



KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DONOR DARAH DI PALANG MERAH INDONESIA (PMI) CABANG PONTIANAK

Syamsi Hidayat, Helman Fachri, Samsuddin

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia

INFO ARTIKEL

Kata kunci:
Kepuasan
Pelayanan Donor Darah
PMI

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the community satisfaction with blood donor services at the Indonesian Red Cross (PMI) Pontianak Branch. This study uses a survey method, which is a research technique in which information is collected through questionnaires. The population is people who are still actively donating blood at the Pontianak branch of PMI. While the sample used in this study is based on incidental sampling technique, a sample of 100 people will be used as samples.

Analysis of the data used in this study is a Cartesian diagram. Analysis is used using the SPSS 16.0 for Windows program to make it easier to process and interpret the results of the study. The results of this study indicate that: Most respondents are male, aged 20-25 years, have a high school education, work as private employees, earn Rp. 2,000,000.00 - Rp. 2,999,999.00 and the majority of blood donors 2 times a year and satisfaction scores ($X = 4.05$) equal to the value of interest ($(= 4.05)$), meaning community satisfaction with blood donor services at the Indonesian Red Cross (PMI) Pontianak Branch is satisfied .

1. Pendahuluan

Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 pasal 1 tentang pelayanan darah menyatakan, upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial, kemudian dipertegas dengan PERMENKES (Peraturan Menteri Kesehatan) Nomor 83 tahun 2014 tentang pelayanan transfusi darah.

setiap tahunnya Kota Pontianak masih sulitnya memperoleh ketersediaan darah pada UDD-PMI disebabkan karena masih banyak masyarakat yang tidak memahami pentingnya arti donor darah, oleh karena itu agar masyarakat memahami pentingnya donor darah, maka dalam hal ini UDDPMI bertugas untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat melalui penyuluhan ataupun kegiatan seminar-seminar dengan tujuan mensosialisasikan mengenai pentingnya donor darah, selain itu PMI melalui UDD 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.

Pelayanan yang dilakukan PMI Cabang Pontianak dengan dengan sistem jemput bola, sistem ini dapat menambah stok PMI. Manfaatnya memang ada disamping menambah darah juga bisa menambah pendonor darah sukarela, selama ini pelayanan tersebut telah berjalan dengan beberapa instansi pemerintahan baik negeri maupun swasta.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat di lapangan, masyarakat yang membutuhkan darah kesulitan untuk mendapatkan darah. Seperti halnya saudara Zainal yang ditemui di lapangan untuk mendapatkan darah membutuhkan waktu yang cukup lama, sedangkan darah itu harus cepat didapatkan. Permasalahan berikutnya yaitu PMI Kota Pontianak sudah menggelar aksi donor darah namun tidak sesuai dengan target.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat untuk memperoleh haknya sebagai warga negara. Syafrizal, (2015:3) menyebutkan bahwa: "Jumlah donor darah sukarela di UDD-PMI Kota Pontianak itu idealnya adalah 100% dari kebutuhan masyarakat pertahun, sedangkan pada kenyataannya saat ini jumlah pendonor darah sukarela UDD-PMI Kota Pontianak hanya mencapai 37% dari total kebutuhan masyarakat pertahun".

*Kontak penulis

E-mail: syamsihidayat97@gmail.com

<http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jp>

Berdasarkan dari masalah yang terjadi di UDD-PMI Kota Pontianak terkait lamanya mendapatkan darah, dan tidak sesuai targetnya pendapatan darah yang dilakukan oleh pihak PMI bersama Unit Donor Darah Pembina Kota Pontianak dan kendala-kendala yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan UDDPMI, maka penulis mencoba menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh UDD cabang Pembina Kota Pontianak. Hal ini sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh UDD-PMI Kota Pontianak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak”.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu jenis metode yang digunakan adalah survei.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data primer adalah data yang berasal dari sumber utama dari individu seperti: hasil wawancara, atau hasil kuesioner yang biasa dilakukan peneliti. Data primer yang dikumpulkan dengan cara Observasi, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan dan pelaksanaan pelayanan donor darah di PMI Kota Pontianak. Kemudian menggunakan kuesioner, yaitu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar dalam bentuk pertanyaan kepada responden untuk diisi. Daftar pertanyaan yang diajukan berhubungan dengan kepuasan responden sebagai konsumen PMI Kota Pontianak. Sedangkan Data sekunder diperoleh dari pihak lain yang dikumpulkan dalam bentuk dokumen dari PMI Kota Pontianak.

2.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono (2012 : 90): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang masih aktif mendonorkan darahnya di PMI cabang Pontianak.

Menurut Sugiyono (2012 : 62): “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin meneliti semua yang ada pada populasi, (misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu) maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)”. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik *sampling insidental*. Menurut Sugiyono, (2012 : 97): “*sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakans sebagai sampel, bila mana orang yang ditemui cocok sebagai sumber data”. Sehingga dalam teknik *sampling* di sini peneliti mengambil responden pada saat peneliti berada di PMI Kota Pontianak.

2.4 Analisis Data

Alat analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Menurut Asmara (2011 : 32): “Penelitian kuantitatif adalah penelitian untuk memecahkan masalah berdasarkan teori-teori yang relevan dengan menggunakan data kuantitatif, karena menggunakan data kuantitatif maka analisisnya menggunakan statistika”.

