

PENGARUH SISTEM PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH INDONESIA KABUPATEN POLEWALI MANDAR PROVINSI SULAWESI BARAT

The Effect of Service System On Service Quality of The Indonesian Red Cross Blood Transfusion Unit, Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province

Andi Ahmad Natas Sjuuib¹, Syamsul Bahri², Juharni²

¹Palang Merah Indonesia Sulawesi Barat

²Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

Email: natassjuuib@gmail.com

Diterima: 20 September 2021

Dipublikasikan: 24 Desember 2021

ABSTRAK

Kegiatan donor darah secara khusus menjadi tanggung jawab Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewaali Mandar. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis yaitu 1. kinerja pegawai dan sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. 2. kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. 3. Sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Survey adalah penelitian yang sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan sistem pelayanan memiliki arah yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kinerja pegawai dan sistem pelayanan secara parsial mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan diketahui bahwa sistem pelayanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh lebih besar dari pada kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Kabupaten Polewali Mandar.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, PMI

ABSTRACT

Blood donation activities are specifically the responsibility of the Indonesian Red Cross Blood Transfusion Unit, Polewaali Mandar Regency. The purpose of this study was to determine and analyze, namely: 1. employee performance and service systems affect the service quality of the Indonesian Red Cross blood transfusion unit, Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province. 2. Employee performance affects the service quality of the Indonesian Red Cross blood transfusion unit, Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province. 3. The service system affects the service quality of the Indonesian Red Cross blood transfusion unit, Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province. by using quantitative research methods with the type of survey research. Survey is research in which the main source of data and information is obtained from respondents as research samples by using questionnaires or questionnaires as data collection instruments. The results showed that the performance of employees and the service system had a positive direction and had a significant effect on service quality. Employee performance and service systems are partially able to influence the quality of service and it is known that the service system is a factor that has a greater influence than employee performance on the service quality of the Blood Transfusion Unit of Polewali Mandar Regency.

Keywords: *Keywords: Service System, Service Quality, Employee Performance, Red Cross*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

PENDAHULUAN

Semua organisasi publik diharapkan dapat mengedepankan kualitas pelayanan, kualitas merupakan inti kelangsungan hidup organisasi artinya bahwa kelangsungan hidup sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanannya, karena sebuah organisasi yang bergerak dan berhubungann dengan masyarakat luas akan senantiasa mendapat perhatian yang lebih dari masyarakat. Hal ini dapat berfungsi sebagai kontrol atas apa yang dilakukan oleh organisasi tersebut dan juga

dapat sebagai pendorong bagi organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat (Asnawi, 2017).

Palang Merah Indonesia (PMI) yang kita kenal sebagai sebuah organisasi sosial kemanusiaan dituntut pula dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Terutama pada pelayanan dalam transfusi darah karena PMI merupakan satu-satunya organisasi yang mempunyai wewenang untuk memberikan pelayanan transfusi darah berdasar pada Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1980 tentang transfusi darah, kemudian dipertegas dengan S.K.

Dirjen Yan Med No. 1147/YANMED/RSKT/1991 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan menteri kesehatan No. 478/Menkes/Per/1990 tentang Upaya Kesehatan Transfusi Darah (UKTD) (Rupaka, 2008).

Sebagai penyelenggara pengolahan transfusi darah telah diserahkan kepada PMI sebagai satu-satunya lembaga di Indonesia kecuali dalam beberapa tempat PMI belum mampu maka akan ditunjuk Rumah Sakit setempat atau pihak-pihak lain. Oleh karena itu PMI dituntut dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena mengingat hanya PMI saja yang menyelenggarakan transfusi darah tersebut (Agustina, 2015).

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 Transfusi Darah (UTD) yang tersebar disuluruh Indonesia, berdasarkan penugasan oleh Pemerintah sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1980 tentang transfusi darah (Fauzi & Harli, 2017).

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 (Aminah, 2017).

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 Transfusi Darah (UTD PMI) yang menyediakan pelayanan darah (Gustaman, 2013).

