

# Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember (Service Quality of blood Transfusion at Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia in Jember Regency)

Arief Gustaman, Drs. Boedijono, M.Si., Suji, S.Sos, M.Si.  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)  
Jl. Kalimantan 37, Jember 68121  
E-mail: gustamanarief@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendonoran darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember, sedangkan tipe penelitiannya menggunakan deskriptif kuantitatif. Dalam hal teori, peneliti menggunakan teori model kualitas pelayanan jasa Gronross. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan ServQual dengan skala Likert, dan menggunakan tingkat pengukuran ordinal dengan empat tingkatan, jika hasil perhitungan ServQual menghasilkan nilai negatif maka kualitas pelayanan dapat dikatakan kurang baik, jika menghasilkan nilai nol maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, dan jika menghasilkan nilai positif maka kualitas pelayanan dapat dikatakan sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, kualitas pelayanan pendonoran darah pada Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember menunjukkan nilai rata-rata ServQual -0,68, dengan kategori kurang baik.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Pendonoran, Unit Donor Darah.

## Abstract

*This research aims to know the service quality of blood transfusion at Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia in Jember Regency, the type of research is quantitative descriptive type. In theory, the researchers used theory model quality of Gronross. Data analysis in this study uses the ServQual analysis with Likert scale, and using ordinal measurements with four levels, if the results of the calculation produces a negative value, the ServQual service quality can be said to be less good, if the resulting value is zero, the quality of service can be said to be good, and if the resulting value is positive and it can be said the quality of service is excellent. Based on the research results can be noted that Service Quality of blood Transfusion at Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) in Jember Regency showed the average value of ServQual-0,68, with categories less good*

**Keywords:** Quality, Service, Transfusion, Unit Donor Darah.

## Pendahuluan

Administrasi Negara atau yang lebih dikenal dengan Administrasi Publik adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan publik. Salah satu hal yang berkaitan dengan publik adalah pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut surat Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 adalah, "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pelayanan di bidang kesehatan. pelayanan di bidang kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan individu-individu dalam masyarakat dengan memberikan otoritas pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui

pengecanaan, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan.

Salah satu bentuk dari pelayanan di bidang kesehatan adalah pelayanan darah. Pelayanan darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial (Peraturan Pemerintah Nomor 7, 2011). Pelayanan darah di Indonesia dilakukan oleh sebuah fasilitas kesehatan yaitu Unit Donor Darah Palang (UDD) dibawah naungan Palang Merah Indonesia (PMI).

Salah satu bentuk pelayanan darah yang dilakukan UDD PMI adalah pelayanan pendonoran darah. UDD PMI melayani masyarakat yang ingin menyumbangkan darahnya. Masyarakat yang menyumbangkan darahnya disebut pendonor, dan kegiatan ini disebut pelayanan pendonoran darah. Tujuan pelayanan pendonoran darah adalah untuk menjaga persediaan darah UDD PMI, sehingga *stock* darah akan selalu ada dan siap digunakan bagi yang membutuhkan darah.

Namun ada kalanya persediaan darah UDD PMI menipis hal ini disebabkan semakin tingginya kebutuhan darah dan minimnya pendonor, khususnya menjelang bulan puasa, menurut Tribunnews.com “Stok darah di PMI Jember menjelang bulan puasa ini menipis. Saat ini persediaan darah hanya tersisa 300 kantong. Padahal memasuki bulan Ramadhan, PMI Jember harus menyediakan minimal 1.000 kantong darah. Idealnya H-1 Ramadhan, kami bisa menyediakan 1.000 kantong darah. Ini agar ketersediaan darah tidak terganggu, ujar dr Dudung Aris Rusli, Kepala UDD PMI Jember. Untuk mendapatkan 1.000 kantong darah di awal puasa, PMI Jember bekerjasama dengan sejumlah instansi dalam beberapa hari terakhir untuk menggelar aksi donor darah”. (<http://id.berita.yahoo.com/stok-darah-di-pmi-jember-menipis-133043748.html>, diakses tanggal 5 Juni 2013)

