

SKRIPSI



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN PASIEN PERMINTAAN
DARAH DI LABORATORIUM *PATIENT SERVICE* PMI DKI
JAKARTA TAHUN 2019**

OLEH :

ROSDIYANAH

1505015119

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA**

2019

SKRIPSI



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN PASIEN PERMINTAAN
DARAH DI LABORATORIUM *PATIENT SERVICE* PMI DKI
JAKARTA TAHUN 2019**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**OLEH :
ROSDIYANAH
1505015119**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul *Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Permintaan Darah di Laboratorium Patient Service PMI DKI Jakarta pada tahun 2019* merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya bukan plagiat hasil karya ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain. Semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya tulis dengan benar sesuai dengan pedoman dan tata cara pengutipan yang berlaku. Apabila ternyata dikemudian hari Skripsi ini, baik sebagian maupun keseluruhan merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan perundang-undangan dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 5 Agustus 2019



Rosd,yanah

1505015119

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rosdianah
NTM : 1505015119
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul “Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Permintaan Darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019” beserta Perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmedia/transformasi, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 5 Agustus 2019

Yang menandatangani,

Rosdianah

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rosdianah
NIM : 1505015119
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Pemirsan Darah di Laboratorium Pasien
Service PMI DKI Jakarta Tahun 2019

Denyatakan bahwa Skripsi dari mahasiswa tersebut diatas telah diperiksa dan disetujui
untuk disidangkan dihadapan Tim Penguji Skripsi dengan Program Studi Kesehatan
Masyarakat Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Pembimbing I


(Dr. Enma Rachunawati, Dra. M. Kes)

Pembimbing II


(Muchamad Ridwan, SKM, MPH)

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Rosdianah
NIM : 1505015119
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Pemintaar Darah di Laboratorium
Patient Service PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.

Skripsi dan mahasiswa tersebut di atas telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, Agustus 2019

TIM PENGUJI

Pembimbing I :

(Dr. Emma Rachmayati, Dra., M. Kes)

Penguji I

(Arif Setiawan, M. Kes)

Penguji 2

(Nur Asih, SKM., M.kes)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Data pribadi

Nama : Rosdiyanah
NIM : 1505015119
Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 12 April 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jalan Meranti 1 Blok. G/271, Rt. 007/Rw.12 Kel. Jatimulya, Kec. Tambun Selatan, Bekasi Timur 17510
No. Handphone : 085813900602
e-mail : diyanoshin@gmail.com
Instansi : Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Alamat Instansi : JL. Limau II, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
Fakultas/Program Studi : Ilmu-Ilmu Kesehatan/Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Manajemen Administrasi Kesehatan
Angkatan : 2015



Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Jatimulya 11 Bekasi (Tahun 2000-2006)
2. SMP Negeri 04 Kabupaten Bekasi (Tahun 2006-2009)
3. SMA Mandalahayu Bekasi Timur (Tahun 2009-2012)
4. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka (Tahun 2015 – sekarang)

Motto

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(Q.S. Al-Baqarah : 286)

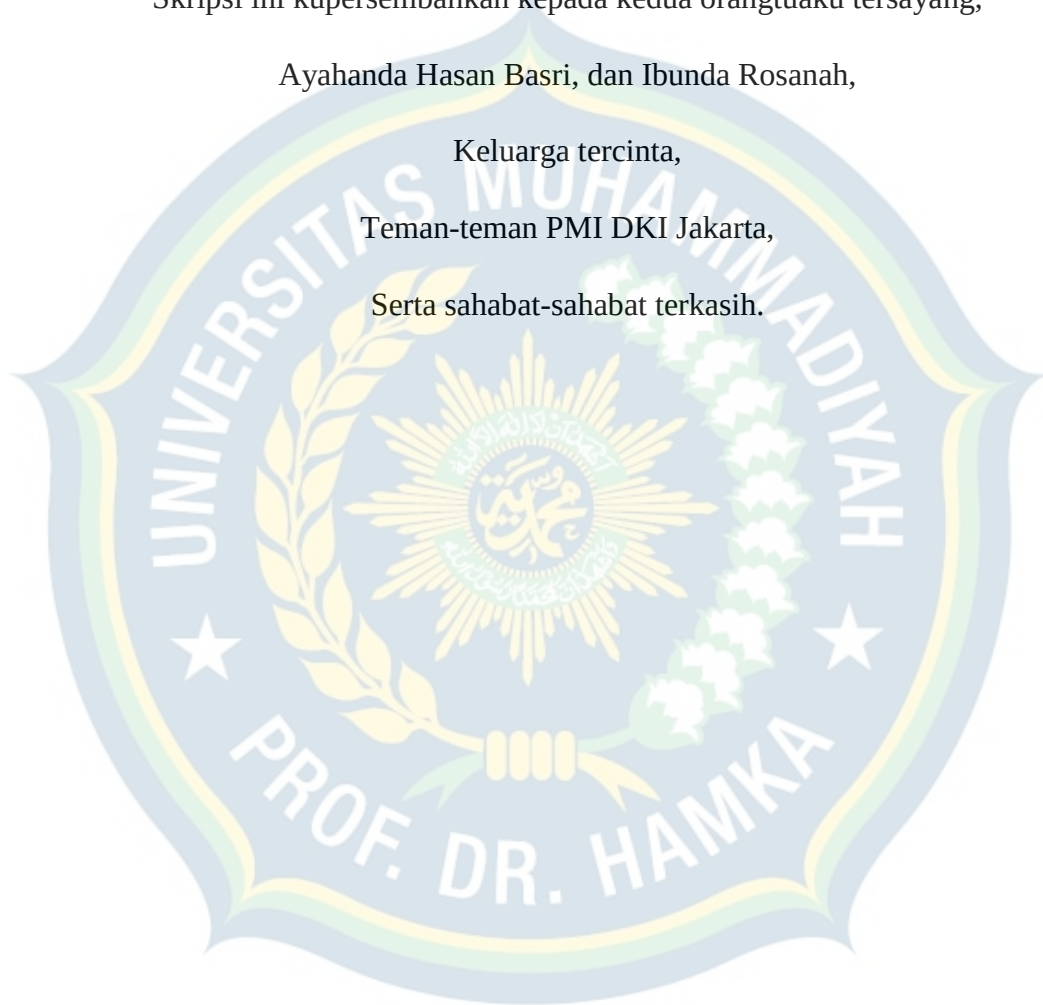
Skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orangtuaku tersayang,

Ayahanda Hasan Basri, dan Ibunda Rosanah,

Keluarga tercinta,

Teman-teman PMI DKI Jakarta,

Serta sahabat-sahabat terkasih.



