

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan yang dilakukan penulis tentang Kualitas Pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI) (Studi Pada Unit Donor Darah Cabang Pembina Provinsi Lampung), maka kesimpulan yang ditarik adalah sudah baik, hal ini peneliti jabarkan dengan penentu kualitas pelayanan menurut Parasuraman dan Berry dalam Nasution (2004: 56) sebagai berikut :
 - a. *Reliability*: kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah memahami untuk hal melayani donor darah, hal ini didapatkan dari beberapa informan diketahui bahwa pegawai atau petugas pelaksanaan pelayanan donor sudah memahami, sedangkan dalam melayani permintaan darah masih terdapat masalah yakni lama waktu yang diberikan oleh petugas dan tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Pelaksanaan di UDD Cabang Pembina Provinsi Lampung ini sudah memakai SOP berdasarkan WHO dan untuk SOP sendiri sudah ada sesuai dengan bidang-bidangnya seperti pemeriksaan di laboratorium, pengecekan HB, tempat pencocokan darah, dan tempat transfusi darah.
 - b. *Responsiveness*: kualitas pelayanan petugas yang diberikan pada masyarakat dalam pelayanan donor darah sudah cukup baik dikarenakan

masih terdapat masalah seperti petugas dalam memberikan pelayanannya melakukan pekerjaannya secara bertumpuk dan pelayanan permintaan darah sudah cukup baik karena masih terdapat pendapat dari masyarakat yang mengatakan bahwa dalam pelayanan petugasnya masih ada petugas yang kurang memberikan respon dengan baik kepada masyarakat. .

- c. *Competence*: bahwa kerja petugas/pegawai dan *competence* yang dimiliki petugas/pegawai di UDD-PMI Cabang Pembina Provinsi Lampung dalam melayani masyarakat sudah cukup baik karena masih terdapat petugas yang masih ragu dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Jumlah petugas juga sedikit dilihat dari hasil dokumentasi bahwa jumlah pegawai 54 orang pegawai yang ada di UDD-PMI Cabang Pembina Provinsi Lampung menempati berbagai bagian yang memang memerlukan karyawan yang tidak sedikit, apalagi untuk melayani masyarakat UDD-PMI Provinsi Lampung ini sampai 24 jam. Sehingga memerlukan pegawai yang lebih banyak secara kuantitas dan lebih handal secara kualitas.
- d. *Access*: kualitas pelayanan berdasarkan *access* yang ada di UDD-PMI Cabang Pembina Provinsi Lampung cukup terjangkau. Untuk lokasi RS Abdoel Moelok dan RS DKT mereka untuk permintaan darah cukup dekat dari lokasi di UDD-PMI. Masyarakat yang dari rumah sakit lainnya seperti RS Urip Sumoharjo, RS Dadi Tjokrodipo, RS Bintang Amin, RS Imanuel dan RS GMC Gedung Tataan mereka bisa langsung menghubungi *on call*.
- e. *Courtesy*: kualitas pelayanan dari sikap dan perilaku petugas di UDD-PMI terhadap masyarakat atau yang menerima pelayanan ini sudah

menunjukkan perilaku yang ramah dan bersahabat terhadap keinginan pelayanan. Hal ini terlihat dari memperlakukan masyarakat dengan baik, karena pada jam 00.00 dini hari ada masyarakat yang meminta pelayanannya mereka masih tetap menerima dan melayani dengan baik oleh petugas yang ada.

- f. *Communication*: kualitas pelayanan dari segi *commucation* yang petugas berikan kepada masyarakat harus mudah di pahami oleh masyarakat seperti pelayanan untuk donor darah dan permintaan darah. Setiap masyarakatnya dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan informasi mengenai pelayanan donor darah dan permintaan darah, hal ini juga berkaitan dengan bagaimana cara masyarakat mengetahui informasi yakni donor darah dan permintaan darah, misalnya syarat-syarat yang dibutuhkan apa saja, dan prosedurnya bagaimana. Namun media yang dapat dihubungi hanya lewat telepon saja sedangkan media *website* tidak di sosialisasikan.
- g. *Credibility*: kualitas pelayanan juga di lihat dari *credibility* yang di miliki petugas yakni sudah baik dari adanya kesesuaian dengan biaya yang telah di tetapkan. Hal ini juga dilihat dari tidak dipungutnya biaya permintaan darah untuk pengguna kartu BPJS. Pengguna BPJS adalah program Kementrian kesehatan yang menggratiskan masyarakat untuk memperoleh masyarakat, jadi untuk sikap jujur petugas pelaksana pelayanan sudah baik.
- h. *Security*: kualitas pelayanan yang diberikan tingkat *Security* di UDD-PMI Cabang Pembina Provinsi Lampung sudah baik, hal ini dilihat dari hasil

wawancara dengan informan peneliti dalam hal keamanan sudah baik, hal ini dilihat dari peralatan pengambilan darah maupun pengelolaan darah sudah lengkap karena menurut responden yang mengatakan peralatan sudah memadai sesuai dengan SOP.

