



Survei Kepuasan Pelanggan Tentang Mutu Dan Kualitas Pelayanan Donor Darah Di Unit Tranfusi Darah PMI Kota Surabaya Tahun 2019

Rachmad Cahyadi*¹, Renata Primasari², Wiwid Samsulhadi³

^{1,2,3}Program Studi D-III Teknologi Bank Darah Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr. Soetomo Surabaya

e-mail *rachmad.unitomo@gmail.com

Abstrak

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan pelanggan / masyarakat. Diharapkan setelah dilakukannya evaluasi dengan melalui terlaksananya survei kepuasan pelanggan terhadap para pedonor maupun calon pedonor di UTD PMI Kota Surabaya dapat terwujudnya pelayanan kesehatan yang baik, ramah, nyaman dan sesuai standar operasional prosedur. Survei kepuasan pelanggan ini juga sangat diperlukan untuk mengetahui apakah masih ada kekurangan atau kesalahan yang terjadi terhadap layanan kesehatan di UTD PMI Kota Surabaya

Kata Kunci : UTD PMI Kota Surabaya, Survei, Kepuasan Pelanggan

Abstract

The government seeks to improve the quality of health services in order to achieve public expectations and demands. These efforts are carried out comprehensively and continuously. For this reason, it is necessary to evaluate the implementation of services that have been carried out. One way to obtain evaluation results is to request a public assessment of service quality through customer/community satisfaction surveys. It is hoped that after the evaluation through the implementation of a customer satisfaction survey for donors and prospective donors at UTD PMI Surabaya City, good, friendly, comfortable health services and according to standard operating procedures are expected. This customer satisfaction survey is also very necessary to find out whether there are still deficiencies or errors that occur in health services at UTD PMI Surabaya

Keywords: UTD PMI Surabaya City, Survey, Customer Satisfaction

1. LATAR BELAKANG

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan pelanggan / masyarakat. Hal ini sesuai dengan sasaran penyelenggaraan pelayanan publik yang mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka UTD PMI SURABAYA, selaku penyelenggara publik, wajib melakukan Survei Kepuasan Pelanggan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Unit Tranfusi Darah (UTD) PMI Kota Surabaya melakukan survei kepuasan pelanggan yang diadakan setiap setahun sekali sebagai alat penilaian tentang kualitas pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Surabaya. Survei ini dilakukan juga untuk mengetahui pengetahuan masyarakat tentang pelayanan donor darah dan untuk mengetahui tentang gambaran kepuasan pelanggan dibandingkan dengan hasil survey yang diperoleh tahun lalu.

2. OBJEKTIF

Kegiatan dari pengabdian ini adalah dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Surabaya serta pedonor dan calon pedonor paham dan mengerti tentang pelayanan donor

3. METODE PELAKSANAAN

Sesuai dengan tujuan yang telah dikemukakan, maka metode kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan menggunakan metode membagikan lembar kuisisioner survei kepuasan pelanggan kepada para calon pendonor dan pendonor untuk diisi oleh mereka kemudian memberikan informasi mengenai pelayanan donor darah

Tabel 1. Susunan Kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan tentang Mutu dan Kualitas Pelayanan Donor Darah Di UTD PMI Kota Surabaya

No	Rencana Kegiatan	Indikator Hasil
1	Koordinasi antar tim pelaksana	Menghasilkan kesepakatan waktu

		pelaksanaan kegiatan.
2	Perencanaan teknis kegiatan	Mempersiapkan segala sesuatu yang terkait dengan kegiatan yaitu Materi, dan lembar kuisisioner, petugas survei UTD PMI Surabaya
3	Pelaksanaan kegiatan	Para masyarakat mengetahui dan memahami tentang pelayanan donor, Kuisisioner diisi oleh pedonor atau calon pedonor.
4	Monitoring dan Evaluasi	Mengevaluasi masyarakat apakah kuisisioner diisi dengan jujur, dan petugas melakukan analisis data
5	Pembuatan Laporan	Laporan Pengabdian Masyarakat