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum, Wr, Wb.

Dengan menyebut nama Allah Subhanahu wa Ta'ala yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melipatkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Faktor-Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Permintaan Darah di Laboratorium Patient Service PMI DKI Jakarta pada tahun 2019” merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari bantuan banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Ony Linda SKM., M.Kes, selaku Dekan FIKES UHAMKA.
2. Ibu Dian Kholika Hamal, SKM., M.Kes, selaku Kaprodi Kesehatan Masyarakat UHAMKA.
3. Ibu Dr. Emma Rachmawati, Dra., M.Kes, selaku dosen peminatan manajemen administrasi kesehatan dan sekaligus dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan serta sarannya dengan sabar dan ikhlas sejak awal hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak Mouhamad Bigwanto, SKM., MPH, selaku dosen peminatan manajemen administrasi kesehatan dan sekaligus dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan serta sarannya dengan sabar dan ikhlas sejak awal hingga selesainya skripsi ini.
5. Ibu Nanny Harmani, SKM., M.Kes, selaku dosen pembimbing akademik selama program Kesehatan Masyarakat.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan UHAMKA yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Muhamad Taufik Sasmita, yang telah membantu saya dalam penelitian skripsi ini.
8. Teman-teman Kesehatan Masyarakat Angkatan 2015 (Dinda Aisha fadla, Syarafina Masturina, dan Solahuddin) yang selalu ada, merasakan suka duka saat berkuliah bersama, dan selalu mensupport dimanapun dan kapanpun.
9. Teman-teman peminatan Manajemen Administrasi Kesehatan Angkatan 2017.
10. Teman-teman Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta, yang telah membantu saya dalam penelitian.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Wassalamualaikum, Wr, Wb.

Jakarta, Agustus 2019

Penulis

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA FAKULTAS
ILMU-ILMU KESEHATAN PROGRAM SARJANA KESEHATAN
MASYARAKAT**

PEMINATAN MANAJEMEN ADMINISTRASI KESEHATAN

Skripsi, Agustus 2019

Rosdiyanah,

**“Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Permintaan Darah di Laboratorium
Patient Service PMI DKI Jakarta Tahun 2019”**

XXI + 101 halaman, 41 tabel, 10 gambar + 6 lampiran

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu yang menunjukkan tingkat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan, yang dapat mempengaruhi kepuasan pada setiap pelanggan/pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain yang digunakan adalah *cross sectional*, jumlah sampel yang akan diambil 140 sampel di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta dengan teknik pengambilan sampel *Quota sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat. Hasil univariat menunjukkan responden dengan kelompok umur 20-29 tahun (35,7%) dan 30-39 tahun (35,7%), jenis kelamin laki-laki (66,4%) dan perempuan (33,6%), kelompok pendidikan SMA (54,3%), kelompok pekerjaan karyawan swasta (71,4%). Responden yang menyatakan baik terhadap mutu pelayanan (62,1%), ketepatan waktu (65%), kompetensi teknis (67,1%), hubungan antar manusia (58,6%), informasi (54,3%), kenyamanan (80,7%), akses terhadap pelayanan (65,7%), dan keamanan (58,6%).

Berdasarkan hasil penelitian disarankan perlu adanya peningkatan terhadap mutu pelayanan dalam hal ketepatan waktu, kompetensi teknis, hubungan antar manusia, informasi, kenyamanan, akses terhadap pelayanan, dan keamanan.

Kata kunci : Mutu, Pelayanan, Pasien

**MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF PROF. DR. HAMKA FACULTY OF
HEALTH SCIENCES COMMUNITY HEALTH SCHOLARS PROGRAM**

PEMINATAN HEALTH ADMINISTRATION MANAGEMENT

Theses, August 2019

Rosdiyanah,

***“Description of The Quality of Patient Service Request Blood in the Laboratory
Patient Service PMI DKI Jakarta in 2019”***

XXI + 101 pages, 41 tables, 10 pictures + 6 attachments

ABSTRACT

The quality of health services is a demonstrated level of perfection in health care, which can affect the satisfaction of every customer/patient. This research aims to determine the Description of The Quality laboratory services of the Patient Service PMI DKI Jakarta in 2019. The study used descriptive quantitative research with the design used was cross sectional, the number of samples to be taken 140 samples in the Patient Service PMI of DKI Jakarta with the Quota sampling technique. Data analysis is conducted univariate. Results of Univariate showed respondents with a group age of 20-29 years (35.7%) and 30-39 years (35.7%), male gender (66.4%) and women (33.6%), high school education groups (54.3%), private employee groups (71.4%). Respondents who expressed both the quality of service (62.1%), timeliness (65%), technical competence (67.1%), human relations (58.6%), information (54.3%), convenience (80.7%), access to service (65.7%), and security (58.6%).

Based on the results of the study it is suggested that there needs to be an increase in service quality in terms of timeliness, technical competence, human relations, information, comfort, access to services, and security.