- i. *Understanding/knowing the customer*: kualitas pelayanan dilihat dari *understanding/knowing the customer* belum memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini dilihat berdasarkan pada tahun 2015 untuk jumlah permintaan darah kurang memenuhi kebutuhan masyarakat, mengingat permintaan darah semakin bertambah banyak sedangkan pendonor sukarela sedikit. Untuk jumlah donor pengganti banyak pada bulan Juli, ini yang menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat tentang donor darah.
 - j. *Tangibles*: kualitas pelayanan dilihat dari tangibles di UDD-PMI Cabang Pembina Provinsi Lampung bahwa fasilitas atau sarana-prasarana yang ada di UDD-PMI sudah cukup memadai Dilihat dari tempat donor darah sendiri sudah di fasilitasi tv dan ac sehingga memberikan kenyamanan. Namun untuk sarana seperti gedung belum memenuhi persyaratan sesuai dengan PERMENKES Nomor 83 Tahun 2014.
2. Didalam pelaksanaanya, terdapat kendala yang menghambat kualitas pelayanan PMI di UDD Cabang Pembina Provinsi Lampung. Kendala tersebut dibagi menjadi dua, yaitu kendala internal dan kendala eksternal. Kendala-kendala tersebut diantaranya:
 - a. Kendala internal, yaitu:
 - 1) Waktu yang dibutuhkan permintaan darah cukup lama

- 2) jumlah pegawai/petugas di UDD-PMI sedikit, karena terdapat masyarakat masih harus menunggu pelayanan yang diberikan petugas, dan petugasnya juga melakukan secara bertumpuk ini akan menghambat pelayanan.
 - 3) Kurangnya pengetahuan para petugas mengenai *website*, dan belum disosialisasikan kemasyarakat
 - 4) Persediaan stok darah yang kurang
- b. Kendala eksternal, yaitu:
- 1) Kurangnya pemahaman dari masyarakat
 - 2) Sedikitnya jumlah masyarakat pendonor sukarela.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Pemerintah, Pemerintah Daerah, Organisasi Sosial seharusnya lebih memberikan pelatihan secara khusus dan lebih baik lagi, karena masih terdapat petugas UDD-PMI masih ragu dalam memberikan pelayanannya.
2. Seharusnya Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Organisasi Sosial menambahkan jumlah tenaga medis lebih banyak lagi, karena jumlah yang ada hanya 54 yang menempati berbagai bidang dan itu sudah termasuk dokter. Diperlukan jumlah petugas atau pegawai karena mengingat di UDD-PMI ini dalam melayani sampai 24 jam agar dapat melayani pelayanan donor maupun permintaan darah masyarakat, sehingga memerlukan pegawai yang lebih banyak secara kuantitas dan lebih handal secara kualitas. Dengan demikian

pelaksanaan pelayanan terlaksana dengan baik dan masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat.

3. Seharusnya alamat *website* di UDD-PMI perlu disosialisasikan lagi kemaasyarakatnya maupun petugas pelayanan, sehingga informasi tidak hanya lewat telepon saja. *Website* sangat penting untuk memberikan informasi mengenai UDD-PMI dan ketersediaan darah dan juga masyarakat mengetahui apa itu UDD-PMI.
4. Diperlukan sarana gedung milik UDD-PMI Cabang Pembina Provinsi Lampung, karena di UDD-PMI belum memiliki gedung sendiri. Jika nanti sewaktu-waktu diambil maka akan mengganggu pelayanan. Untuk persyaratan gedung ini harus sesuai dengan PERMENKES Nomor 83 Tahun 2014.
5. Pihak Humas lebih mensosialisasikan mengenai program donor yakni mobile unit agar masyarakat mau mendonor sukarela. Untuk Humas lebih memaksimalkan kinerjanya dalam memberikan informasi kepada masyarakatnya melalui metode penyuluhan dan publikasi mengenai perannya. Hal ini akan membantu meningkatkan jumlah persediaan darah yang ada di UDD-PMI.
6. Kesadaran masyarakat untuk dapat donor secara sukarela dengan menciptakan kesejahteraan.