Sebenarnya banyak masyarakat yang ingin sukarela mendonorkan darahnya, hanya saja mereka mempertanyakan kualitas pelayanan pendonoran darah tersebut, “apakah pendonoran darah aman bagi kesehatan?”, “apakah nanti tertular penyakit?”, “apakah alat-alatnya steril?”, “apakah petugasnya profesional?” dan sebagainya. Pertanyaan-pertanyaan seperti itu biasanya terlintas dalam pikiran calon pendonor baru, sehingga banyak masyarakat mengurungkan niatnya untuk mendonorkan darah. Hal ini wajar karena seiring dengan peningkatan kehidupan masyarakat maka tuntutan akan pelayanan publik semakin meningkat, dimana masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan yang baik dari penyedia pelayanan publik, tetapi lebih dari itu masyarakat mulai mempertanyakan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik.

Berdasarkan uraian dan fenomena diatas, maka dapat disusun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu: **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember”**.

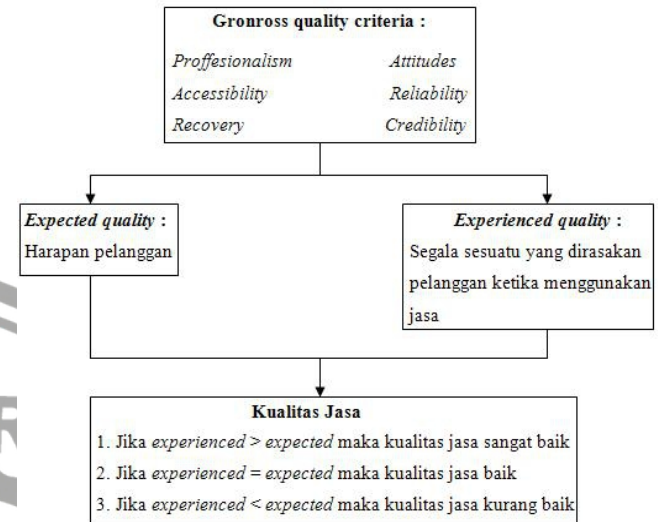
Tujuan penelitian harus dikemukakan dengan jelas agar orang mengetahui apa sebenarnya yang hendak dicapai peneliti dengan penelitiannya. Berdasarkan hal itu, maka tujuan penelitian yang sesuai dengan permasalahan, yaitu: **“Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember”**.

Sedangkan untuk tinjauan pustaka, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan Gronross (1990), dimana Kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan (*expected quality*) dan pengalaman pelanggan ketika merasakan suatu pelayanan (*experienced quality*). Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya (Nasution, 2004:45).

Adapun kriteria untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Gronross adalah : 1) *Professionalism* (profesional). 2) *Attitudes* (sikap). 3) *Accessibility* (kemudahan akses). 4) *Reliability* (kehandalan). 5) *Recovery* (jaminan jika terjadi kesalahan). 6) *Credibility* (kepercayaan)

Berikut adalah kerangka pemikiran dalam penelitian ini

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



### Metode Penelitian

Didalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian deskriptif kuantitatif dan data dikumpulkan dengan menggunakan teknik survei (kuesioner). Sehingga dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan pendonoran darah yang diberikan oleh Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember.

Populasi dalam penelitian ini adalah pendonor darah yang datang langsung ke kantor UDD PMI Jember. Menurut Ibu Yuliatin Azizah, S.Sos, selaku Sub Kepegawaian Koordinator UDD PMI Jember, pendonor yang datang ke kantor rata-rata berjumlah 600 orang per bulan. Dalam menentukan banyaknya sampel minimal, maka peneliti menggunakan rumus Slovin dan menghasilkan jumlah sampel sebesar 86 responden.