UTD-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 UTD-PMI ini untuk menjaga persediaan darah di UTD-PMI, sehingga pasokan darah akan selalu ada dan siap digunakan bagi yang membutuhkan darah (Rupaka, 2008).

Sulitnya ketersediaan darah pada UTD-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 UTD-PMI bertugas untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat melalui penyuluhan ataupun kegiatan seminar-seminar dengan tujuan mensosialisasikan mengenai pentingnya donor darah, selain itu PMI melalui UTD 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 (Hidayat *et al.*, 2018).

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 UTD-PMI ini sangat kesulitan dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Pernyataan ini didapat dari masyarakat yang kesulitan mencari darah (Sudaryanto, 2020).

Pentingnya ketersediaan akan darah di UTD-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 UTD-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, UTD 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 karena ketersediaan akan darah ini merupakan hal yang mutlak bagi UTD-PMI (Susanto, 2017).

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, aparat pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat

dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Anggreni & Yanti, 2019).

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 (Kuswandari et al., 2017).

Di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kabupaten Polewali Mandar tenaga pelayanan sebanyak 21 pegawai yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda, sedangkan rata-rata pendonor darah dalam sebulan sebanyak 105 orang sedangkan rata-rata permintaan darah dari masyarakat senyak 115 orang sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Hal ini seiring dengan peningkatan kehidupan masyarakat maka tuntutan akan pelayanan publik semakin meningkat, dimana masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan yang baik dari penyedia pelayanan publik, tetapi lebih dari itu masyarakat mulai mempertanyakan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pendonor darah sebanyak 105 orang dan rata-rata permintaan darah dari masyarakat senyak 115 orang di kantor Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Sampel dalam penelitian ini menggunakan insidental sampling. Sampel Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012). Adapun rumus sampel yang digunakan yaitu rumus *slovin* dengan kemaknaan (0,1). Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Sehingga jumlah sampel keseluruhan pada penelitian ini adalah $51+53=104$ orang sebagai responden.

Definisi operasional penelitian ini adalah mengkaji sejauhmana kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Adapun definisi operasional pada variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yaitu sebagai berikut: Kinerja Pegawai (X1), Sistem Pelayanan (X2) dan Kualitas Pelayanan (Y). Teknik pengumpulan Data menggunakan Kuesioner (Angket) dan Dokumentasi. Teknik analisis data, yaitu teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis regresi linear sederhana

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja pegawai dan sistem Pelayanan terhadap kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar

Kedua variabel dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai dan sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menciptakan kualitas pelayanan pada sektor pelayanan publik maka dirasa diperlukannya tenaga manusia atau SDM yang dapat mengoperasionalkan sistem pelayanan yang dibuat oleh perusahaan jasa yang nantinya akan diberikan kepada konsumen pelayanan jasa tersebut. Penelitian ini yaitu mengenai pengaruh kinerja pegawai dan sistem pelayanan unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar dapat dilihat dari hasil analisis data yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa sistem pelayanan unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar perlu adanya pegawai atau SDM yang dapat menjalankan sistem pelayanan tersebut sehingga konsumen atau penumpang dapat merasakan langsung bagaimana kualitas pelayanan unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar dilaksanakan.

Sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu tangibles (bukti langsung), realibilitas (kehandalan), responsiveness (daya tangkap), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Dipengaruhi variabel dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai dan sistem pelayanan dimana kinerja pegawai dapat dilihat melalui indikator kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan bekerja sama dan kemampuan pegawai untuk membantu konsumen dan merespon permintaan konsumen, assurance atau kesopanan serta kemampuan pegawai dalam menciptakan rasa kepercayaan dan keyakinan konsumen, serta empathy atau kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen dan perhatian dari pegawai terhadap kebutuhan konsumen. Sedangkan sistem pelayanan dapat dilihat melalui indikator tangibles atau fasilitas fisik secara langsung yang diberikan kepada konsumen dan realibilitas atau kemampuan sistem pelayanan tersebut dalam memberikan pelayanan dengan segera yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh pihak pelayanan jasa sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten

