

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para penyelenggara layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, responsivitas dari pemberi layanan dapat menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat, baik atau buruknya respon terhadap pelanggan dapat mencerminkan kinerja dan kualitas pemberi layanan itu sendiri (Tjiptono, dalam aniza 2013:2).

Dalam mengukur responsivitas pelayanan publik bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Tujuan dari responsivitas itu sendiri memberikan pelayanan berkualitas tinggi, memastikan keadilan dan kesetaraan akses, mengatasi masalah atau tantangan dengan cepat, membangun hubungan positif dengan pemangku kepentingan dan mencapai tujuan organisasi dan entitas (Riski Ramadani et al., 2022).

Palang Merah Indonesia (PMI) adalah organisasi kemanusiaan di Indonesia yang didirikan pada tanggal 17 September 1945. Palang Merah Indonesia adalah sebuah organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan, Palang Merah Indonesia (PMI) bertujuan untuk memberikan pertolongan kepada korban bencana alam, konflik, perang, dan penyakit yang membutuhkan bantuan kemanusiaan. Organisasi ini juga bertanggung jawab dalam memberikan bantuan darah dan mengelola unit-unit donor darah di seluruh

Indonesia, PMI juga memiliki Unit Donor Darah (UDD) di setiap kota untuk memenuhi kebutuhan darah di masyarakat. Tugas utama Palang Merah Indonesia (PMI) adalah mengelola penyiapan darah untuk kepentingan rumah sakit ataupun individu yang sedang membutuhkan, hal ini tidak diimbangi dengan kesadaran masyarakat untuk sukarela mendonorkan darahnya. (Usiono et al., 2023)

Unit Donor Darah (UDD) adalah unit yang menyediakan pelayanan kesehatan dalam rangka donor darah yang memenuhi syarat klinis dan syarat keamanan serta dapat dimanfaatkan dalam transfusi darah dan suatu unit yang menyediakan layanan kesehatan yang berkaitan dengan donor darah, mulai dari penerimaan donor, pengujian dan pengolahan darah, hingga penyimpanan dan distribusi darah yang diperlukan untuk transfusi darah. Bagian yang bertanggung jawab untuk mengamankan suplai darah adalah Unit Donor Darah (UDD), karena Unit Donor Darah (UDD) adalah bagian dari PMI yang mengumpulkan, menyimpan dan mendistribusikan darah kepada mereka yang membutuhkan. (Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Transfusi Darah).

Unit Donor Darah (UDD) adalah suatu bagian dari sistem layanan kesehatan yang bertugas untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mendistribusikan darah serta produk-produk darah seperti komponen darah dan plasma dari para donor sukarela. Tujuan utama dari unit donor darah adalah untuk memastikan ketersediaan darah yang cukup dan aman bagi pasien atau masyarakat yang membutuhkannya. Menurut peraturan pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Darah menyatakan bahwa, Pelayanan darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar

dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial (Menurut peraturan pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Darah).

Palang Merah Indonesia (PMI) dan Unit Donor Darah (UDD) dalam hal ini sudah melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan minat donor darah dan dalam meningkatkan ketersediaan darah dengan memberikan pengetahuan kepada masyarakat melalui penyuluhan ataupun seminar – seminar yang bertujuan untuk mensosialisasikan mengenai pentingnya donor darah. Melakukan pendekatan komunitas, termasuk sekolah, universitas, dan organisasi maupun lembaga lainnya. Dan memanfaatkan media sosial menggunakan platform online untuk meningkatkan visibilitas dan mencapai audiens yang lebih luas, mempromosikan kegiatan donor darah dan mengingatkan masyarakat tentang pentingnya mendonorkan darah. (Menurut Tia Purnamasari, S.P Selaku Kepala Bagian Umum & Kepegawaian di Unit Donor Darah PMI Kota Lhokseumawe, 2023)

Sebagai organisasi yang sangat besar, Kegiatan donor darah yang dilaksanakan Palang Merah Indonesia (PMI) dengan Unit Donor Darah (UDD) yang bertanggung jawab memberikan pelayanan terbaik yang merata dan bermutu kepada masyarakat dengan memotivasi masyarakat untuk menjadi pendonor darah karena kurangnya kesadaran masyarakat terhadap minat donor darah yang dapat mempengaruhi ketersediaan darah (Menurut Tia Purnamasari, S.P Selaku Kepala Bagian Umum & Kepegawaian di Unit Donor Darah PMI Kota Lhokseumawe, 2023).

Oleh karena itu, Unit Donor Darah (UDD) dan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Lhokseumawe penting untuk membuat responsivitas yang efektif agar meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjadi pendonor darah

dan manfaatnya bagi kesehatan seperti menurunkan resiko penyakit jantung dan stroke dan kehidupan orang lain (Mohammad Lutfi et al., 2022).

