Jurnal Administrasi, Manajemen dan Ilmu Sosial (JAEIS)
Volume 3 Nomor 3; November 2024
E-ISSN: 2962-066X

KUALITAS PELAYANAN DI UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KOTA GORONTALO

Yendrik Irawan Saidi[1], Yanti Aneta[2], Rustam Tohopi[3]
Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo
nnshendrik15@gmail.com[1], yantianeta@ung.ac.id[2], rustam@ung.ac.id[3]

ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi sangat krusial untuk menghasilkan pemerintahan yang baik dan bermartabat, seturut dengan memastikan tercapainya kebutuhan masyarakat yang lebih inklusif. Pelayanan publik dalam konteks penelitian ini merujuk pada pelayanan di sektor kesehatan yang dilakukan oleh Palang Merah Indonesia (PMI).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dilihat dari profesionalisme, sikap, kemudahan akses, keandalan, jaminan jika terjadi kesalahan, dan kepercayaan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek profesionalisme sikap, kemudahan akses, keandalan, jaminan jika terjadi kesalahan, dan kepercayaan menunjukkan hasil yang baik dan keseluruhan aspek ini telah hasil yang baik, hanya saja masih ditemukan beberapa tantangan yang perlu diatasi, utamanya dalam responsivitas dan edukasi tentang donor darah.

Kata kunci**: Donor, Darah, Kesehatan, Pelayanan**

ABSTRACT

Public services are very crucial for producing good and dignified government, in line with ensuring that the needs of a more inclusive society are achieved. Public services in the context of this research refer to services in the health sector provided by the Indonesian Red Cross (PMI). This research aims to determine the quality of public services in terms of professionalism, attitude, ease of access, reliability, guarantees in case of errors, and trust using qualitative descriptive research methods. Data was obtained through observation, interviews and documentation. The research results show that from the aspects of professionalism, attitude, ease of access, reliability, guarantees in case of errors, and trust show good results and overall these aspects have had good results, however there are still several challenges that need to be overcome, especially in responsiveness and education about blood donors.

Keywords: ***Blood, Donation, Health, Services***

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi sangat krusial untuk menghasilkan pemerintahan yang baik dan bermartabat, seturut dengan memastikan tercapainya kebutuhan masyarakat yang lebih inklusif. Dasar pikirnya adalah bahwa pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab negara yang diwakili oleh lembaga-lembaga pemerintah yang saling berinteraksi. Klaim ini berdiri pada beberapa dasar; pertama, negara, dalam berbagai instrumen lembaga yang saling berinteraksi, membuat ‘pelayanan’ kepada masyarakat menjadi lebih bermakna, yang berikutnya mengarah pada kualitas *good governance*.

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM)
Universitas Bina Taruna Gorontalo

(Dwiyanto, 2021). Pelayanan publik dapat mengatasi problem sosial yang mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian keberhasilan negara atau pemerintah dalam membangun legitimasi kekuasaan kerap dipengaruhi oleh kemampuan kepentingan masyarakat (Dwiyanto, 2021).

Pelayanan publik dalam konteks penelitian ini merujuk pada pelayanan di sektor kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat kesehatan individu-individu dalam masyarakat dengan memberikan penekanan pada peningkatan kesejahteraan melalui tindakan pencegahan, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah pelayanan darah. Pelayanan darah adalah kegiatan layanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan bukan untuk tujuan komersial (Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011). Di Indonesia, pelayanan darah diselenggarakan oleh Unit Donor Darah (UDD) yang berada di bawah naungan Palang Merah Indonesia (PMI).

Palang Merah Indonesia (PMI) adalah organisasi kemanusiaaan yang memiliki peran vital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan, sosial, dan darurat di Indonesia. PMI didirikan pada tahun 1945 dan menjadi bagian dari Gerakan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah Internasional. Dengan status organisasi non pemerintah, PMI bekerja secara mandiri tetapi selalu berkoordinasi dengan pemerintah untuk memberikan layanan bantuan di berbagai kondisi, baik dalam situasi damai maupun konflik. PMI berkomitmen untuk menjalankan prinsip-prinsip dasar Gerakan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah, termasuk humanitas, kesukarelaan, kesatuan, kenetralan, kemandirian, dan kesemestaan. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan etika bagi PMI dalam melaksanakan tugas kemanusiaannya. Sebagai organisasi yang bersifat sukarela, PMI melibatkan masyarakat dalam setiap aspek kegiatan, mempromosikan partisipatif untuk memperkuat keterlibatan warga negara dalam upaya kemanusiaan.