4. HASIL DAN DISKUSI

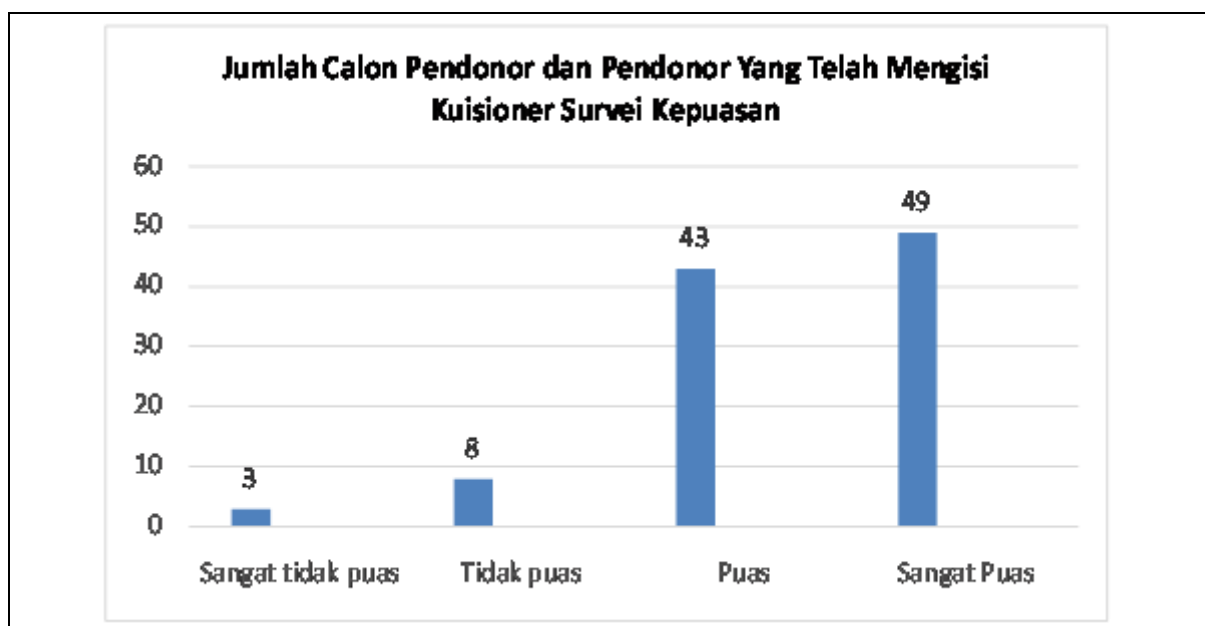
Kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan tentang Mutu dan Kualitas Pelayanan Donor Darah Di UTD PMI Kota Surabaya dilaksanakan pada tanggal 14 Juni 2019 pada pukul 10.00 – 15.00 WIB yang diikuti oleh sebanyak 103 calon pendonor dan pendonor sukarela yang terdiri dari masyarakat sekitar.

Tabel 2. Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan tentang Mutu dan Kualitas Pelayanan Donor Darah Di UTD PMI Kota Surabaya

HARI KE	TANGGAL	MATERI	PESERTA	HASIL
1	15 Mei 2019	Koordinasi teknis antara anggota tim pelaksana dengan tempat pengabdian (bekerjasama dengan di UTD PMI Kota Surabaya)	Tim Pelaksana	Membagi tugas untuk mencari peminat program pengabdian masyarakat
2	19-24 Mei 2019	Perencanaan teknik pengadaan survei pelanggan	Tim Pelaksana	
3	28 Mei – 3 Juni 2019	Pembuatan survei kuisisioner tentang mutu dan kualitas layanan donor darah	Tim pengabdian dan pihak UTD PMI Kota Surabaya	-
4	6-10 Juni 2019	Pengadaan konsumsi dan souvenir survei	Tim pengabdian	-
5	14 Juni 2019	Pelaksanaan survei kuisisioner kepuasan pelanggan	103 orang calon pendonor atau pendonor	Setelah diadakan survei kepuasan pelanggan di UTD PMI Kota Surabaya keluhan, kritik dan