Key Words : Quality, Service, Patient

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
DAFTAR SINGKATAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	5

1. Manfaat bagi PMI DKI Jakarta	5
2. Manfaat bagi FIKES UHAMKA	6
E. Ruang Lingkup	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	7
A. Darah	7
1. Pengertian Darah	7
2. Sistem Golongan Darah	11
3. Menciptakan Darah Yang Aman	12
4. Laboratorium Darah	13
5. Alur Permintaan Darah	14
B. Mutu Pelayanan Kesehatan	16
1. Pengertian Mutu	16
2. Pengertian Pelayanan Kesehatan	19
3. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan	20
4. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	21
5. Standar Pelayanan Kesehatan	26
6. Standar Mutu Pelayanan Darah	27
C. Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Permintaan Darah	28
D. Literatur Penelitian	38
E. Kerangka Teori	47
BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL, DAN HIPOTESIS	48
A. Kerangka Konsep	48
B. Definisi Operasional	49
C. Hipotesis	53
BAB IV METODE PENELITIAN	54
A. Rancangan Penelitian	54
B. Waktu dan Tempat Penelitian	54
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	54

1. Populasi	54
2. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	54
D. Pengumpulan Data	55
1. Sumber Data	55
2. Instrumen	55
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	56
E. Pengolahan Data	60
1. <i>Editing</i>	60
2. <i>Coding</i>	60
3. <i>Entry data</i>	60
4. <i>Cleaning Data</i>	61
5. <i>Scoring</i>	61
F. Analisis Data	63
1. Analisis Univariat	63
BAB V HASIL PENELITIAN	65
A. Gambaran Umum PMI DKI Jakarta	65
1. Profil Palang Merah Indonesia	65
2. Visi PMI DKI Jakarta	66
3. Misi PMI DKI Jakarta	67
4. Tugas Pokok PMI DKI Jakarta	67
5. Gambaran Umum Laboratorium <i>Patient Service</i>	68
B. Univariat	68
1. Gambaran Umum Responden	68
a. Umur	68
b. Jenis Kelamin	69
c. Pendidikan	69
d. Pekerjaan	70
2. Mutu Pelayanan	71
3. Ketepatan Waktu	73
4. Kompetensi Teknis	75
5. Hubungan antar Manusia	77
6. Informasi	79

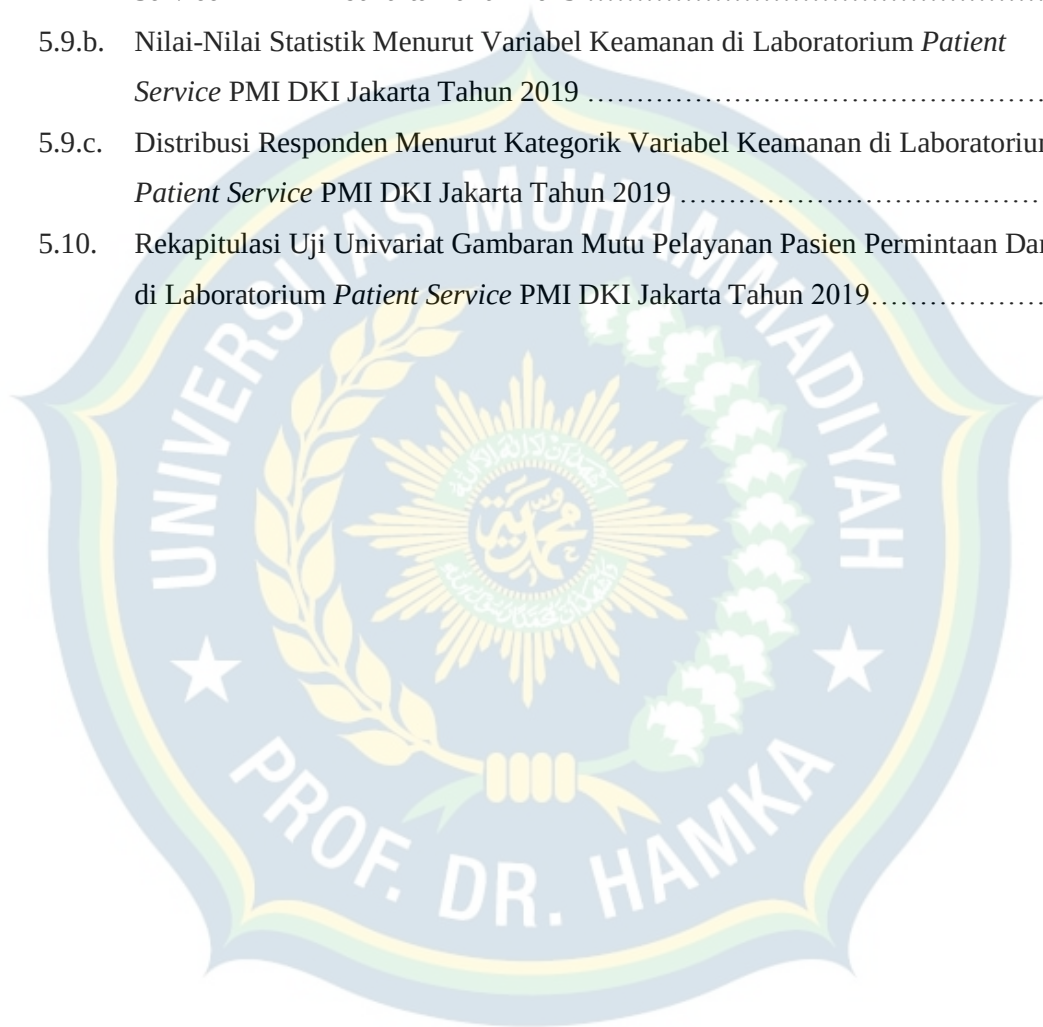
7. Kenyamanan	81
8. Akses Terhadap Pelayanan	83
9. Keamanan	85
10. Rekapitulasi Analisis Univariat	87
BAB VI PEMBAHASAN	88
A. Keterbatasan Penelitian	88
B. Mutu Pelayanan	88
C. Ketepatan Waktu	89
D. Kompetensi Teknis	90
E. Hubungan Antar Manusia	91
F. Informasi	91
G. Kenyamanan	92
H. Akses Terhadap Pelayanan	93
I. Keamanan	93
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
2.1. Sistem Golongan Darah ABO	12
2.2. Literatur Penelitian	38
3.1. Definisi Operasional	49
4.1. Hasil Pengujian Validitas Item Pernyataan Tentang Mutu Pelayanan	55
4.2. Hasil Pengujian Validitas Item Pernyataan Dimensi Mutu Pelayanan Tentang Ketepatan Waktu	55
4.3. Hasil Pengujian Validitas Item Pernyataan Dimensi Mutu Pelayanan Tentang Kompetensi Teknis	56
4.4. Hasil Pengujian Validitas Item Pernyataan Dimensi Mutu Pelayanan Tentang Hubungan Antar Manusia	56
4.5. Hasil Pengujian Validitas Item Pernyataan Dimensi Mutu Pelayanan Tentang Informasi	57
4.6. Hasil Pengujian Validitas Item Pernyataan Dimensi Mutu Pelayanan Tentang Kenyamanan	57
4.7. Hasil Pengujian Validitas Item Pernyataan Dimensi Mutu Pelayanan Tentang Akses Terhadap Pelayanan	58
4.8. Hasil Pengujian Validitas Item Pernyataan Dimensi Mutu Pelayanan Tentang Keamanan	58
4.9. Coding Data Variabel	59
5.1.a. Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	68
5.1.b. Distribusi Responden Menurut Kelompok Jenis kelamin di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	69
5.1.c. Distribusi Responden Menurut Kelompok Pendidikan di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	69
5.1.d. Distribusi Responden Menurut Kelompok Pekerjaan di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	70
5.2.a. Distribusi Responden Menurut Variabel Mutu Pelayanan di Laboratorium	