Relevansi pelayanan publik dan PMI sebagai konsekuensi dari penyelenggaraan layanan publik dalam masyarakat sangat penting untuk dipahami dalam konteks perkembangan dan kebutuhan masyarakat modern. Pelayanan publik yang efektif dan inklusif menjadi kunci bagi kemajuan suatu bangsa, dan peran organisasi kemanusiaan seperti PMI semakin esensial dalam mengatasi dinamika sosial, ekonomi, dan lingkungan yang kompleks. Pertama dan terpenting, kualitas pelayanan publik berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat (Usiono et al., 2023). Kebutuhan masyarakat harus dipertumbangkan saat membangun dan menerapkan program pemerintah di berbagai sektor, seperti pendidikan dan kesehatan. Keterlibatan PMI sebagai minta pemerintah di berbagai sektor, seperti pendidikan dan kesehatan. Keterlibatan PMI sebagai mitra pemerintah memungkinkan peningkatan cakupan layanan dan menjamin bahwa bantuan mencapai yang membutuhkan, terutama dalam

situasi darurat dan bencana alam.

Adapun Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Gorontalo mencerminkan konsep *New Public Service* (NPS) dengan mengutamakan pelayanan publik yang berkualitas, partisipasi aktif masyarakat, akuntabilitas, transparansi, efisiensi, dan kolaborasi. PMI Kota Gorontalo tidak hanya menyediakan layanan transfusi darah yang aman dan berkualitas tinggi, tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat dalam donor darah dan program kesadaran kesehatan. Mereka bertanggung jawab atas penggunaan sumber daya yang ada dengan transparan mengenai prosedur dan kebijakan yang mereka terapkan. Dengan bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah dan masyarakat umum, PMI Kota Gorontalo memastikan efisiensi operasional dan efektivitas layanan yang dihasilkan, sesuai dengan prinsip-prinsip NPS yang menekankan pemerintahan sebagai mitra dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

PMI Kota Gorontalo sendiri merupakan lembaga kemanusiaan, PMI telah belajar bekerja dengan berbagai kelompok yang pendekatannya berkelanjutan demi meningkatkan pelayanan publik, serta terus berkolaborasi antara pemerintah dan organisasi sukarela. Dalam konteks Gorontalo, sebab Gorontalo saat ini berada dalam urusan lima (5) sebagai provinsi termiskin di Indonesia (Putri & Hardiyanto, 2023) membuat Gorontalo menjadi amat rentan akan ketimpangan, lebih-lebih dalam aspek kesehatan dan keselamatan masyarakatnya. Menghadapi kenyataan tersebut, PMI tentu sangat diperlukan untuk menyiasati kendala-kendala teknis yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat, yang secara koheren juga membantu pemerintah dalam mengurus penyelenggaraan kepentingan publik.

Selanjutnya sudah dilakukan kajian penelitian yang relevan untuk melihat peluang atau kekosongan penelitian, sebagaimana penelitian yang dilakukan (Saputro & Lestari, 2023) mengkaji hasil skrining infeksi menular lewat transfusi darah; Adapun (Syakhran et al., 2023) melihat Transfusi darah dan euthanasia; Kajian penelitian oleh (Chusna & Sari, 2023) melihat Tingkat kepositifan terhadap penyakit menular yang dapat ditularkan melalui transfusi darah; Adapun penelitian (Mardhiyatillah et al., 2024) mengkaji hasil pemeriksaan infeksi yang dapat ditularkan melalui transfusi darah; selain itu penelitian dari (Khudri et al., 2023) strategi komunikasi publik dalam pelestarian donor darah. Berdasarkan kajian penelitian sebelumnya maka penelitian ini akan mengkaji kualitas pelayanan publik di UTD PMI Kota Gorontalo *(research gap)*, kenapa ini penting sebab adanya masalah umum yang dihadapi oleh PMI Kota Gorontalo yakni keterbatasan stok darah di UTD Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Gorontalo dibandingkan dengan tingginya permintaan dari masyarakat (https://www.rri.co.id/). Keterbatasan permintaan darah di PMI Kota Gorontalo mengindikasikan adanya potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik melalui peningkatan promosi dan pendidikan masyarakat tentang pentingnya donor

darah, maupun dengan memperbaiki proses operasional internal untuk lebih responsif dan efisien dalam menyediakan layanan transfusi darah yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Ditinjau berdasarkan kondisi di lapangan terkait kualitas pelayanan dilihat dari aspek 1) Penanganan administrasi yang lambat dan tidak efisien; 2) Kurangnya empati dan perhatian petugas terhadap kekhawatiran donor; 3) Kurangnya persediaan darah yang dibutuhkan; 4*)* Kurangnya komunikasi dan transparansi dalam menangani masalah; dan 5) Kurangnya transparansi dalam operasional dan pengelolaan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang implementasi pelayanan publik di UTD PMI Kota Gorontalo. Pemahaman yang lebih baik tentang tantangan dan peluang ini akan memberikan landasan bagi pengembangan lebih lanjut yang efektif dan berkelanjutan dalam meningkatkan kapasitas dan dampak positif PMI dalam melayani masyarakat di tingkat lokal.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskripsif dengan pendekatan kualitatif. Adapun data data dalam penelitian ni diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh di lapangan kemudian dianalisis sesui dengan teknisk analisis data model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Professionalism **(Profesional)**