Terbatasnya darah yang tersedia di Unit Donor Darah (UDD) Kota Lhokseumawe memiliki dampak negatif yang serius terhadap sistem pelayanan kesehatan dan masyarakat. Salah satu dampak paling serius dari terbatasnya pasokan darah untuk masyarakat adalah meningkatnya risiko kematian bagi pasien atau masyarakat yang membutuhkan transfusi darah mendesak dan terbatasnya pasokan darah dapat menyebabkan peningkatan angka anemia dalam populasi. Terbatasnya darah untuk masyarakat juga dapat mempengaruhi rencana kesehatan masyarakat, termasuk program donor darah, layanan kesehatan reproduksi, dan penanganan kondisi medis kronis. Kekurangan pasokan darah juga dapat menyebabkan peningkatan biaya perawatan kesehatan, pasien atau masyarakat mungkin perlu mencari alternatif pengobatan yang lebih mahal atau melakukan perjalanan ke tempat lain untuk mencari darah yang dibutuhkan. (Menurut Tia Purnamasari, S.P Selaku Kepala Bagian Umum & Kepegawaian di Unit Donor Darah PMI Kota Lhokseumawe, 2023).

Berikut adalah daftar laporan jumlah donasi darah perbulan yang ada di Kota Lhokseumawe berdasarkan data dari Unit Donor Darah (UDD) dan Palang Merah Indonesia (PMI) :

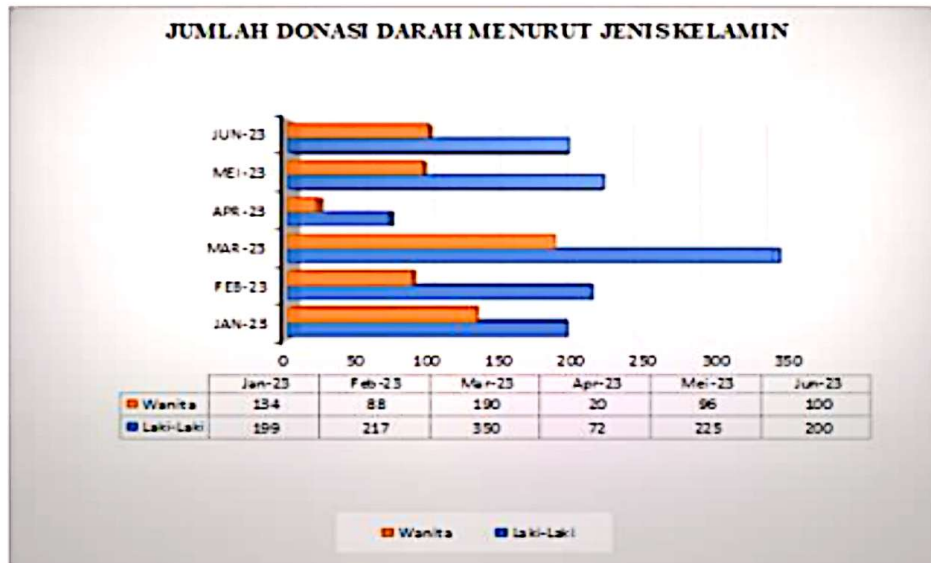
**Tabel 1.1 Data Laporan Donasi Darah Lengkap (Whole Blood / WB) di UDD PMI Kota Lhokseumawe Tahun 2023**

No	Jadwal	Total Donasi
1	01 Januari 2023	333 Kantong
2	01 Februari 2023	305 Kantong
3	01 Maret 2023	540 Kantong
4	01 April 2023	92 Kantong
5	01 Mei 2023	321 Kantong
6	01 Juni 2023	300 Kantong

*Sumber : Unit Donor Darah (UDD) dan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Lhokseumawe Tahun 2023*

Dari tabel tersebut menyebutkan bahwa data laporan donasi darah diatas (Jumlah kantong darah yang didapatkan dari pendonor darah) setiap bulannya sering menurun, dari bulan januari tersedia donasi darah sebanyak 333 kantong, bulan februari sebanyak 305 kantong, bulan maret sebanyak 540 kantong, bulan april sebanyak 92 kantong, bulan mei sebanyak 321 kantong dan bulan juni sebanyak 300 kantong. Dari hasil data laporan diatas dapat dilihat bahwa masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan donor darah setiap bulan dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya donor darah. (Menurut Aris Munandar Selaku Kasubag Humas di Unit Donor Darah PMI Kota Lhokseumawe, 2023).