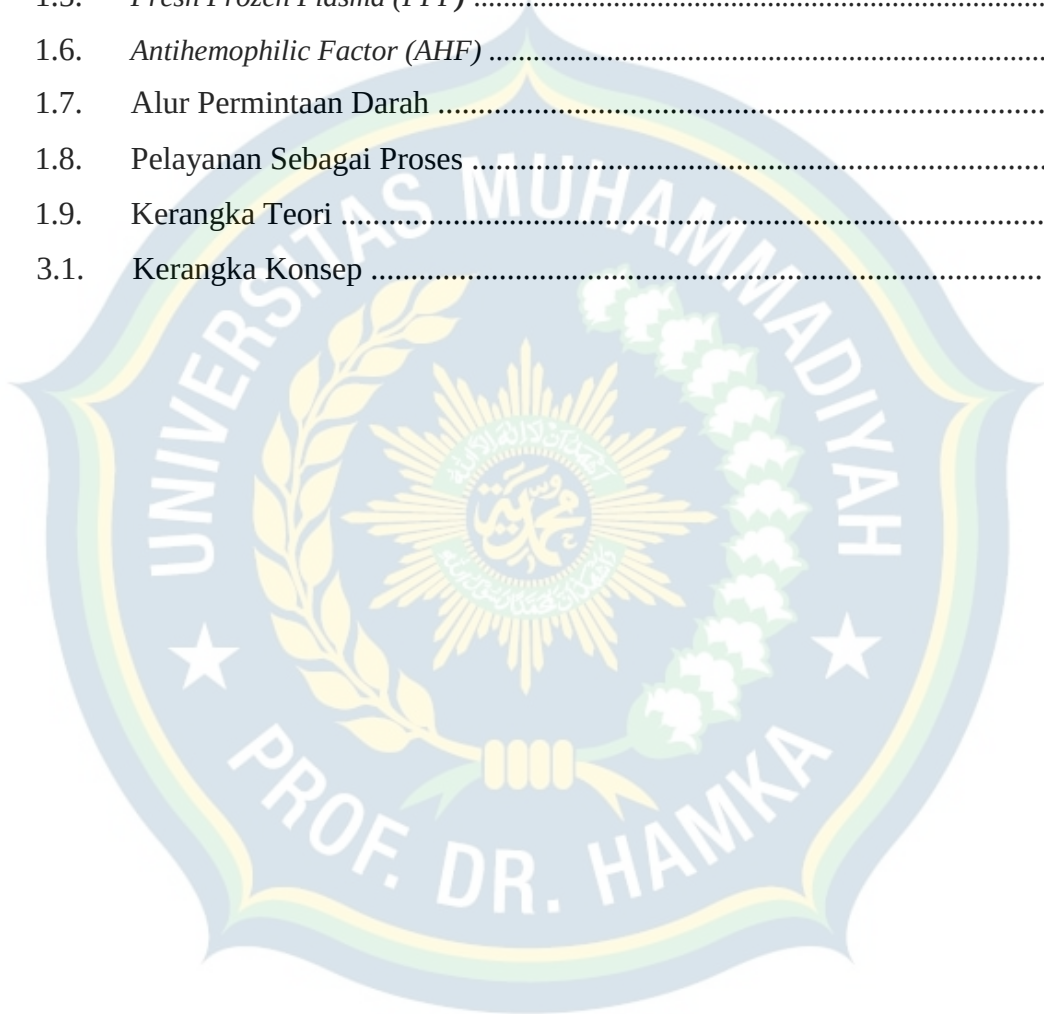
	<i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	71
5.2.b.	Nilai-Nilai Statistik Menurut Variabel Mutu Pelayanan di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	72
5.2.c.	Distribusi Responden Menurut Kategorik Variabel Mutu Pelayanan di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	72
5.3.a.	Distribusi Responden Menurut Variabel Ketepatan Waktu di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	73
5.3.b.	Nilai-Nilai Statistik Menurut Variabel Ketepatan Waktu di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	73
5.3.c.	Distribusi Responden Menurut Kategorik Variabel Ketepatan Waktu di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	74
5.4.a.	Distribusi Responden Menurut Variabel Kompetensi Teknis di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	75
5.4.b.	Nilai-Nilai Statistik Menurut Variabel Kompetensi Teknis di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	76
5.4.c.	Distribusi Responden Menurut Kategorik Variabel Kompetensi Teknis di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	76
5.5.a.	Distribusi Responden Menurut Variabel Hubungan Antar Manusia di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	77
5.5.b.	Nilai-Nilai Statistik Menurut Variabel Hubungan Antar Manusia di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	77
5.5.c.	Distribusi Responden Menurut Kategorik Variabel Hubungan Antar Manusia di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	78
5.6.a.	Distribusi Responden Menurut Variabel Informasi di Laboratorium <i>Patient</i> <i>Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	79
5.6.b.	Nilai-Nilai Statistik Menurut Variabel Informasi di Laboratorium <i>Patient</i> <i>Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	80
5.6.c.	Distribusi Responden Menurut Kategorik Variabel Informasi di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	80
5.7.a.	Distribusi Responden Menurut Variabel Kenyamanan di Laboratorium <i>Patient</i> <i>Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	81
5.7.b.	Nilai-Nilai Statistik Menurut Variabel Kenyamanan di Laboratorium <i>Patient</i> <i>Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	81
5.7.c.	Distribusi Responden Menurut Kategorik Variabel Kenyamanan di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	82