Memahami pendapat Grönroos (1990), professionalism dalam konteks layanan adalah kemampuan dan sikap dari penyedia layanan yang mencerminkan kompetensi, pengetahuan, dan perilaku yang tepat dalam menjalankan tugas mereka. Selain itu profesionalisme adalah proses perkembangan seumur hidup yang mendasari praktik keterampilan penyembuhan yang efektif, etis, dan aman (Ludwig, 2020). Adapun Menurut Moeljono (2003), profesionalisme mencakup tiga elemen utama: pengetahuan, keterampilan, dan integritas. Selain itu, ketiga elemen ini harus didasari oleh keyakinan yang kuat, sikap bersyukur, dan komitmen untuk terus belajar dan berkembang (Podungge & Aneta, 2020). Dalam konteks UTD PMI, pegawai yang menunjukkan kompetensi teknis yang baik, sikap ramah, dan konsistensi dalam menjalankan tugas sesuai prosedur standar, mencerminkan pemahaman Maister tentang profesionalisme. Hal ini menunjukkan bahwa mereka mampu menggabungkan keahlian dan sikap positif dalam memberikan layanan.

Denhardt dan Denhardt (2003) dalam *"The New Public Service*", mengusulkan pendekatan pelayanan publik yang menekankan pentingnya nilai-nilai pelayanan kepada masyarakat, seperti responsif terhadap kebutuhan publik dan menjaga integritas (Cahyasari, 2017). Dalam konteks UTD PMI, meskipun ada tantangan seperti keterbatasan stok darah dan waktu tunggu, upaya yang dilakukan seperti pelatihan dan

koordinasi dengan rumah sakit menunjukkan komitmen pegawai untuk terus memperbaiki layanan, yang sejalan dengan nilai-nilai yang diusulkan oleh Denhardt dan Denhardt. Selanjutnya mengacu pada teori kualitas pelayanan publik bahwasanya Parasuraman, dkk (1988), dimana mereka mengembangkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Boulding et al., 1993). Dalam penelitian tentang UTD PMI, pegawai menunjukkan keandalan (reliability) dengan konsistensi dalam menjalankan prosedur, meskipun tantangan masih ada dalam hal daya tanggap (responsiveness), terutama dalam situasi yang membutuhkan respon cepat. Dimensi jaminan (assurance) juga terlihat melalui kompetensi teknis pegawai dan sikap ramah yang meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Adapun hasil penelitian mengenai profesionalisme pelayanan di Unit Transfusi Darah PMI Kota Gorontalo menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pegawai UTD PMI telah menunjukkan sikap ramah, kompetensi teknis yang baik, serta konsistensi dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur operasional standar. Namun, tantangan masih dihadapi, seperti keterbatasan stok darah dan perlunya efisiensi waktu tunggu bagi pendonor. Meski ada beberapa kekurangan, seperti respons yang lambat dalam situasi tertentu, upaya berkelanjutan dalam bentuk pelatihan, koordinasi erat dengan rumah sakit, dan penerimaan umpan balik dari masyarakat telah membantu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan. Secara keseluruhan, masyarakat merasakan profesionalisme pegawai UTD PMI Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan, meskipun ada beberapa area yang masih bisa ditingkatkan.

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian yang dilakukan di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Gorontalo, dapat dipahami bahwa profesionalisme pegawai memainkan peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Profesionalisme di sini dipahami sebagai kombinasi dari keahlian teknis, sikap positif, dan perilaku yang konsisten dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selai itu hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun ada tantangan, pegawai UTD PMI Kota Gorontalo telah menunjukkan dedikasi mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional kepada masyarakat. Dengan upaya berkelanjutan untuk perbaikan, diharapkan kualitas pelayanan di UTD PMI dapat semakin meningkat dan memenuhi standar pelayanan publik yang diharapkan.

Profesionalisme, yang terdiri dari kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan integritas, tercermin dalam sikap ramah dan kompetensi teknis pegawai yang konsisten dalam menjalankan prosedur operasional standar. Meskipun menghadapi tantangan

seperti keterbatasan stok darah dan waktu tunggu yang efisien bagi pendonor, pegawai UTD PMI tetap berkomitmen untuk meningkatkan layanan melalui pelatihan dan koordinasi yang erat dengan rumah sakit. Penelitian ini mengindikasikan bahwa upaya berkelanjutan untuk menerima umpan balik dari masyarakat serta menjaga responsivitas dalam situasi kritis adalah kunci untuk mengatasi kekurangan yang ada. Dengan demikian, dedikasi pegawai dalam memberikan pelayanan berkualitas menunjukkan bahwa mereka tidak hanya memenuhi ekspektasi masyarakat, tetapi juga berusaha untuk terus meningkatkan standar pelayanan publik. Keberhasilan ini mencerminkan pemahaman mendalam tentang profesionalisme sebagai proses yang berkelanjutan, yang tidak hanya berfokus pada hasil akhir tetapi juga pada pengembangan diri dan respons terhadap kebutuhan masyarakat.