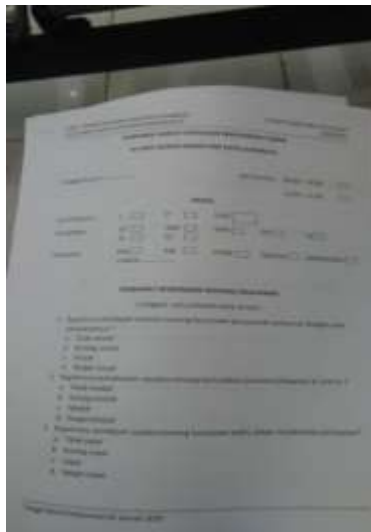
			sukarela, Tim Pengabdian, UTD PMI Kota Surabaya	saran telah tersampaikan dan peningkatan layanan di UTD PMI Surabaya dapat ditingkatkan
6	15 Juli 2019	Pembuatan Laporan	Tim Pengabdian	

Target utama survei ini adalah untuk diperolehnya gambaran kepuasan pelanggan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pedonor atau calon pedonor, terhadap mutu dan kualitas pelayanan donor darah yang telah diberikan. Target dari UTD PMI yaitu sekitar 103 pedonor maupun calon pedonor yang akan teratrik untuk mengikuti survei ini.



Grafik 1. Grafik Jumlah Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tentang Mutu dan Kualitas Pelayanan Donor Darah di UTD PMI Kota Surabaya Juli 2019

Survei kepuasan pelanggan ini merupakan hal yang penting karena kebutuhan untuk evaluasi dan peningkatan pelayanan mutu dan kualitas dalam pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Surabaya. Peran pedonor atau calon pedonor untuk berperan dalam peningkatan pelayanan mutu dan kualitas dalam pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Surabaya. Penyelenggaraan survei kepuasan pelanggan merupakan salah satu sarana untuk dapat meningkatkan pelayanan, dapat mengevaluasi, menerima kritik dan saran yang dapat meningkatkan mutu dan kualitas UTD PMI Kota Surabaya.



**Gambar 1. Kuisisioner Survei
Kepuasan Pelanggan**



Gambar 2. Pengisian Survei Kepuasan Pelanggan

Survei kepuasan pelanggan ini dilakukan karena dari kegiatan survei ini kami dapat memberikan informasi kepada pedonor atau calon pedonor tentang pelayanan donor darah sekaligus untuk peningkatan mutu dan kualitas UTD PMI Kota Surabaya. Dengan adanya kegiatan ini, para tenaga kesehatan yang bekerja di UTD PMI Kota Surabaya dapat

meningkatkan kinerja kerjanya sehingga didapatkan hasil maksimal. Oleh sebab itu, kegiatan ini diharapkan sangat bermanfaat dan berguna bagi pedonor, calon pedonor maupun UTD PMI Kota Surabaya.

5. KESIMPULAN

Kegiatan survei kepuasan pelanggan tentang mutu dan kualitas pelayanan donor darah ini berjalan dengan lancar di UTD PMI Kota Surabaya. Calon pendonor, pendonor di UTD PMI Kota Surabaya antusias dan berminat mengisi survei kepuasan pelanggan. Hasil kegiatan masyarakat ini diketahui bahwa calon pendonor, pendonor di UTD PMI Kota Surabaya ingin ada peningkatan layanan donor darah di UTD PMI Kota Surabaya. Kegiatan pengabdian ini juga meningkatkan kualitas mutu dan layanan di UTD PMI Kota Surabaya.

6. REFERENSI

Kerangka acuan kerja kegiatan survey indeks kepuasan masyarakat.
<http://www.rsud.kapuaskab.go.id/?p=4539>

https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:DSRZeCruGnwJ:https://www.rsmargono.go.id/ppid/informasipublik/downloadfile/kerangka_acuan_kerja_kegiatan_surve_y_indeks_kepuasan_masyarakat_tahun_2017+&cd=10&hl=id&ct=clnk&gl=id.UTD PMI Surabaya.

Barlow, Jarnelle. 2000. Branded Customer Service: The New Competitive Edge. Berrett-Koehler Publishers

<http://rskariadi.co.id/news/337/Donor-Darah-Dalam-Rangka-Hari-Dokter-Nasional/News>