Polewali Mandar. Untuk sistem pelayanan kinerja pegawai diukur menggunakan angket dan responden dalam penelitian ini sebanyak 104 orang. Dari karakteristik jenis kelamin responden menunjukkan bahwa pendonor darah terbanyak di UTD Kab. Polewali Mandar yaitu laki-laki sebanyak 29 orang (59,86%) dan permintaan darah dari masyarakat terbanyak di UTD Kab. Polewali Mandar yaitu perempuan 22 orang (43,14%). Sedangkan karakteristik umur responden menunjukkan bahwa pendonor darah di UTD Kab. Polewali Mandar berumur 31 – 40 tahun sebanyak 20 orang (39,22%) dan permintaan darah dari masyarakat di UTD Kab. Polewali Mandar berumur 20 – 30 tahun sebanyak 22 orang (41,51%).

Dari hasil pengolahan data statistik deskripsi sistem pelayanan menunjukkan bahwa telah dilaksanakan dengan kategori baik dengan nilai statistik deskripsi sistem pelayanan sebesar 64,24. Sedangkan dari hasil pengolahan data kategori pelaksanaan sistem pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar menunjukkan bahwa berada pada kategori baik dengan nilai presentasi sebesar 41,35%. Karena kantor UTD Kabupaten Polewali Mandar melakukan pelayanan setiap hari kerja. Selama 24 jam yang dibagi ke dalam shif layanan pagi, siang dan malam tidak mengenal hari libur mengingat permintaan akan darah donor untuk tranfusi bisa datang kapan saja, segala pelayanan yang dilakukan di Kantor UTD Kabupaten Polewali Mandar dilakukan secara transparan dari awal hingga akhir, dari pendonor darah sampai prosedur awal permintaan darah hingga penyerahannya kepada keluarga pasien. Semua pihak dapat melakukannya secara online dan offline. Menurut Lijan Poltak, transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Hal ini diwujudkan di Kantor UTD Kabupaten Polewali Mandar dengan pelayanan yang terbuka untuk siapa saja, tidak ada pembatasan. Baik itu persyaratan prosedur pelayanan pendonor darah, permintaan darah, dan pembiayaan, kecuali proses pengolahan karena memang perlu ruangan khusus dan tidak semua orang bisa masuk kecuali petugas guna menjaga sterillisasi. Pelayanan yang diberikan mudah karena cukup dengan membawa surat/blangko permintaan darah yang telah diisi lengkap dan ditanda tangani.

Kemudian seluruh laporan kegiatan dilakukan setiap bulan sesuai dengan format dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 83 Tahun 2014. Laporan juga ditembuskan kepada Pengurus PMI Kabupaten Polewali Mandar, Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar dan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Barat dan dengan segala biaya yang ditimbulkan semuanya mengacu pada ketentuan yang berlaku baik peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) maupun umum. Untuk peserta BPJS pembiayaan juga disesuaikan dengan kelas peserta yakni I, II dan III. Ada yang semuanya ditanggung oleh

BPJS ada juga yang tidak. Sedangkan untuk peserta umum, maka semua biaya ditanggung oleh pasien.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar diukur menggunakan angket dan responden dalam penelitian ini sebanyak 104 orang. Dari karakteristik jenis kelamin responden menunjukkan bahwa pendonor darah terbanyak di UTD Kab. Polewali Mandar yaitu laki-laki sebanyak 29 orang (59,86%) dan permintaan darah dari masyarakat terbanyak di UTD Kab. Polewali Mandar yaitu perempuan 22 orang (43,14%). Sedangkan karakteristik umur responden menunjukkan bahwa pendonor darah di UTD Kab. Polewali Mandar berumur 31 – 40 tahun sebanyak 20 orang (39,22%) dan permintaan darah dari masyarakat di UTD Kab. Polewali Mandar berumur 20 – 30 tahun sebanyak 22 orang (41,51%).