***Attitudes* (Sikap)**

Bahasan mengenai sikap (attitude) pegawai dalam pelayanan publik, khususnya di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Gorontalo, dapat dikaitkan dengan beberapa teori dan penelitian terkait yang menyoroti pentingnya sikap dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Menurut Grönroos (1990), attitudes (sikap) dalam konteks layanan mengacu pada perilaku dan cara pandang penyedia layanan terhadap pelanggan. Sikap ini mencerminkan bagaimana penyedia layanan memandang, berinteraksi, dan merespons kebutuhan serta harapan pelanggan. Sikap pegawai memainkan peran kunci dalam membentuk pengalaman pengguna layanan, yang pada gilirannya mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Grönroos (1984) mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan (outcome) tetapi juga oleh proses pelayanan (process). Sikap pegawai adalah bagian penting dari proses pelayanan yang mempengaruhi bagaimana pengguna layanan mengalami interaksi mereka dengan penyedia layanan. Dalam konteks UTD PMI, sikap ramah dan empati pegawai berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pendonor, yang merupakan aspek krusial dari kualitas pelayanan.

Sementara itu hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap (attitude) pegawai di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Gorontalo merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai di UTD PMI umumnya menunjukkan sikap ramah, sopan, dan empati, yang berperan penting dalam menciptakan kenyamanan bagi pendonor, terutama bagi mereka yang merasa cemas atau baru pertama kali mendonorkan darah. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan, seperti sikap kurang sabar atau ramah saat situasi sibuk, yang dapat mempengaruhi pengalaman pendonor secara keseluruhan. Untuk mengatasi hal ini, UTD PMI Kota Gorontalo telah menerapkan pelatihan layanan pelanggan dan komunikasi yang efektif, serta melakukan evaluasi dan umpan balik berkala untuk terus meningkatkan kualitas interaksi dan pelayanan.

Dapat dipahami bahwa sikap pegawai di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Gorontalo sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang menunjukkan sikap ramah, sopan, dan empati berkontribusi secara signifikan terhadap pengalaman positif pendonor, yang sesuai dengan teori Grönroos (1984) yang menggarisbawahi pentingnya sikap dalam proses pelayanan. Selain itu, teori Fishbein dan Ajzen (1975) mendukung bahwa sikap pegawai, yang dipengaruhi oleh keyakinan mereka tentang hasil pelayanan, memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Namun, penelitian juga mengidentifikasi kelemahan seperti sikap kurang sabar saat situasi sibuk, yang dapat mempengaruhi keseluruhan pengalaman pendonor. Ini menunjukkan bahwa meskipun sikap pegawai umumnya positif, terdapat area yang perlu diperbaiki. Tindakan UTD PMI, seperti pelatihan layanan pelanggan dan evaluasi berkala, merupakan langkah positif untuk mengatasi kelemahan ini.

Sikap pegawai di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Gorontalo terbukti menjadi determinan utama dalam kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, dengan sikap positif seperti ramah, sopan, dan empati berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan pendonor, terutama bagi mereka yang mengalami kecemasan. Meskipun terdapat beberapa kelemahan dalam respons pegawai pada situasi yang sibuk, upaya UTD PMI untuk meningkatkan keterampilan melalui pelatihan layanan pelanggan dan komunikasi yang efektif menunjukkan komitmen mereka terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori yang menekankan bahwa pengalaman pengguna layanan dipengaruhi oleh interaksi langsung dengan penyedia layanan, di mana sikap pegawai dapat membentuk persepsi masyarakat terhadap keseluruhan kualitas pelayanan. Selain itu, evaluasi dan umpan balik berkala yang diterapkan oleh UTD PMI merupakan langkah proaktif untuk menanggapi tantangan yang ada, sekaligus menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan pendonor.

***Accessibility* (Kemudahan akses)**

Menurut Grönroos (1990), accessibility (kemudahan akses) dalam konteks layanan mengacu pada sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah mengakses layanan atau produk yang ditawarkan oleh sebuah organisasi. Adapun Model 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence)* dikembangkan oleh Booms dan Bitner (1981) untuk memperluas konsep 4P dalam konteks layanan. Dalam model ini, elemen Place (Tempat) berfokus pada lokasi dan kemudahan akses terhadap layanan (Yelkur, 2000). Untuk UTD PMI, ini berarti memastikan bahwa lokasi pelayanan mudah dijangkau, dengan proses pendaftaran dan pelayanan yang efisien, serta informasi yang jelas mengenai waktu operasional dan prosedur. Selain itu aksesibilitas fisik juga mencakup keberadaan fasilitas yang memadai untuk kebutuhan