5.8.a.	Distribusi Responden Menurut Variabel Akses Terhadap Pelayanan di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	83
5.8.b.	Nilai-Nilai Statistik Menurut Variabel Akses Terhadap Pelayanan di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	84
5.8.c.	Distribusi Responden Menurut Kategorik Variabel Akses Terhadap Pelayanan di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	84
5.9.a.	Distribusi Responden Menurut Variabel Keamanan di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	85
5.9.b.	Nilai-Nilai Statistik Menurut Variabel Keamanan di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	86
5.9.c.	Distribusi Responden Menurut Kategorik Variabel Keamanan di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019	86
5.10.	Rekapitulasi Uji Univariat Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Permintaan Darah di Laboratorium <i>Patient Service</i> PMI DKI Jakarta Tahun 2019.....	87



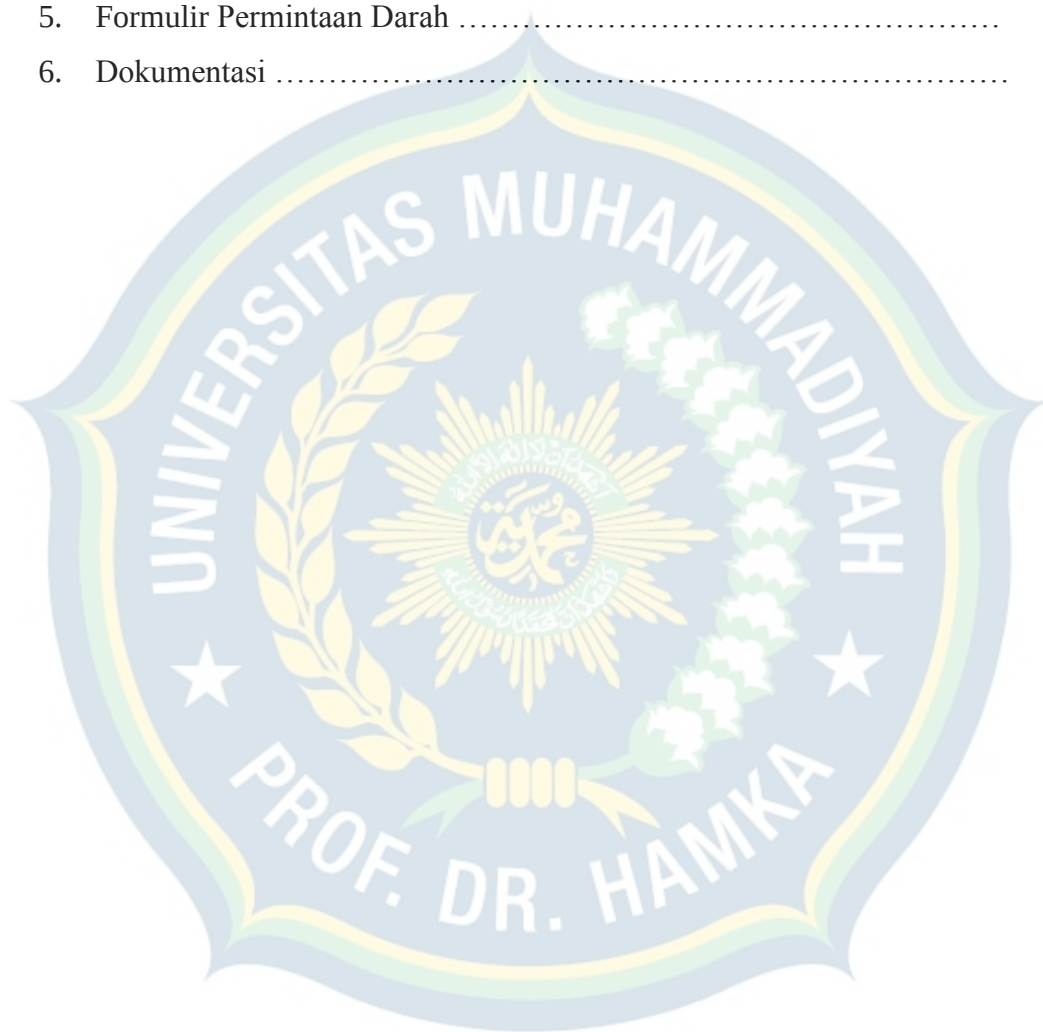
DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
1.1. <i>Whole Blood (WB)</i>	8
1.2. <i>Packed Red Cells (PRC)</i>	8
1.3. <i>Liquid Plasma (LP)</i>	9
1.4. <i>Trombocyte Concentrate (TC)</i>	9
1.5. <i>Fresh Frozen Plasma (FFP)</i>	10
1.6. <i>Antihemophilic Factor (AHF)</i>	10
1.7. Alur Permintaan Darah	15
1.8. Pelayanan Sebagai Proses	20
1.9. Kerangka Teori	47
3.1. Kerangka Konsep	48