Adapun berikut Data Jumlah Donasi Darah Menurut Jenis Kelamin di Unit Donor Darah (UDD) dan Palang Merah Indonesia (PMI) :



**Gambar 1.1 Data Jumlah Donasi Darah Menurut Jenis Kelamin**

*Sumber : Unit Donor Darah (UDD) dan Palang Merah Indonesia (PMI)  
Kota Lhokseumawe Tahun 2023*

Dari uraian latar belakang diatas dari data jumlah donasi darah menurut jenis kelamin menyatakan bahwa wanita memiliki jumlah donasi paling rendah dari pada jumlah donasi laki-laki. Dikarenakan masih kurangnya pedonor darah dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap minat donor darah di Kota Lhokseumawe, Unit Donor Darah (UDD) Kota Lhokseumawe mengupayakan target mendapatkan minimal 700-800 kantong perbulan dan pengeluaran minimal bisa dikeluarkan 600 kantong (Menurut Aris Munandar Selaku Kasubag Humas di Unit Donor Darah PMI Kota Lhokseumawe, 2023). Tetapi dari sini masih kurangnya donasi darah dari yang sudah ditargetkan. Menurut Kementerian Kesehatan ketersediaan darah untuk donor secara ideal adalah 2,5%, dari jumlah penduduk Kota Lhokseumawe sebanyak 188,989 penduduk tahun 2023 (Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia).

Adapun berikut Data Laporan Harian Jumlah Stock Darah UDD PMI Kota Lhokseumawe :

**Tabel 1.2 Data Laporan Darah Masuk Mulai bulan November-Desember Tahun 2022 Sampai Dengan Bulan Januari-Agustus Tahun 2023**

No	Bulan Dan Tahun	Golongan Darah	Jumlah Darah Masuk
1	November 2022	A	55
		B	63
		O	111
		AB	19
2	Desember 2022	A	86
		B	89
		O	140
		AB	28

No	Bulan Dan Tahun	Golongan Darah	Jumlah Darah Masuk	No	Bulan Dan Tahun	Golongan Darah	Jumlah Darah Masuk
1	Januari 2023	A	55	5	Mei 2023	A	75
		B	91			B	76
		O	150			O	122
		AB	20			AB	21
2	Februari 2023	A	74	6	Juni 2023	A	74
		B	89			B	88

		O	111			O	111
		AB	13			AB	11
3	Maret 2023	A	156	7	Juli 2023	A	89
		B	175			B	108
		O	288			O	171
		AB	31			AB	28
4	April 2023	A	27	8	Agustus 2023	A	53
		B	29			B	57
		O	34			O	71
		AB	0			AB	9

Sumber : Unit Donor Darah (UDD) dan Palang Merah Indonesia (PMI)  
Kota Lhokseumawe Tahun 2023

**Tabel 1.3 Data Laporan Darah Keluar Mulai Bulan Januari-Agustus Tahun 2023**

No	Bulan	Golongan Darah	Jumlah Darah Keluar
1	Januari 2023	A	62
		B	89
		O	114
		AB	22
2	Februari 2023	A	55
		B	59
3	Maret 2023	O	113
		AB	5
		A	100
		B	84
4	April 2023	O	163
		AB	13
		A	46
		B	56



		O	64
5	Mei 2023	AB	7
		A	35
		B	68
		O	89
6	Juni 2023	AB	12
		A	61
		B	73
7	Juli 2023	O	101
		AB	14
		A	71
		B	61
		O	99
		AB	16
8	Agustus 2023	A	49
		B	50
		O	54
		AB	6

Dari uraian data tabel tersebut tahun 2023 juga menunjukkan masih kurangnya ketersediaan darah seperti golongan darah paling sedikit setiap bulannya yaitu golongan darah AB, yang dimana pengupayaan target minimal berapa perkantong perbulan tidak mencapai target yang seharusnya mengupayakan target mendapatkan minimal 700-800 kantong perbulan dan pengeluaran minimal bisa dikeluarkan 600 kantong (Menurut Aris Munandar Selaku Kasubag Humas di Unit Donor Darah PMI Kota Lhokseumawe, 2023). Oleh karena itu Unit Donor Darah (UDD) PMI Kota Lhokseumawe harus lebih mengupayakan ketersediaan stock darah seperti untuk kebutuhan darah mendesak supaya tidak terjadi masalah untuk kebutuhan masyarakat.

Penting untuk memahami urgensi dari masalah kurangnya ketersediaan darah dan mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya donor darah, Oleh karena itu Palang Merah Indonesia (PMI) dan Unit Donor Darah (UDD) harus bisa menggalakkan partisipasi dalam program donor darah, dan memperkuat sistem distribusi dan manajemen darah di fasilitas kesehatan. Upaya kolaboratif antara pemerintah, lembaga kesehatan, masyarakat, dan organisasi donor darah sangat penting untuk memastikan pasokan darah yang memadai untuk masyarakat (Menurut Tia Purnamasari, S.P Selaku Kepala Bagian Umum & Kepegawaian di Unit Donor Darah PMI Kota Lhokseumawe, 2023).