khusus, seperti aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Menurut (Ewing & Cervero, 2010), lokasi yang strategis dan desain fasilitas yang ramah pengguna berperan penting dalam meningkatkan kemudahan akses. Adapun Menurut Hägerstrand (1970), waktu dan ketersediaan layanan berpengaruh pada kemudahan akses, di mana layanan yang tersedia dalam jam operasional yang fleksibel atau di luar jam kerja reguler lebih memudahkan akses bagi pendonor yang memiliki jadwal sibuk.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Gorontalo memainkan peran penting dalam memastikan ketersediaan darah bagi masyarakat yang membutuhkan. UTD PMI telah mengimplementasikan beberapa inisiatif untuk meningkatkan aksesibilitas, seperti layanan donor darah keliling, kerjasama dengan rumah sakit, serta penggunaan media online untuk penyebaran informasi. Meskipun demikian, tantangan tetap ada, termasuk kurangnya literasi digital di masyarakat yang menghambat pemanfaatan informasi online, waktu tunggu yang lama selama acara donor darah massal, dan ketidakcukupan stok darah akibat koordinasi dan distribusi yang kurang optimal. Untuk meningkatkan aksesibilitas, disarankan adanya penambahan jam operasional, sistem antrian yang lebih efisien, dan transparansi informasi tentang layanan dan jadwal donor darah. Upaya ini diharapkan dapat mengatasi kekurangan stok darah dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan donor darah.

Secara umum, meskipun UTD PMI telah membuat kemajuan, penyesuaian tambahan berdasarkan teori aksesibilitas diperlukan untuk mengatasi kekurangan yang ada dan memastikan bahwa semua elemen dari Model 7P diterapkan secara efektif. Ini akan membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam donor darah dan memastikan ketersediaan darah yang memadai bagi mereka yang membutuhkan.

Berdasarkan kajian yang ada Aksesibilitas pelayanan di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Gorontalo merupakan faktor krusial dalam memastikan ketersediaan darah bagi masyarakat, dengan berbagai inisiatif yang telah dilaksanakan untuk mempermudah akses, termasuk layanan donor darah keliling dan kolaborasi dengan rumah sakit. Meskipun telah ada langkah-langkah positif, tantangan seperti literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat dan waktu tunggu yang lama selama acara donor darah massal masih perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas layanan. Penambahan jam operasional, penerapan sistem antrian yang lebih efisien, serta transparansi informasi mengenai layanan dan jadwal donor darah diharapkan dapat lebih meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan donor darah. Dengan memperhatikan semua elemen dari Model 7P, UTD PMI dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk memastikan aksesibilitas yang optimal, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

***Reliability* (Kehandalan)**

Menurut Grönroos (1990), reliability (kehandalan) dalam konteks layanan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan. Pendapat dari Sihombing (2020) menekankan bahwa kehandalan pelayanan adalah salah satu dimensi kunci dalam model kualitas pelayanan, di mana kehandalan mencakup konsistensi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan janji. Dalam konteks UTD PMI, pelatihan rutin dan sertifikasi staf, serta sistem pengawasan mutu yang ketat, sesuai dengan prinsip Sihombing tentang pentingnya konsistensi dan kepatuhan terhadap standar dalam menjaga kehandalan pelayanan. Upaya UTD PMI untuk mengurangi waktu tunggu dengan sistem antrian digital juga sejalan dengan teori ini, yang mengharuskan adanya mekanisme yang dapat diandalkan untuk memenuhi ekspektasi pendonor. Selain itu pendapat oleh (Babakus & Boller, 1992) menggunakan model SERVQUAL *(SERVice QUALity)* mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, termasuk kehandalan (reliability). Mereka menyoroti pentingnya sistem yang dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten. Adapun Rudianto dan Prabowo (2022) mengemukakan bahwa kehandalan dalam pelayanan kesehatan bergantung pada keterampilan staf dan sistem pengelolaan yang baik.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Gorontalo dicapai melalui berbagai strategi yang terstruktur dan berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan. UTD PMI menerapkan pelatihan rutin dan sertifikasi bagi staf untuk memastikan mereka selalu up-to-date dengan standar dan prosedur terkini. Selain itu, sistem pengawasan mutu yang ketat dan evaluasi performa staf secara berkala dilakukan untuk menjaga konsistensi layanan. UTD PMI juga berfokus pada pengurangan waktu tunggu dengan memperkenalkan sistem antrian digital dan menambah jumlah staf selama acara donor darah massal. Meskipun secara umum responsif, terutama dalam situasi darurat, terdapat tantangan seperti keterbatasan stok darah dan prosedur administrasi yang dapat memperpanjang waktu pencarian darah. Upaya berkelanjutan dalam meningkatkan keterampilan staf, komunikasi internal, dan pengelolaan stok diharapkan dapat memperkuat kehandalan pelayanan yang diberikan.