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
1. <i>Form Informed Consent</i>	
2. Kuesioner Penelitian	
3. Surat Izin Pengambilan Data	
4. <i>Output Olah Data</i>	
5. Formulir Permintaan Darah	
6. Dokumentasi	



DAFTAR SINGKATAN



Ab	: Antibodi
Ag	: Antigen
AHF	: <i>Antihemophilic Factor</i>
ChLIA	: <i>Chemiluminescence Immuno Assay</i>
CPOB	: Cara Pembuatan Obat yang Baik
DDD	: Dinas Dermawan Darah
DKI	: Daerah Khusus Ibukota
EIA	: <i>Enzyme Immuno Assay</i>
FFP	: <i>Fresh Frozen Plasma</i>
GMP	: <i>Good Manufacturing Practice</i>
IMLTD	: Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah
LP	: <i>Liquid Plasma</i>
NAT	: <i>Nucleic Acid Test</i>
PMI	: Palang Merah Indonesia
PR	: <i>Prevalens Ratio</i>
PRC	: <i>Packed Red Cells</i>
PTTD	: Paramedis Teknologi Transfusi Darah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPO	: Standar Prosedur Operasional
TC	: <i>Trombocyte Concentrate</i>
UTD	: Unit Transfusi Darah
WB	: <i>Whoole Blood</i>
WHA	: <i>World Health Assembly</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan setiap orang yang menunjukkan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, maka setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan.

Pelayanan publik menurut surat Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumber daya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang diinginkan oleh masyarakat.

Menurut Abdul Kadir (2015) dalam Mulia (2018) memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat harus memperhatikan secara jelas kualitas pelayanan yang diberikan, karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudian mengenai Mutu pelayanan tidak hanya tergantung pada pelayanan klinis yang memenuhi standar profesi, tetapi juga pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Oleh karena itu, keterlibatan pasien sebagai pengguna pelayanan sekaligus pengambil keputusan perlu mendapat perhatian dalam penerapan tata pengaturan klinis. Penyedia pelayanan perlu mengembangkan mekanisme untuk mengenal kebutuhan dan harapan pasien maupun mekanisme untuk menerima keluhan dan

komplain untuk dipertimbangkan dalam penyusunan desain pelayanan, standar pelayanan, maupun pengambilan keputusan klinis.

Menurut Ratnamiasih (2012) kualitas pelayanan merupakan kesan relatif mengenai tingkat inferioritas atau superioritas dari organisasi dan karyawannya. Definisi lain menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai harapan mengenai kualitas pelayanan merupakan harapan, keinginan, sesuatu yang harus disampaikan oleh penyedia jasa, harapan normatif, standar ideal, pelayanan yang diinginkan, dan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kriteria kualitas pelayanan instansi atau rumah sakit dapat berubah sesuai dengan preferensi pasien. Oleh karena itu penting bagi instansi atau rumah sakit untuk terus memantau preferensi pasien sehingga tidak salah dalam mempersepsikan kriteria kualitas pelayanan yang diharapkannya. Pentingnya mengukur kualitas pelayanan karena kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dirasakannya.

Pelayanan darah merupakan bagian dari upaya pelayanan kesehatan untuk penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Untuk tercapainya tujuan tersebut diperlukan ketersediaan darah dan komponen darah yang cukup, aman, bermanfaat, mudah diakses dan terjangkau oleh masyarakat. Dalam tindakan bedah seringkali memerlukan pemberian transfusi darah. Saat ini jumlah permintaan darah di rumah sakit sangat tinggi dalam penanganan berbagai kasus yang membutuhkan transfusi darah seperti persiapan operasi serta penanganan cedera akibat kecelakaan memerlukan pelayanan transfusi darah cepat dan tepat demi pemulihan kesehatan pasien. Pelayanan transfusi terdiri atas tahap pengumpulan, pengolahan, *crossmatching* hingga distribusi darah ke pasien yang memerlukan pengendalian, monitoring serta pencatatan yang lengkap. Pelayanan transfusi darah yang kompleks serta ditangani oleh petugas yang berbeda membutuhkan ketelitian dalam setiap prosedurnya untuk meminimalisir terjadinya kesalahan.

Menurut Harsiwi (2018) dalam *World Health Organization* (WHO) memperkirakan bahwa setidaknya perlu 1% dari total penduduk untuk menyumbangkan darahnya dalam memenuhi kebutuhan minimum darah di suatu negara. Secara global 70 negara memiliki tingkat pendonor darah kurang dari tingkat optimum, yaitu 10/1000 penduduk. Benua Afrika hanya berhasil mengumpulkan darah untuk memenuhi 41% dari permintaan pada tahun 2006.

Negara membutuhkan 36.000 unit darah setiap tahunnya. Ketersediaan darah untuk donor secara ideal adalah 2,5% dari jumlah penduduk. Sehingga jika jumlah penduduk di Indonesia sebesar 247.837.073 jiwa, maka idealnya dibutuhkan darah sebanyak 4.956.741 kantong darah. Akan tetapi pada tahun 2013 lalu jumlah darah yang terkumpul dari donor sebanyak 2.480.352 kantong darah. Akibatnya rumah sakit masih sering mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan transfusi darah melebihi donor darah di masa sekarang. Tingkat kesediaan yang tinggi untuk mendonorkan darah harus dianggap sebagai kesempatan bagi penggerak inisiatif masyarakat di masa mendatang (Kemenkes, 2015).