Analisis kuantitatif yang digunakan, yaitu *Analisis Diagram Kartesius (Importance Performance Analysis)*. Menurut Supranto .J (2011 : 241): “Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y)”. Di mana titik X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata nilai kepuasan dan Y merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata nilai harapan/ kepentingan.

Supranto. J (2011 : 241) mengatakan: “Dalam penyederhanaan rumus, untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan disederhanakan dengan rumus rata-rata nilai kepuasan konsumen” berikut ini:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} : Skor rata-rata nilai kepuasan konsumen

$\sum Xi$: Total nilai pelaksanaan atas kinerja/kepuasan masing-masing

n : Jumlah responden

Menurut Supranto. J (2011 : 241) adapun rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata nilai kepentingan konsumen:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{Y} : Skor rata-rata nilai kepentingan

$\sum Yi$: Total nilai kepentingan masing-masing

n : Jumlah responden

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Instrumen

Hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa korelasi antara semua item (pertanyaan) dengan skor total (r_{xy}) lebih besar dari r_{tabel} baik dengan signifikansi 1%, sehingga seluruh item pertanyaan dapat digunakan. Hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa korelasi antara semua item (pertanyaan) dengan skor total (r_{xy}) lebih besar dari r_{tabel} baik dengan signifikansi 1%.

Semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena semua item pertanyaan variabel bebas memiliki nilai $Alpha$ lebih besar dari 0,6.

3.2 Diagram Kepuasan Masyarakat

Nilai kepuasan lebih kecil dari nilai kepentingan yaitu, $X = 4,05$ dan $\bar{Y} = 4,05$ artinya Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak tidak puas.

1. Kuadran A

Atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran A menunjukkan bahwa atribut layanan tersebut dirasakan responden memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja layanan yang dirasakan rendah, dengan demikian atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas untuk diperbaiki, yaitu:

- a. Pegawai selalu cepat merespon masyarakat yang datang untuk donor darah.
- b. Pegawai bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan melakukan donor darah.
- c. Pegawai PMI Cabang Pontianak tidak membeda-bedakan perlakuan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin mendonorkan darahnya

2. Kuadran B

Atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran B menunjukkan bahwa atribut layanan tersebut dirasakan responden memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja layanan yang dirasakan tinggi, dengan demikian kualitas pelayanan yang sudah baik tersebut harus dipertahankan, yaitu:

- a. Ruangan PMI Cabang Pontianak tertata dengan rapi dan baik.
- b. Peralatan, perlengkapan dan sarana yang
- c. Modern, seperti alat tensi.
- d. Kebersihan dan kerapihan lingkungan PMI Cabang Pontianak.
- e. Donor darah tepat waktu
- f. Pelayanan yang cepat dan tepat
- g. Waktu menyelesaikan pelayanan donor darah cepat
- h. Pegawai PMI Cabang Pontianak mampu menanamkan kepercayaan terhadap keamanan mendonorkan darah.
- i. Pegawai PMI Cabang Pontianak mampu menjaga kesehatan masyarakat yang donor darah.
- j. Pegawai PMI Cabang Pontianak dapat memahami kebutuhan darah.
- k. Pegawai PMI Cabang Pontianak mudah dihubungi karena mengutamakan kepentingan yang membutuhkan darah.

3. Kuadran C

Atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran C menunjukkan bahwa atribut layanan tersebut dirasakan responden memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerja layanan yang dirasakan rendah, dengan demikian atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran C ini tidak menjadi prioritas perbaikan, yaitu:

- a. Penataan fasilitas dan peralatan pengiriman yang baik.
- b. Jam kerja yang tepat waktu
- c. Pegawai selalu tanggap terhadap masalah yang timbul
- d. Pegawai selalu tanggap terhadap keluhan dari pendonor darah
- e. Pegawai selalu memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat yang mendonorkan darah.
- f. Pegawai PMI Cabang Pontianak sama melayani pendonor darah
- g. Pengetahuan PMI Cabang Pontianak mengenai manfaat donor darah.
- h. Pegawai PMI Cabang Pontianak memberikan perhatian secara individu kepada masyarakat yang rutin mendonorkan darah.
- i. Pelayanan keramahan Pegawai PMI Cabang Pontianak.

4. Kuadran D

Atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran D tidak ada, artinya kualitas pelayanan yang diberikan tidak berlebihan.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Sebagian besar responden berjenis kelamin pria, berumur berumur 20-25 Tahun, berpendidikan SMA, bekerja sebagai karyawan swasta, berpenghasilan Rp. 2.000.000,00- Rp. 2.999.999,00 dan mayoritas melakukan donor darah sebanyak 2 kali setahun.
- b. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai kepuasan ($X= 4,05$) sama dengan nilai kepentingan ($\bar{Y}= 4,05$), artinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan donor darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak puas.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Disarankan PMI Cabang Pontianak agar bisa meningkatkan kepuasan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan, terutama pada pelayanan donor darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak.
- b. Disarankan agar PMI Cabang Pontianak harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan seperti kebersihan fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, donor tepat waktu dan layanan *call center* 24 jam.
- c. Pelayanan donor darah sebaiknya membuka cabang di Kota Pontianak, tidak hanya berada di Jl. Ahmad Yani saja sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk melakukan donor darah.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Asmara, Uray Husna. 2011. *Penulisan Karya Ilmiah*. Fahrana Bahagia Pontianak.
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2018. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Al-Fabeta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Al-Fabeta.
- Supranto. J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.