Adapun seuai dengan kajian secara teoritis dan hasil penelitian yang ada, sehingga kehandalan pelayanan di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Gorontalo ditunjukkan melalui sejumlah strategi terencana yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan menerapkan pelatihan dan sertifikasi rutin, UTD PMI memastikan bahwa staf selalu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memenuhi standar terkini. Sistem pengawasan mutu yang ketat dan evaluasi berkala terhadap performa staf juga berperan penting dalam menjaga

konsistensi layanan, sementara pengenalan sistem antrian digital bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu pendonor secara efektif. Meskipun respons terhadap situasi darurat umumnya baik, tantangan seperti keterbatasan stok darah dan kompleksitas prosedur administrasi masih menjadi faktor yang mempengaruhi kehandalan. Oleh karena itu, fokus terus-menerus pada peningkatan keterampilan staf, serta pengelolaan dan komunikasi internal yang lebih baik, diperlukan untuk memastikan pelayanan yang lebih andal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

***Recovery* (Jaminan jika terjadi kesalahan)**

Menurut Grönroos (1990), recovery (jaminan jika terjadi kesalahan) dalam konteks layanan merujuk pada kemampuan dan upaya penyedia layanan untuk memperbaiki kesalahan atau kegagalan layanan dengan cepat dan efektif. Teori (Rosak-Szyrocka et al., 2023) Manajemen Kualitas Total (TQM) berfokus pada keterlibatan seluruh organisasi dalam meningkatkan kualitas secara berkelanjutan dengan melibatkan semua anggota tim dalam proses peningkatan kualitas. Selain itu Alamsyah (2022) mengemukakan bahwa manajemen risiko dan penanganan kesalahan melibatkan analisis penyebab akar, komunikasi transparan, dan penerapan tindakan perbaikan yang berkelanjutan. Adapun Hasan dan Nurul (2021) mengembangkan model peningkatan berkelanjutan yang menekankan pentingnya audit internal, umpan balik dari pelanggan, dan penyesuaian prosedur sebagai bagian dari proses perbaikan. Investigasi menyeluruh, tindakan korektif, komunikasi transparan, audit internal, dan penggunaan umpan balik dari masyarakat adalah langkah-langkah yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen kualitas dan pengelolaan risiko yang dikemukakan oleh para ahli.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Gorontalo memiliki sistem yang komprehensif untuk menangani dan memperbaiki kesalahan dalam pelayanan donor darah, dengan tujuan utama menjaga kepercayaan masyarakat dan memastikan keselamatan pendonor serta penerima darah. UTD PMI menerapkan berbagai langkah standar, termasuk investigasi menyeluruh untuk mengidentifikasi penyebab kesalahan, tindakan korektif segera, dan komunikasi transparan dengan pihak yang terdampak. Selain itu, mereka secara rutin melakukan evaluasi dan analisis penyebab akar, menyusun rencana perbaikan yang mencakup perubahan prosedur dan pelatihan tambahan bagi staf, serta melakukan audit internal untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga dan mencegah kesalahan serupa di masa depan. Upaya ini didukung oleh umpan balik dari masyarakat dan pendonor, yang digunakan untuk terus memperbaiki sistem dan prosedur yang ada.

Penekanan pada audit internal dan umpan balik dari masyarakat sebagai bagian dari upaya perbaikan menunjukkan komitmen terhadap peningkatan berkelanjutan, yang sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen kualitas total (TQM) dan model peningkatan berkelanjutan. Upaya untuk memperbarui prosedur dan memberikan pelatihan tambahan

bagi staf merupakan langkah penting dalam mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan. Secara keseluruhan, pendekatan yang diambil oleh UTD PMI Kota Gorontalo menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya menjaga kepercayaan masyarakat melalui sistem penanganan kesalahan yang efektif. Namun, keberhasilan ini harus terus dipantau dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa sistem dan prosedur yang diterapkan tetap relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan baru.

Berdasarkan hasil kajian dan temuan penelitian, maka Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Gorontalo telah mengembangkan pendekatan yang holistik dalam menangani kesalahan dalam pelayanan donor darah, berfokus pada menjaga kepercayaan masyarakat dan keselamatan semua pihak yang terlibat. Langkah-langkah seperti investigasi menyeluruh untuk menemukan akar permasalahan dan tindakan korektif yang cepat mencerminkan komitmen UTD PMI terhadap transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, evaluasi rutin dan analisis mendalam berkontribusi pada pembaruan prosedur operasional, yang diimbangi dengan pelatihan tambahan bagi staf untuk memastikan bahwa semua anggota tim siap menghadapi tantangan yang mungkin timbul. Dengan mengandalkan umpan balik dari masyarakat, UTD PMI tidak hanya memperbaiki proses yang ada tetapi juga beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan pendonor. Pendekatan ini menggarisbawahi pentingnya audit internal sebagai alat untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, memastikan bahwa sistem penanganan kesalahan yang diterapkan tetap relevan dan efektif dalam menghadapi situasi baru yang mungkin muncul di masa depan.