PMI (Palang Merah Indonesia) DKI Jakarta merupakan salah satu UTD (Unit Transfusi Darah) dengan petugas pada bagian/posisi masing-masing. Selain melakukan kegiatan di luar kantor misalnya mendatangi instansi-instansi yang akan melakukan kegiatan donor darah, PMI juga mempunyai laboratorium *patient service* untuk melayani permintaan darah yang berasal dari pasien. PMI DKI Jakarta juga merupakan Unit Transfusi Darah terbesar seJABODETABEK dan juga sebagai rujukan dari Rumah Sakit dari dalam daerah maupun luar daerah. PMI adalah salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Memperhatikan kualitas darah yang baik, layanan, yang baik, kecepatan dan ketepatan *service*, semuanya harus bisa dilakukan. Sehingga PMI akan menjalankan misi kemanusiaan yang semakin baik. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, ada beberapa kendala yang sering terjadi di laboratorium *patient service* dalam melayani pasien permintaan darah, seperti kurangnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana seperti alat penunjang pemeriksaan yang sering rusak/*error*, dan jumlah sampel pasien yang banyak setiap harinya. Sehingga saat pengerjaan sering terjadi keterlambatan dan melebihi standar waktu yang sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO) yaitu sekitar waktu ± 2 jam. Maka peneliti ingin melihat mengenai gambaran mutu pelayanan darah di Laboratorium *Patient Service* di PMI DKI Jakarta dengan judul **“Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Permintaan Darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019”**.

B. Rumusan Masalah

Mutu pelayanan darah di laboratorium *patient service* PMI DKI Jakarta sangat penting diperhatikan dalam menjalankan serangkaian pemeriksaan darah untuk pasien yang membutuhkan. Karena PMI DKI Jakarta sebagai unit penyelenggara pelayanan darah dan pusat penyimpanan stok darah untuk pasien yang membutuhkan darah untuk transfusi. Sehingga pelayanan darah harus cepat karena demi keselamatan pasien. Menurut observasi yang dilakukan peneliti, ada beberapa kendala yang sering terjadi di laboratorium *patient service* dalam melayani pasien permintaan darah, seperti kurangnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana seperti alat penunjang pemeriksaan yang sering rusak/error, dan jumlah sampel pasien yang banyak setiap harinya. Sehingga saat pengerjaan sering terjadi keterlambatan dan melebihi standar waktu yang sudah ditetapkan dalam Standar Prosedur Operasional (SPO) Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta yaitu sekitar waktu ± 2 jam. Berdasarkan laporan hasil survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan PMI DKI Jakarta, pelayanan di laboratorium *patient service* pernah mendapatkan hasil dibawah standar sasaran mutu yang sudah ditetapkan yaitu minimal 95%. Pada tahun 2015 mendapatkan hasil survey 93%, pada tahun 2016 mendapatkan hasil survey 92% dan pada tahun 2017 mendapatkan hasil survey 94%. Keluhan yang sering terjadi pada responden adalah kurangnya kebersihan toilet, petugas yang kurang ramah dan tidak selalu standby dalam melakukan pelayanan, dan pelayanan sering melebihi standar waktu yaitu ± 2 jam. Dengan demikian peneliti ingin melihat gambaran mutu pelayanan pasien permintaan darah di laboratorium *patient service* PMI DKI Jakarta.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Tujuan Umum

Diketuinya gambaran mutu pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.
- b. Untuk mengetahui gambaran karakteristik pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.
- c. Untuk mengetahui gambaran tentang ketepatan waktu dalam mutu pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.
- d. Untuk mengetahui gambaran tentang kompetensi teknis dalam mutu pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.
- e. Untuk mengetahui gambaran tentang hubungan antar manusia dalam mutu pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.
- f. Untuk mengetahui gambaran tentang informasi dalam mutu pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.
- g. Untuk mengetahui gambaran tentang kenyamanan dalam mutu pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.
- h. Untuk mengetahui gambaran tentang akses terhadap pelayanan dalam mutu pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.
- i. Untuk mengetahui gambaran tentang keamanan dalam mutu pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi PMI DKI Jakarta

- a. Memberi masukan bagi institusi dalam meningkatkan pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service*.

- b. Memberi masukan bagi institusi dalam pengambilan keputusan.
- c. Meningkatkan pelayanan pada pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service*.

2. Bagi FIKES UHAMKA

- a. Dapat menambah dan melengkapi kepustakaan khususnya mengenai gambaran mutu pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service* PMI DKI Jakarta pada tahun 2019.
- b. Dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dan dapat dijadikan sebagai masukan data serta rujukan dalam mengambil suatu keputusan dalam proses pembelajaran di masa yang akan datang.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan pasien permintaan darah di Laboratorium *Patient Service*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei sampai Agustus tahun 2019. Adapun lokasi penelitian di PMI DKI Jakarta tahun 2019. Sampel penelitian adalah petugas laboratorium *patient service*. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain studi *Cross Sectional*. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil observasi pengukuran dan wawancara pada petugas laboratorium *Patient Service* di PMI DKI Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu & Batinggi. (2014). *Modul Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*.
- Alini, Cut. (2015). *Faktor-Faktor Yang Dapat Menunjang Kualitas Pelayanan Antenatal Oleh Bidan di Puskesmas*. Jurnal Ilmiah “DUNIA ILMU” Vol.1.
- Amaliah, Najah. (2014). *Tingkat Kepuasan Nasabah Baituttanwil Tamzis Cabang Buncit Raya Diukur Dari Dimensi Kualitas Pelayanan*. Skripsi. Fakultas Agama Islam UHAMKA.
- Amelia, Iin. (2018). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.
- Angelia, Suci. (2010). *Analisis Kepentingan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dari Berbagai Dimensi Di Unit Laboratorium Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan Jakarta Barat*. Skripsi. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan UHAMKA.
- Azwar, Azrul (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dwijayanti, Resti. (2014). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Mellitus Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Asih Palembang*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
- Efendi, Rustam & Alwy, Arifin. (2013). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten*