Sedangkan untuk analisis data dalam penelitian ini menggunakan *ServQual* dengan skala *Likert*, dan menggunakan tingkat pengukuran *ordinal* dengan empat tingkatan. Hasil dari perhitungan tersebut kemudian dioperasionalkan pada rumus kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kualitas yang diterima oleh pelanggan, yang dapat dilakukan dengan mengurangi skor pengalaman (*experienced*) pelanggan dengan skor harapan pelanggan (*expected*). Jika hasil perhitungan menghasilkan angka positif maka kualitas dikatakan sangat baik, jika menghasilkan angka nol maka kualitas dikatakan baik, dan jika menghasilkan angka negatif kualitas dapat dikatakan kurang baik.

**Hasil Penelitian**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan cara mengurangi skor pengalaman pelanggan dengan harapan pelanggan ketika melakukan kegiatan pelayanan. Berikut adalah hasil kedua skor tersebut yang disajikan dalam tabel

Tabel 1 Harapan Pelanggan dalam Pelayanan Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember

Indikator	Skor Item	Skor Indikator	Tingkatan Harapan
<i>Profesionalism</i>			
1. Lokasi tempat	73,98	<b>80,12</b>	<b>Tinggi</b>
2. Fasilitas tempat pelayanan	81,69		
3. Suasana tempat pelayanan	82,27		
4. Penampilan petugas pelayanan	82,56		
<i>Attitudes</i>			
1. Kemampuan petugas pelayanan	89,53	<b>85,08</b>	<b>Tinggi</b>
2. Kecepatan pelayanan	86,63		
3. Keramahan petugas	79,07		
<i>Accessibility</i>			
1. Akses terhadap petugas pelayanan	81,10	<b>81,40</b>	<b>Tinggi</b>
2. Ketersediaan pelayanan	81,69		
<i>Reliability</i>			
1. Kepastian dalam memberikan pelayanan	78,20	<b>82,07</b>	<b>Tinggi</b>
2. Kejelasan prosedur	83,72		
3. Menerima keluhan	84,30		
<i>Recovery</i>			
1. Tanggungjawab petugas pelayanan	80,52	<b>82,70</b>	<b>Tinggi</b>
2. Jaminan pelayanan	84,88		
<i>Credibility</i>			
1. Keadilan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan	79,36	<b>81,10</b>	<b>Tinggi</b>
2. Reputasi	82,85		
<b>Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan</b>		<b>82,08</b>	<b>Tinggi</b>

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa skor harapan pelanggan dalam pelayanan Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember bernilai 82,08 dengan tingkatan harapan yang tinggi. Skor tersebut didapat dari rata-rata jumlah keseluruhan enam indikator kualitas jasa menurut harapan pelanggan.

Tabel 2 Pengalaman Pelanggan dalam Pelayanan Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember

Indikator	Skor Item	Skor Indikator	Tingkatan Harapan
<i>Professionalism</i>			
1. Lokasi tempat	59,88	<b>75,65</b>	<b>Cukup Tinggi</b>
2. Fasilitas tempat pelayanan	80,81		
3. Suasana tempat pelayanan	78,78		
4. Penampilan petugas pelayanan	83,14		
<i>Attitudes</i>			
1. Kemampuan petugas pelayanan	82,99	<b>85,42</b>	<b>Tinggi</b>
2. Kecepatan pelayanan	90,70		
3. Keramahan petugas	82,56		
<i>Accessibility</i>			
1. Akses terhadap petugas pelayanan	81,10	<b>83,28</b>	<b>Tinggi</b>
2. Ketersediaan pelayanan	85,47		
<i>Reliability</i>			
1. Kepastian dalam memberikan pelayanan	81,10	<b>81,01</b>	<b>Tinggi</b>
2. Kejelasan prosedur	80,23		
3. Menerima keluhan	81,69		
<i>Recovery</i>			
1. Tanggungjawab petugas pelayanan	81,69	<b>82,70</b>	<b>Tinggi</b>
2. Jaminan pelayanan	83,72		
<i>Credibility</i>			
1. Keadilan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan	79,80	<b>80,31</b>	<b>Tinggi</b>
2. Reputasi	80,81		
<b>Pengalaman Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan</b>		<b>81,40</b>	<b>Tinggi</b>

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa skor pengalaman pelanggan dalam pelayanan Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember bernilai 81,40 dengan tingkatan harapan yang tinggi. Skor tersebut didapat dari rata-rata jumlah keseluruhan enam indikator kualitas jasa menurut pengalaman pelanggan.

