

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Darah merupakan bagian yang sangat penting dalam tubuh manusia begitu juga dalam hal penggolongan darah manusia dimana terdapat 4 (empat) golongan darah manusia yang umum dikenal, dan merupakan penggolongan darah yang penting yaitu golongan darah A B, AB, O, dalam proses transfusi atau penentuan darah dari satu orang ke orang lain, pengenalan golongan darah harus dilakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Manusia sebagai makhluk sosial yang peduli dengan sesama, maka dari itu kebutuhan akan darah merupakan hal yang mutlak harus dipenuhi dan begitu pula dengan permintaan kebutuhan akan darah yang semakin tinggi. Pentingnya kepedulian masyarakat untuk menjadi pendonor yang sukarela maka akan meningkatkan stok persediaan di Unit Donor Darah dengan membantu menyelamatkan nyawa seseorang sehingga mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan darah sebagai salah satu upaya kesehatan dalam rangka penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan sangat membutuhkan ketersediaan darah atau komponen darah yang cukup, aman, mudah diakses, dan terjangkau oleh masyarakat. Pemerintah juga bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan

masyarakat. Upaya untuk memenuhi ketersediaan darah untuk kebutuhan pelayanan kesehatan selama ini telah dilakukan oleh Palang Merah Indonesia (PMI) melalui Unit Donor Darah (UDD) yang tersebar disuluruh Indonesia berdasarkan penugasan oleh Pemerintah sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1980 tentang transfusi darah.

Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pelayanan dibidang kesehatan, pelayanan dibidang kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan individu-individu dalam masyarakat dengan memberikan otoritas pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pencegahan, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 pasal 1 tentang pelayanan darah yang menyatakan bahwa 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.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Misalnya dibidang kesehatan yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan pelayanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Salah satu wujud nyata penyediaan pelayanan publik dibidang

kesehatan adanya Unit Donor Darah (UDD PMI) yang menyediakan pelayanan darah.

UDD-PMI melayani masyarakat yang ingin menyumbangkan darahnya dan permintaan darah. Masyarakat yang ingin menyumbangkan darahnya disebut pendonor, dan kegiatan ini disebut pelayanan pendonoran darah. Tujuan dari pelayanan pendonoran UDD-PMI ini untuk menjaga persediaan darah di UDD-PMI, sehingga pasokan darah akan selalu ada dan siap digunakan bagi yang membutuhkan darah.

Sulitnya 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 UDD-PMI 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.

Kurangnya akan kesadaran arti penting donor darah bagi masyarakat dan minimnya jumlah pendonor yang sukarela, hal ini dilihat dari banyaknya masyarakat yang kesulitan mencari darah. Namun ada juga masyarakat yang mencari pasokan darah di UDD-PMI ini sangat kesulitan dan membutuhkan

waktu yang cukup lama. Pernyataan ini didapat dari masyarakat yang kesulitan mencari darah.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat di lapangan, masyarakat yang membutuhkan darah kesulitan untuk mendapatkan darah. Seperti halnya saudara Bahrul yang ditemui dilapangan untuk mendapatkan darah membutuhkan waktu yang cukup lama, sedangkan darah itu harus cepat didapatkan. Permasalahan berikutnya yaitu PMI Kota Bandar Lampung bersama Unit Transfusi Darah Pembina Cabang Provinsi Lampung sudah menggelar aksi donor darah namun tidak sesuai dengan target. Buktinya, pada kegiatan berlangsung di bundaran Tugu Adipura, Enggal, Bandar Lampung, itu hanya mampu mengumpulkan 24 kantung darah dari target 50 kantung darah. (www.duajurai.go.id diakses 26 Desember 2014).

Pentingnya ketersediaan akan darah di UDD-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 UDD-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, UDD juga mengadakan kegiatan donor darah untuk menjaga ketersediaan jumlah darah di PMI. Meskipun kegiatan donor darah telah dilakukan 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 yang dibutuhkan tidak tersedia maka resiko yang akan terjadi adalah kehilangan nyawa bagi pasien yang membutuhkan, oleh sebab itu ketersediaan akan darah ini merupakan hal yang mutlak bagi UDD-PMI.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penyelenggara pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan ini sangat penting dalam menyangkut pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam organisasi atau institusi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Kualitas pelayanan menurut Brady dan Conin dalam Afrizal (2009: 88), merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang di terima dengan harapan atas pelayanan yang ingin di terima. Kualitas merupakan bahasan yang sangat esensial dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Zauhar, Prasajo, dkk dalam Afrizal (2009: 88) mengungkapkan bahwa, penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas

oleh pemerintah sangatlah penting sebab, pemerintah merupakan tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Ini artinya, pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat untuk memperoleh haknya sebagai warga negara.

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

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, bahwa kualitas pelayanan di UDD-PMI merupakan penyelenggara pelayanan transfusi darah yang selalu menjaga kualitas darah, maka rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi Lampung di Unit Donor Darah Cabang Pembina Provinsi Lampung?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran deskripsi dan menganalisis tentang Kualitas pelayanan PMI Kota Bandar Lampung di UDD Cabang Pembina Provinsi Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui kendala-kendala yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan di UDD-PMI Cabang Provinsi Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari laporan penelitian ini adalah:

1. Manfaat dari kegiatan penelitian yang dilakukan secara teoritis, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pemikiran dan konsep dalam Ilmu Administrasi Negara, khususnya pada dimensi Manajemen Pelayanan Publik, serta sebagai referensi penelitian dengan tema atau masalah yang serupa.
2. Manfaat dari kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis secara praksis, Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintahan, pegawai UDD-PMI, serta masyarakatnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimasyarakat, agar dijadikan referensi untuk perbaikan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.