Namun, masih banyak masyarakat yang kurang menyadari pentingnya menjadi pendonor darah, sehingga pasokan darah di Unit Donor Darah (UDD) Kota Lhokseumawe seringkali tidak mencukupi kebutuhan. Oleh karena itu, dampak kurangnya kesadaran masyarakat terhadap minat donor darah dapat mempengaruhi ketersediaan darah dan kesehatan masyarakat dan diperlukannya responsivitas yang efektif dari Unit Donor Darah (UDD) dan Palang Merah Indonesia (PMI) dalam mengatasi kurangnya minat donor darah akibat kurangnya kesadaran masyarakat terhadap minat donor darah tersebut yang dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan dimasyarakat Kota Lhokseumawe (Menurut Tia Purnamasari, S.P Selaku Kepala Bagian Umum & Kepegawaian di Unit Donor Darah PMI Kota Lhokseumawe, 2023).

Dengan demikian, skripsi Responsivitas Palang Merah Indonesia (PMI) Dalam Meningkatkan Donor Darah Di Unit Donor Darah (UDD) Kota Lhokseumawe dalam penyediaan darah untuk menumbuhkan kesadaran

masyarakat pada minat donor darah memiliki relevansi yang tinggi dan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas skripsi yang berjudul **“RESPONSIVITAS PALANG MERAH INDONESIA (PMI) DALAM MENINGKATKAN DONOR DARAH DI UNIT DONOR DARAH (UDD) KOTA LHOKSEUMAWE”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana responsivitas Palang Merah Indonesia (PMI) dalam meningkatkan partisipasi donor darah Kota Lhokseumawe?
2. Apa saja hambatan dan pendukung dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan donor darah?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini ditetapkan fokus penelitian tentang Responsivitas Palang Merah Indonesia (PMI) Dalam Meningkatkan Donor Darah Di Unit Donor Darah (UDD) Kota Lhokseumawe Dalam Penyediaan Darah Untuk Menumbuhkan Kesadaran Masyarakat Pada Minat Donor Darah, sehingga akan dapat diperoleh suatu kejelasan data yang tepat dan akurat terhadap aspek-aspek yang harus di ungkapkan.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Bentuk Upaya Responsivitas Palang Merah Indonesia (PMI) Dalam Meningkatkan Donor Darah Di Unit Donor Darah (UDD) Kota

Lhokseumawe Untuk Menumbuhkan Kesadaran Masyarakat Pada Minat Donor Darah, Difokuskan pada (1) Kemampuan Merespon Masyarakat dan (2) Kemampuan Menanggapi Keluhan Masyarakat.

2. Apa saja hambatan dan pendukung dalam upaya yang dilakukan oleh Palang Merah Indonesia (PMI) Dalam Meningkatkan Donor Darah Di Unit Donor Darah (UDD) Kota Lhokseumawe Untuk Menumbuhkan Kesadaran Masyarakat Pada Minat Donor Darah, Difokuskan pada Sosialisasi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bentuk Upaya Responsivitas Palang Merah Indonesia (PMI) Dan Unit Donor Darah (UDD) Dalam Meningkatkan Donor Darah Untuk Menumbuhkan Kesadaran Masyarakat Pada Minat Donor Darah.
2. Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Faktor Pendukung Dan Kendala Dalam Upaya Yang Dilakukan Oleh Palang Merah Indonesia (PMI) Dalam Meningkatkan Donor Darah Di Unit Donor Darah (UDD) Kota Lhokseumawe Untuk Menumbuhkan Kesadaran Masyarakat Pada Minat Donor Darah.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini yang penulis teliti adalah :

### **1. Manfaat Teoritis**

- 1) Hasil penelitian yang penulis teliti dapat berguna sebagai bahan tambahan dan masukan untuk memperkaya kepustakaan dan pengembangan Ilmu Sosial, khususnya Ilmu Administrasi Publik.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menambah referensi dalam pengembangan konsep dan teori.

### **2. Manfaat Praktis**

- 1) Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dan pihak terkait Responsivitas Palang Merah Indonesia (PMI) Dalam Meningkatkan Donor Darah Di Unit Donor Darah (UDD) Kota Lhokseumawe Untuk Menumbuhkan Kesadaran Masyarakat Pada Minat Donor Darah.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi peneliti sendiri dan peneliti selanjutnya yang mengambil objek penelitian yang sama dengan yang penulis teliti.