Berikut adalah analisis *Service Quality (ServQual)* terhadap kualitas pelayanan pendonoran darah Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember, dengan cara mengurangi skor pengalaman pelanggan dengan harapan pelanggan yang disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3 Perhitungan ServQual untuk Kualitas Jasa Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember

Indikator	Skor		Serv Qual	Tingkat Kualitas
	Harapan	Pengalaman		
<i>Professionalism</i>	80,12	75,65	<b>-4,47</b>	<b>Kurang Baik</b>
<i>Attitudes</i>	85,08	85,42	<b>0,34</b>	<b>Sangat Baik</b>
<i>Accessibility</i>	81,40	83,28	<b>1,88</b>	<b>Sangat Baik</b>
<i>Reliability</i>	82,07	81,01	<b>-1,06</b>	<b>Kurang Baik</b>
<i>Recovery</i>	82,70	82,70	<b>0</b>	<b>Baik</b>
<i>Credibility</i>	81,10	80,31	<b>-0,79</b>	<b>Kurang Baik</b>
<b>Total Skor Kualitas Pelayanan</b>			<b>-4,10</b>	<b>Kurang Baik</b>

Dari data yang ada pada tabel ServQual diatas diketahui bahwa kualitas jasa Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Jember menghasilkan skor -4,10 jika di rata-ratakan maka kualitas setiap indikator meng-hasilkan skor -0,68. Hasil ServQual tersebut termasuk gap negatif yang berarti harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan sehingga kualitas jasa pada Unit Unit Donor Darah (UDD) Palang Merah Indonesia (PMI) khusus nya pada pelayanan pendonoran dikatakan kurang baik.

### Pembahasan

Sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, telah didapatkan bahwa skor pengalaman pelanggan pada pelayanan Unit Donor Darah PMI sebesar 81,40 dan skor harapannya 82,08 dengan skor kualitas jasa (*ServQual*) Unit Donor Darah PMI sebesar -4,10 yang berarti kurang baik.

Hasil ketiga skor tersebut didapat dari analisis enam indikator kualitas jasa yang menyertainya. Berikut ini adalah pembahasan dari hasil analisis enam indikator tersebut.

Skor *ServQual* pada indikator *professionalism* adalah -4,47, skor tersebut dihasilkan dengan mengurangi skor pengalaman indikator *professionalism* yang bernilai 75,65 dengan skor harapan indikator *professionalism* yang bernilai 80,12 karena skor pengalaman lebih kecil dari skor harapan dan skor *ServQual* bernilai negatif maka kualitas indikator *professionalism* dikatakan kurang baik.

Skor *ServQual* pada indikator *attitudes* adalah 0,34 skor tersebut dihasilkan dengan mengurangi skor pengalaman indikator *attitudes* yang bernilai 85,42 dengan skor harapan indikator *attitudes* yang bernilai 85,08 karena skor pengalaman lebih besar dari skor harapan dan skor *ServQual* bernilai positif maka kualitas indikator *attitudes* dikatakan sangat baik.

Skor *ServQual* pada indikator *accessibility* adalah 1,88 skor tersebut dihasilkan dengan mengurangi skor pengalaman indikator *accessibility* yang bernilai 83,28 dengan skor harapan indikator *accessibility* yang bernilai 81,40 karena skor pengalaman lebih besar dari skor harapan dan skor *ServQual* bernilai positif maka kualitas indikator *accessibility* dikatakan sangat baik.