***Credibility* (Kepercayaan)**

Tujuan utama dalam pelayanan dimana penting untuk memahami kebutuhan pelanggan, memperlakukan pelanggan sebagai mitra, menjamin bahwa pegawai memenuhi kepuasan pelanggan dan memberikan kualitas yang baik kepada pelanggan (Evans dan Lanskin, 2006). Menurut Grönroos (1990), credibility (kepercayaan) dalam konteks layanan merujuk pada persepsi pelanggan terhadap keandalan dan integritas penyedia layanan. Menurut Ganesan dan Shankar, dimana dijelaskan bahwa kepercayaan merupakan refleksi dari dua komponen, yaitu Credibility dan Benevolence (Ahmadi, 2020). Menurut Winarsih dan Ratminto (2013), manajemen pelayanan publik adalah upaya untuk mengelola berbagai aspek dalam proses persiapan, penyediaan, atau penyerahan barang dan jasa kepada masyarakat. Ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, serta pengarahan atau koordinasi aktivitas-aktivitas pelayanan publik untuk mencapai tujuan-tujuan pelayanan yang diinginkan (Pangkey, 2023).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kredibilitas (kepercayaan) dalam pelayanan di UTD PMI Kota Gorontalo dibangun melalui berbagai upaya untuk memastikan kualitas, integritas, dan konsistensi layanan. Secara umum, masyarakat

menilai positif profesionalisme dan kompetensi petugas UTD PMI, yang tercermin dari tingginya partisipasi dalam program donor darah. Untuk mengukur dan meningkatkan kepercayaan, UTD PMI menggunakan survei kepuasan pelanggan dan memantau umpan balik dari masyarakat. Selain itu, mereka aktif dalam kampanye sosial dan edukasi serta menjaga komunikasi yang transparan dan responsif terhadap keluhan atau masalah yang muncul. Meskipun demikian, terdapat beberapa kekhawatiran mengenai ketidaktransparanan dalam penanganan keluhan, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam prosedur komunikasi dan penanganan masalah untuk menjaga dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dalam konteks ini, hasil penelitian di UTD PMI Kota Gorontalo menunjukkan bahwa kredibilitas layanan terjaga melalui profesionalisme dan kompetensi petugas, yang tercermin dari tingginya partisipasi dalam donor darah dan penggunaan survei kepuasan pelanggan untuk memantau umpan balik. UTD PMI juga aktif dalam kampanye sosial dan edukasi, serta menjaga komunikasi transparan dan responsif. Namun, adanya kekhawatiran mengenai ketidaktransparanan dalam penanganan keluhan menunjukkan perlunya perbaikan dalam prosedur komunikasi dan penanganan masalah untuk lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Integrasi teori dan hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya perencanaan, pelaksanaan, dan koordinasi yang efektif dalam manajemen pelayanan publik untuk mencapai tujuan layanan yang optimal.

Berdasarkan kajian secara teoritis dan di elaborasi dengan hasil temuan, sehingganya dapat dipahami bahwa Kredibilitas layanan di UTD PMI Kota Gorontalo dibangun melalui berbagai inisiatif yang bertujuan untuk memastikan kualitas dan integritas pelayanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat. Tingginya partisipasi dalam program donor darah menunjukkan pengakuan masyarakat terhadap profesionalisme dan kompetensi petugas, sementara survei kepuasan pelanggan digunakan untuk secara aktif memantau dan menanggapi umpan balik. Dalam upaya memperkuat kepercayaan, UTD PMI terlibat dalam kampanye sosial dan edukasi, menciptakan komunikasi yang terbuka dan responsif terhadap keluhan. Namun, tantangan terkait kurangnya transparansi dalam penanganan keluhan mengindikasikan perlunya perbaikan dalam prosedur komunikasi dan penyelesaian masalah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, bahwa penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan ada kebutuhan untuk terus meningkatkan kualitas layanan di UTD PMI Kota Gorontalo melalui upaya perbaikan yang berkelanjutan. Adapun temuan penelitian dilihat dari aspek sebagai berikut: (1) Aspek Professionalism (profesional) berdasarkan temuan penelitian terdapat banyak aspek positif, selain itu beberapa tantangan yang dihadapi oleh UTD PMI Kota Gorontalo,