Dari hasil pengolahan data statistik deskripsi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa telah dilaksanakan dengan kategori baik dengan nilai statistik deskripsi sistem pelayanan sebesar 77,99. Sedangkan dari hasil pengolahan data kategori pelaksanaan kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar menunjukkan bahwa berada pada kategori baik dengan nilai presentasi sebesar 45,19%. Karena fasilitas UTD Kabupaten Polewali Mandar atau tampilan fisik petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai dari peralatan yang digunakan untuk pengambilan darah dinilai baik, karena semua peralatan yang digunakan dalam keadaan bersih dan steril sehingga masyarakat yang akan mendonorkan darahnya merasa nyaman pada saat melakukan donor darah, segala persyaratan administrasi dan lainnya disediakan kepada masyarakat. Baik itu berkas untuk melakukan donor darah, formulir pendaftaran, hingga konsumsi atau snack dan vitamin bagi pendonor. Semua kebutuhan layanan ini diberikan secara gratis, mudah dan murah didapatkan.

Reliability yang dilihat dari keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, dalam hal pemenuhan janji, masyarakat tidak pernah mengeluh mengenai ketersediaan stok darah yang ada di UTD Kabupaten Polewali Mandar. Karena stok darah yang dibutuhkan masyarakat selalu tersedia sehingga kualitas pelayanan yang dilihat dari pemenuhan janji menjadi baik. Dalam mengatasi masalah seperti kekurangan stok darah, petugas selalu dapat menyelesaikan dengan baik, hal ini disebabkan karena adanya peserta aktif sebagai sukarelawan donor darah dan UTD Kabupaten Polewali Mandar melakukan kerjasama dengan perusahaan atau instansi pemerintahan. Selain itu juga melakukan jemput bola dengan menyediakan mobil layanan donor darah. Hanya sampai dengan saat ini tidak semua pihak yang menjadi sukarelawan aktif mendonorkan darah, apalagi untuk saat ini ditengah pandemi virus corona ada kekhawatiran masyarakat untuk berurusan dengan kegiatan medis karena takut tertular.

Responsiveness, ketanggapan dan tanggung jawab petugas dalam mengenali kebutuhan masyarakat masih

sudah baik, hal ini dapat dilihat dari kebutuhan darah mudah didapatkan masyarakat, petugas sudah mampu untuk mendata pendonor yang memiliki golongan darah yang sulit didapatkan tersebut sehingga bisa menghubungi mereka pada saat dibutuhkan.

Assurance yang dilihat dari jaminan kemampuan dan pengetahuan petugas dalam sistem dan prosedur pengambilan darah dinilai baik, petugas paham prosedur yang harus dilakukan untuk pengambilan darah sehingga masyarakat pendonor tidak merasakan pusing ataupun sakit setelah melakukan donor darah.

Empathy, perlakuan atau perhatian pribadi secara personal yang dilakukan petugas sama antara pendonor dengan masyarakat yang membutuhkan darah, kepada pendonor darah, petugas bersikap ramah dan sangat sopan. Hal yang sama dengan masyarakat yang membutuhkan darah petugas dapat menunjukkan sikap empati terhadap apa yang dirasakan masyarakat, terutama pada saat darah yang dibutuhkan tidak tersedia.

Pendapat ini selaras dengan ungkapan Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2006, h.140) bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi pelayanan dan pelanggan (customers).

Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat

Kinerja pegawai merupakan hasil atau cara kerja dari individu ataupun pegawai di suatu lingkup organisasi maupun perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan barang maupun jasa yang secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan konsumen atau pengguna jasa tersebut. Variabel kinerja pegawai terdiri dari beberapa item yaitu antara lain pegawai dapat memberikan solusi kepada masyarakat, pegawai dapat bekerjasama dengan pegawai lainnya dan pegawai dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

Hasil analisis regresi linier berganda variabel X1 menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja pegawai (X1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Sebagaimana mestinya bahwa dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik maka perlu adanya perhatian khusus oleh pihak unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar mengenai kinerja pegawainya. Kelima hal tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan khususnya pada unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar. Kinerja pegawai dapat dilihat langsung dan dirasakan oleh masyarakat tersebut, masyarakat akan menilai bagaimana para pegawai tersebut melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat dengan baik.