Skor *ServQual* pada indikator *reliability* adalah -1,06 skor tersebut dihasilkan dengan mengurangi skor pengalaman indikator *reliability* yang bernilai 81,01 dengan skor harapan indikator *reliability* yang bernilai 82,07 karena skor pengalaman lebih kecil dari skor harapan dan skor *ServQual* bernilai negatif maka kualitas indikator *reliability* dikatakan kurang baik.

Skor *ServQual* pada indikator *recovery* adalah 0 skor tersebut dihasilkan dengan mengurangi skor pengalaman indikator *recovery* yang bernilai 82,70 dengan skor harapan indikator *recovery* yang bernilai 82,70 karena skor pengalaman sama dengan skor harapan dan skor *ServQual* bernilai nol maka kualitas indikator *recovery* dikatakan baik.

Skor *ServQual* pada indikator *credibility* adalah -0,79 skor tersebut dihasilkan dari mengurangi skor pengalaman indikator *credibility* yang bernilai 80,31 dengan skor harapan indikator *credibility* yang bernilai 81,10 karena skor pengalaman lebih kecil dari skor harapan dan skor *ServQual* bernilai negatif maka kualitas indikator *credibility* dikatakan kurang baik.

### Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan dari tiga tabel di atas dapat diperoleh hasil perhitungan dengan menggunakan rumus ServQual yaitu sebesar -4,10 (jika dirata-rata maka setiap indikator bernilai -0,68) dengan hasil skor rata-rata untuk tingkat harapan yaitu sebesar 82,08 dan hasil skor rata-rata untuk tingkat pengalaman yaitu sebesar 81,40. Hasil perhitungan ServQual sebesar -4,10 ini dapat dikatakan kurang baik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa harapan responden lebih besar daripada pengalaman yang dirasakan terutama pada indikator *professionalism* dengan nilai ServQual terendah, dimana masyarakat menginginkan dan menuntut agar pada dimensi ini bisa lebih baik lagi dan

pelayanan yang diberikan bisa melebihi dari harapan yang mereka rasakan.

Skor harapan dan pengalaman analisis di atas secara garis besar berada pada kisaran angka yang cukup besar yaitu pada kisaran angka 80, hal ini dimungkinkan karena peneliti menggunakan variasi jawaban yang cukup sederhana, yaitu empat tingkatan penilaian, sehingga skor-skor yang di dapat cukup besar. Selain itu skripsi ini berkaitan tentang kesehatan, wajar jika tingkat harapan pelanggan cukup tinggi tapi itu hampir diimbangi dengan jasa yang diberikan oleh pihak UDD Kabupaten Jember.

Dari hasil penelitian yang telah diketahui, maka dapat diajukan saran sebagai berikut. Berdasarkan perhitungan dengan rumus ServQual, UDD PMI Jember harus lebih meningkatkan pelayanannya khususnya pada indikator *Professionalism*, *Reliability*, dan *Credibility*. Dari ketiga indikator tersebut yang mendapatkan skor terendah adalah indikator *professionalism* (-4,47), sedangkan untuk indikator lainnya adalah *reliability* (-1,06) dan *credibility* (-0,79). Peningkatan kualitas atau mutu pelayanan perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan pelanggan mengenai pelayanan yang diinginkan.

### Ucapan Terima Kasih

Arief Gustaman selaku penulis, mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Boedijono, M.Si., selaku dosen pembimbing I dan Bapak Suji, S.Sos, M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam membantu penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Edisi Revisi*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prasetyo, Bambang & Jannah, L. M. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Prayitno, Hadi. 2005. Identifikasi Problema Pelayanan Kesehatan pada Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Cabang Jember dan Upaya Pemecahannya. *Jurnal Aspirasi*, 15 (1): 75-88.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfa Beta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tribunnews. 2013. *Stok Darah di Pmi Jember Menipis*. Internet: <http://id.berita.yahoo.com/stok-darah-di-pmi-jember-menipis-133043748.html>

Triswanto, S. D. 2010. *Trik Menulis Skripsi dan Menghadapi Presentasi Bebas Stres*. Yogyakarta: Tugu.

Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.