- Takalar Tahun 2013*. Jurnal. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.
- Fitri, Adelina & Najmah. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan*. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. Vol. 7.
- Fitriana. (2014). *Analisis Kecelakaan Kerja Pada Petugas Laboratorium Patient Sevice di Unit Donor Darah PMI DKI Jakarta*. Skripsi. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Masyarakat UHAMKA.
- Gustaman, Arief. (2013). *Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember*. Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa, 1.
- Halil, Nurriqah. (2012). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan di Puskesmas Pamboang Kabupaten Majene*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.
- Hamid, Rachmadani & Darmawansyah. (2013). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar tahun 2013*. Jurnal. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin Makassar.
- Hardianti, Umrah & Amir, Yusran. (2013). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar*. Jurnal AKK, Vol 2, 35-41.
- Hardiyansyah, Zamril. (2018). *Penerapan Sistem Informasi Terpadu Administrasi Pada Seksi Pelayanan Pasien Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Provinsi DKI Jakarta*. Tugas Akhir. Fakultas Manajemen Administrasi Akademi Sekretari Dan Manajemen BSI Jakarta.

Harsiwi, Udi Budi & Arini, Liss Diah. (2018). *Tinjauan Kegiatan Donor Darah Terhadap Kesehatan di PMI Karanganyar Jawa Tengah Tahun 2018*. Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan, Vol 8, No. 1.

<https://id.scribd.com/doc/246649682/Macam-Komponen-Darah-Done>

Diunduh pada tanggal 23 januari 2019.

https://www.academia.edu/10444917/PERMENKES_No_83_Tahun_2014_Tentang_UNIT_Transfusi_Darah_Bank_Darah_Rumah_Sakit_Dan_Jejang_Pelayanan_Transfusi_Darah.

Istikmal. (2012). *Sistem Informasi Geografis Rifaskes Kemenkes RI Studi Kasus Kota Tasikmalaya*. Seminar Nasional Teknologi Informasi.

Kelmanutu, Levina. (2013). *Gambaran Tentang Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Kemenkes RI. (2015). *Standar Pelayanan Transfusi Darah*. Jakarta diunduh tanggal 4 April 2019.

Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Khotimah, Nuri (2017). *Hubungan Donor Darah Dengan Profil Kesehatan*. Karya Tulis Ilmiah. Fakultas Kesehatan Universitas Nasional Jakarta.

Kiswari, Rukman. (2014). *Hematologi dan Transfusi*. Jakarta: Erlangga.

Loyra, Dolfina Ernie. (2012). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Serwaru Kecamatan Letti Kabupaten Maluku Barat Daya Tahun 2012*. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.

- Maharani, E.A., & Noviar. (2018). *Imunohematologi dan Bank Darah*. Bahan Ajar Teknologi Laboratorium Medik, 1-2.
- Mariani. (2013). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) Di Puskesmas Ujong Patihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagang Raya*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Teuku Umar Meulaboh Aceh Barat.
- Mulia, Beni. (2018). *Dampak Pemekaran Nagari Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Nagari Ujung Gading Kecamatan Lembah Melintang Kabupaten Pasaman Barat*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Muninjaya, Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Nugrahaeni, Dyan. (2015). *Konsep Dasar Epidemiologi*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nurjanah, (2015). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Laboratorium dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Laboratorium Teknik Industri Dasar Universitas Gunadarma)*. UG Jurnal, Vol.9 No.9.
- Nursalam. (2011). *Aplikasi dalam Praktik Keperawatan professional*. Manajemen Keperawatan, Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan S, Imbalo. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, dasar-dasar pengertian dan Terapan*. EGC, Jakarta.
- Rachmawaty, Leli. (2014). *Hubungan Penilaian Mutu Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pasien Penerima Bantuan Iuran*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Vol.2 No. 3.
- Ratnamiasih, Ina. (2012). *Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Jurnal Trikonomika. Vol. 11, No. 1.

- Retnosari,Desi (2016). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Keluhan Kelelahan Mata Pada Customer Service di PT.A.J Central Asia Raya Jakarta*. Skripsi. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan UHAMKA.
- Ririnama, Eva Lidya. (2012). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Saparua Kec. Saparua Kab.Maluku Tengah*. Jurnal. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Riyadi, Riezky. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat*. Skripsi. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Roby, Moh Naufal. (2016). *Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Soebandi Jember*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
- Sabri Luknis & Priyo Hastono, Sutanto. (2006). *Statistik Kesehatan*. Jakarta:Rajawali Pers.
- Sardiawan, Septia & Hardy, Putu. (2015). *Hubungan Persepsi Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Siloam Bali*. Jurnal Virgin, Jilid 1,No. 2, 191-199.
- Sofiansah, Tofan. (2013). *Sistem Informasi Donor Darah di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kota Bandung Berbasis Web*. Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, Yanni. (2017). *Sistem Aplikasi Bank Darah Pada Palang Merah Indonesia Payakumbuh*. Jurnal Sains dan Informatika, 24.

Sujarweni, V. W. (2015). *Statistik untuk Kesehatan*. Yogyakarta

Utomo, Budi. (2010). *Perancangan Sistem Informasi Bank Darah Hidup Untuk Mempercepat Penyediaan Calon Penyumbang Darah Dengan Ketepatan Yang Tinggi*. Jurnal Informatika Mulawarman, vol.5. 22-23.

UUD RI NO 39 Tahun 2009 Tentang Kesehatan <http://www.depkes.go.id> diunduh tanggal 15 Maret 2019.

Wahyuni, Sri. (2015). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Unit Radiologi RSUD Tarakan Jakarta Pusat*. Skripsi. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan UHAMKA.

Zahtamal & Restuastuti. (2011). *Analisis Faktor Determinan Permasalahan Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, Vol. 6, No. 1.

