *MPPKI (Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia): The Indonesian Journal of Health Promotion*, 2(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3.804>
- Wibowo, E., & Utomo, H. (2016). Pengaruh Keselamatan Kerja dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Intervening. *Among Makerti*, 9(17), 38–59.
- Wijaya, E. M., & Ratnawati, I. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen, dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Studi pada Waterpark Semawis Semarang*. UNDIP.
- Wulandari, S., Widjanarko, B., & Kusyogo. (2015). Analisis Niat Donor Darah Sukarela (DDS) untuk Konseling Menerima Hasil Test di Unit Donor Darah (UDD) PMI Kabupaten Semarang. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 144–158.

Riwayat Hidup Penulis

Lydia Dessy Pangestika



Lahir di Surakarta, 17 Desember 1995. Karyawan Palang Merah Indonesia Kabupaten Sragen, dan Mahasiswi di Politeknik AKBARA Kota Surakarta. Studi D1 Teknologi Bank Darah, Pendidikan Tenaga Transfusi Darah Kota Surakarta, Lulus Tahun 2015.

Syarifah



Lahir di Surakarta, 01 Juni 1990. Menjadi dosen tetap di Program Studi Diploma Tiga Teknologi Bank Darah Politeknik AKBARA Surakarta sejak tahun 2019 ini, memiliki fokus pendidikan di bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat khususnya di ilmu Epidemiologi dan Biostatistika. Dapat di hubungi melalui email syarifahsst@gmail.com