Disimpulkan melalui penjelasan di atas bahwa variabel kinerja pegawai unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar harus lebih ditingkatkan lagi terutama pada pegawai unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar, Malang. Hasil penelitian yang cukup baik maka

hal yang harus diperhatikan adalah bagaimana para pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang maskapai tersebut. Hal tersebut dapat dikaitkan kembali dengan beberapa hal yang berhubungan dengan pelayanan prima sebelumnya. Apabila dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap variabel kinerja pegawai maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan dan sebaliknya apabila tidak dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap variabel kinerja pegawai maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami penurunan. Dikarenakan adanya pengaruh yang positif dari variabel kinerja pegawai yang cukup besar apabila dilihat secara statistik maka variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan unit transfusi darah palang merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat

Sistem pelayanan merupakan bentuk keterikatan dan keterkaitan antara berbagai variabel baik di dalam lingkungan Pemerintah, swasta maupun badan usaha milik negara lainnya yang bertujuan untuk melayani demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Sistem pelayanan unit transfusi darah Kabupaten Polewali Mandar terdiri dari beberapa pelayanan yang diberikan mulai dari pelayanan selama pendonor, pelayanan selama membutuhkan darah.

Variabel sistem pelayanan terdiri dari beberapa item yaitu antara lain pelayanan yang diberikan sebelum pendonor, pelayanan yang diberikan selama pendonor dan pelayanan yang diberikan setelah masyarakat yang membutuhkan darah.

Hasil analisis regresi linier berganda variabel X2 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel sistem pelayanan (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Untuk variabel sistem pelayanan (X2).

Keterkaitannya sistem pelayanan dengan kualitas pelayanan diperkuat dengan pernyataan Albrecht dan Zemke, sebagaimana dikutip Dwiyanto (2006, h.140) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu salah satunya sistem pelayanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Sistem pelayanan dikatakan baik apabila sistem pelayanan tersebut memiliki serta menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan terarah. Melalui model segitiga pelayanan menurut Albrecht dan Zemke yang disebutkan pada latar belakang masalah dapat dilihat bahwa aspek sistem pelayanan berhubungan dengan kedua aspek lainnya yaitu SDM atau kinerja pegawai dan strategi pelayanan dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Sistem pelayanan berhubungan dengan SDM dapat dimaknai dengan bagaimana SDM atau pegawai tersebut dapat mengoperasikan atau menjalankan sistem pelayanan tersebut dengan baik sehingga pengguna atau konsumen merasa puas akan layanan yang diberikan.

Disimpulkan melalui penjelasan di atas bahwa variabel sistem pelayanan harus tetap menjadi perhatian

yang lebih oleh pihak Unit Transfusi Darah Kabupaten Polewali Mandar dan juga oleh Kementerian Kesehatan khususnya dipusat maupun di daerah. Apabila dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap variabel sistem pelayanan maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan dan sebaliknya apabila tidak dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap variabel sistem pelayanan maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami penurunan. Dikarenakan adanya pengaruh yang positif dari variabel sistem pelayanan yang cukup besar apabila dilihat secara statistik maka variabel sistem pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana untuk variabel sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan diketahui bahwa sistem pelayanan berpengaruh 33,5% terhadap kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Polewali Mandar. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem pelayanan saja namun juga dipengaruhi oleh faktor lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja pegawai dan sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Unit Transfusi Darah Kabupaten Polewali Mandar merupakan hasil dari kinerja pegawainya dan sistem pelayanan yang diberikan kepada Pendoron Darah dan Permintaan Darah Dari Masyarakat.