termasuk keterbatasan stok darah, perlunya efisiensi waktu tunggu bagi pendonor, dan respons yang lambat dalam situasi tertentu yang membutuhkan respon cepat (daya tanggap); (2) Attitudes (sikap) pegawai di UTD PMI umumnya menunjukkan sikap ramah, sopan, dan empati, yang berperan penting dalam menciptakan kenyamanan bagi pendonor; (3) Accessibility (kemudahan akses) berdasarkan temuan penelitian dilakukan dengan kegiatan layanan donor darah keliling, kerjasama dengan rumah sakit, serta penggunaan media online untuk penyebaran informasi. Selain itu ada kendala dimana masyarakat masih minim literasi mengenai informasi donor darah; (4) Reliability (kehandalan) dimana UTD PMI Kota Gorontalo melakukan pelatihan rutin dan sertifikasi bagi staf untuk memastikan mereka selalu up-to-date dengan standar dan prosedur terkini. Selain itu, sistem pengawasan mutu yang ketat dan evaluasi performa staf secara berkala dilakukan untuk menjaga konsistensi layanan; (5) Recovery (jaminan jika terjadi kesalahan) dilakukan oleh UTD PMI Kota Gorontalo dengan melakukan upaya investigasi secara langsung ketika terjadi kesalahan dalam layanan, selain itu adanya evaluasi yang dilakukan secara berkala guna untuk menigkatakan kualitas pelayanan; (6) Credibility (kepercayaan) hasil Penelitian menunjukkan bahwa kredibilitas (kepercayaan) dalam pelayanan di UTD PMI Kota Gorontalo dibangun melalui berbagai upaya untuk memastikan kualitas, integritas, dan konsistensi layanan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di UTD PMI Kota Gorontalo dinilai baik, dengan pegawai yang profesional, sikap yang positif, dan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan aksesibilitas, keandalan, dan kredibilitas layanan. Namun, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, terutama dalam hal responsivitas dan edukasi masyarakat tentang donor darah.

DAFTAR PUSTAKA

Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, *24*(3), 253–268. https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4

Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: Form Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, *30*(1), 7–27

Cahyasari, E. (2017). Reform On Integrated Public Service Management In The Regions Based On New Public Service. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, *3*(3), 192–198. https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2017.003.03.6

Chusna, S. Al, & Sari, W. (2023). Hasil Pemeriksaan Penyakit Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah Dengan Metode Chlia Di Pmi Kota Banda Aceh. *Prosiding Seminar Nasional Biologi, Teknologi dan Kependidikan*, *11*(1), 13–25.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, *75*(5), 664–672. https://doi.org/10.1111/puar.12347

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah

Mada University Press

Ewing, R., & Cervero, R. (2010). Travel and the built environment. *Journal of the American Planning Association*, *76*(3), 265–294. https://doi.org/10.1080/01944361003766766

Khudri, M. A., Rizal, S., & Akbar, M. (2023). Strategi Komunikasi Publik Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Makassar Dalam Pelestarian Donor. *Learning Society: Jurnal CSR, Pendidikan, dan Pemberdayaan Masyarakat*, *4*(2), 291–295.

Ludwig, S. (2020). Professionalism. *Pediatrics in Review*, *41*(5), 217–221. https://doi.org/10.1542/pir.2018-0234

Mardhiyatillah, N., Ilhami, T., Akbar, S., & Utariningsih, W. (2024). Gambaran Hasil Skrining Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah (IMLTD) Pendonor di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kabupaten Aceh Utara Periode 2017-2021. *GALENICAL: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Mahasiswa Malikussaleh*, *3*(2), 15–24.

Usiono, M., Aulia Hutasuhut, A., Apriani, S., Qomariah Dalimunthe, S., Ayuni, S., & Islam Negeri Sumatera Utara Medan Abstrak, U. (2023). Palang Merah Indonesia Menjadi Salah Satu Organisasi Sosial di. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Januari*, *9*(2), 60–65.

Pangkey, I. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media (ed.); 1 ed.). Cv Tahta Media Group.

Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. In *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)* (Vol. 9, Nomor 1, hal. 55). Universitas Muhammadiyah Gorontalo. https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.55-65.2020

Putri, D. L., & Hardiyanto, S. (2023). *10 Provinsi Termiskini di Indonesia*. Kompas.com.

Rosak-Szyrocka, J., Żywiołek, J., & Shahbaz, M. (2023). Quality Management, Value Creation, and the Digital Economy. In *Quality Management, Value Creation, and the Digital Economy* (Nomor June). https://doi.org/10.4324/9781003404682

Saputro, A. A., & Lestari, C. R. (2023). Gambaran Hasil Skrining Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah (IMLTD) Pendonor di Unit Donor Darah (UDD) PMI Kabupaten Kudus Tahun 2021-2022 Info Articles. *Indonesian Journal of Biomedical Science and Health*, *3*(1), 39–45. https://doi.org/https://doi.org/10.31331/IJBSH.v31i1.2645 Info

Syakhran, A. W., Rahmilasari, Nabila, R., Hidayati, N., & Nabella, T. O. A. (2023). Transfusi Darah Dan Euthanasia. *JK: Jurnal Kesehatan*, *1*(4), 572–585.