Pemerintah daerah harus memberikan pelatihan yang lebih spesifik dan lebih baik, karena masih ada pejabat UTD PMI yang masih ragu untuk memberikan layanan. Pemerintah daerah menambahkan, jumlah tenaga medis semakin banyak karena melibatkan berbagai bidang, termasuk dokter.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, H. (2015). Kualitas Pelayanan Palang Merah Indonesia (Pmi) Provinsi Lampung (Studi Pada Unit Donor Darah Cabang Pembina Provinsi Lampung). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Aminah, S. (2017). HIV Reaktif pada Calon Donor Darah di Unit Donor Darah (UDD) Pembina Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi Lampung dan Unit Transfusi Darah PMI RSUD Pringsewu tahun 2010–2014. *Jurnal Analis Kesehatan*, 4(2), 427–435.
- Anggreni, P., & Yanti, K. A. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Media Sosial Terhadap Minat Relawan Donor Darah Di Unit Donor Darah Pmi Kabupaten Gianyar. *Forum Manajemen STIMI Handayani Denpasar*, 17(2), 97–110.
- Asnawi, M. F. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt. *Semesta Citra Media. Jurnal Lentera ICT*, 2(1), 37–50.
- Astuti, W. D., & Laksono, A. D. (2013). Keamanan Darah Di Indonesia Potret Keamanan Transfusi Darah di Daerah Tertinggal, Perbatasan dan Kepulauan. Surabaya:© Health Advocacy Yayasan Pemberdayaan Kesehatan Masyarakat.
- Fauzi, A., & Harli, E. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 76–81.
- Gustaman, A. (2013). Kualitas Pelayanan Pendoron Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Gustaman, A., Boedijono, M. S., & Suji, S. (n.d.). Kualitas Pelayanan Pendoron Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember (Service Quality of blood Transfusion at Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia in Jember Regency).
- Hidayat, S., Fachri, H., & Samsuddin, S. (2018). Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Donor Darah Di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak. *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*, 5(2).
- Kurniawan, I. A. (2019). Perancangan Aplikasi Pada Unit Donor Darah (Udd) Pmi Kota Jambi Berbasis Android. *Stikom dinamika bangsa jambi*.
- Kuswandari, R., Widayat, W., & Widiastuti, N. (2017). UPAYA Meningkatkan Motivasi Kerja Pada Karyawan Unit Tranfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta. *STIE Widya Wiwaha*.
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. <https://doi.org/2010>
- Nasution, M. N. (2004). *Total Service Management''Manajemen Jasa Terpadu''*. Edisi Pertama, Penerbit Gahalia Indonesia, Bogor Selatan.
- Rochaety, E., Tresnati, R., & Latief, A. M. (2007). *Metodologi penelitian bisnis dengan aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rupaka, I. (2008). Strategi Menarik Simpati Berdonor Darah Melalui Desain Komunikasi Visual (Studi Kasus Di Pmi Solo).
- Septianita, W., Winarno, W. A., & Arif, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember). *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 1(1), 53–56.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. In Bumi Aksara.

- Sudaryanto, S. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Utd Pmi Kota Pekanbaru. *Jurnal Ners*, 4(1), 59–67.
- Sugiono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. In Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Susanto, D. (2017). Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pendorong Pada Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Jambi. *JURNAL Akademika*, 9(2), 1–7.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi II*. Yogyakarta: Andi.
- Veramawati, H., & Nur'aini, S. (2016). Perbedaan Persepsi Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Pendorong Darah Sukarela Dan Pendorong Darah Pengganti Di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember. *Insight: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 10(2).
- Wahyudi, R., & Astuti, E. S. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 28–39.
- Widyadinata, Y., & Toly, A. A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 336.
- Wright, J., & Chung, M. C. (2001). Mastery or mystery? Therapeutic writing: A review of the literature. In *British Journal of Guidance and Counselling*.
<https://doi.org/10.1080/03069880120073003>