

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan menurut kotler adalah semua ciri dan sifat dari sebuah produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan mempengaruhi kepuasan sebuah kebutuhan yang dapat tersirat. Kualitas menjadi karakteristik dari sebuah produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan yang sudah ada. Pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak ke pihak yang lain dengan tidak disertai adanya pemindahan hak/kepemilikan dan sifatnya tidak berwujud.

Pelayanan ini bisa kita anggap juga sebagai jasa. Rohman (2017) mengatakan bahwa, sebuah usaha akan tetap eksis dan sukses dengan para pesaing jika dapat menciptakan sebuah produk yang baik, berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat. Untuk memenuhi kondisi tersebut maka perusahaan harus memahami perilaku konsumen, apa yang di inginkan konsumen dan yang dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen yang bersangkutan. Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan, teknologi dan mudahnya semua jangkauan akses menjadikan konsumen menuntut adanya pemberian kualitas dan pelayanan yang baik dari semua Asset: Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis Vol.3, No. 1 (2020): June, pp. 24-32 26 pelaku usaha. Karena konsumen memiliki sikap bisa memilih mana yang dapat memberikan kualitas yang baik menurut mereka dengan membandingkan dengan usaha yang lain. Yang dapat memberikan lebih itulah yang akan terpilih. Kondisi ini akan menjadikan adanya persaingan diantara para pelaku usaha. Kondisi inilah yang mengakibatkan masing-masing usaha tersebut

berusaha untuk menarik dan meningkatkan jumlah pelanggan serta mempertahankan pelanggannya agar loyal dan bertahan dengan produknya.

Kenyamanan, kualitas dan terpenuhinya keinginan dan harapan pelanggan menjadi tujuan utama dari para pelaku usaha industry. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan strategi pemasaran yang baik juga. Jenis usaha harus dapat menawarkan pelayanan yang dapat diterima dan dirasakan oleh pelanggan sesuai atau bahkan dapat melebihi apa yang diharapkan atau ekspektasi dari para pelanggan. Semakin tinggi tingkat kualitas produk yang ditawarkan dan dapat dirasakan lebih dari harapan nya maka pelanggan akan merasa puas.

Beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam kualitas sebuah pelayanan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011) antara lain : (1). *Tangibles* (bukti fisik), (2). *Reliability* (keterandalan), (3). *Responsiveness* (daya tanggap), (4). *Assurance* (Jaminan) dan (5). *Empathy* (empati). Baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan para pemilik usaha memenuhi harapan para konsumennya/pelanggannya secara konsisten²

B. Akuntabilitas (*Accountability*)

Menurut Herman Finner dalam Darwin dikutip oleh Joko Widodo, Akuntabilitas yaitu konsep pertanggung jawaban yang berhubungan dengan standar yang sifatnya eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan administrator publik.³ Sedangkan Levine mengemukakan bahwa akuntabilitas

² Chriswardana Bayu Dewa S.E.,M.M, Lina Ayu Safitri S.E.,M.M. 2020. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan OVO pada masa Physical Distancin. Halaman 3

³ Falakhul Firda. 2013. Studi Deskriptif Tentang Perilaku Pegawai Pada Pelayanan Public Dalam PrespektifAdministrative Responsibility Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Halaman 39

menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, Finner telah menjelaskan mengenai pengertian akuntabilitas yang merupakan konsep pertanggungjawaban yang berhubungan dengan standar yang sifatnya eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan administrator publik.

Dengan kata lain akuntabilitas didefinisikan sebagai suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Berkaitan dengan istilah akuntabilitas, Sirajudin H. Saleh dan Aslam Iqbal dalam Teguh Arifiyadi berpendapat bahwa akuntabilitas merupakan sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia yang meliputi akuntabilitas internal dan eksternal seseorang.

Dari sisi internal seseorang akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban orang tersebut kepada Tuhannya. Sedangkan akuntabilitas eksternal seseorang adalah akuntabilitas orang tersebut kepada lingkungannya baik lingkungan formal (atasan-bawahan) maupun lingkungan masyarakat. Menurut Candler dan Plano dalam Joko Widodo (2001:149) mengartikan akuntabilitas menunjuk instansi tentang “ check and balances “ dalam sistem administrasi.

Akuntabilitas berarti menyelenggarakan perhitungan (account) terhadap sumber daya atau kewenangan yang digunakan. Sedangkan akuntabilitas menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Joko Widodo adalah konsep pertanggungjawaban yang diperlukan atau diharapkan untuk memberikan penjelasan atas apa yang telah dilakukan. Dengan demikian akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban

atau menjawab dan menerangkan kinerja atas tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban.

Pendapat Chandler dan Piano mengenai akuntabilitas ini terbagi dalam empat model, yaitu *regularity accountability*, *managerial accountability*, *program accountability* dan *proses accountability*.⁴

Menurut Yango dalam Lembaga Administrasi Negara membedakan akuntabilitas kedalam empat macam, yaitu :

1. *Traditional* atau *Regularity Accountability*, memfokuskan pada transaksi regular atau transaksi-transaksi fiskal untuk mendapatkan informasi mengenai kepatuhan pada peraturan yang berlaku terutama yang terkait dengan peraturan fiskal dan peraturan pelaksanaan administrasi.
2. *Managerial Accountability*, menitik beratkan pada efisien dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber-sumber daya lainnya.
3. *Program Accountability*, memfokuskan pada hasil operasi pemerintah.
4. *Process Accountability*, memfokuskan pada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas organisasi.

Jabra dan Dwivedi dalam Islamy dikutip dalam Joko Widodo membedakan akuntabilitas ke dalam lima macam, yaitu :

1. Akuntabilitas Administrasi/Organisasional.

Untuk hal ini diperlukan adanya hubungan hierarkis yang tegas antara pusat-pusat pertanggungjawaban dengan unit-unit dibawahnya. Hubungan hierarkis ini biasanya telah ditetapkan dengan jelas baik dalam bentuk aturan organisasi yang disampaikan secara formal dalam bentuk

⁴ Dr. Muhammad Sawir, M.Si Konsep Akuntabilitas Publik. Halaman 11

jaringan hubungan informal. Prioritas pertanggungjawaban lebih diutamakan pada jenjang pimpinan atas dan diikuti terus kebawah, dan pengawasan dilakukan secara intensif agar aparat mengikuti perintah yang diberikan.

2. Akuntabilitas Legal.

Ini adalah bentuk pertanggungjawaban setiap tindakan administratif dari aparat pemerintah di badan legislatif dan atau didepan mahkamah. Dalam hal ini pelanggaran terhadap kewajiban hukum ataupun ketidakmampuannya memenuhi keinginan badan legislatif, maka pertanggungjawaban aparat atas tindakan-tindakan dapat dilakukan didepan pengadilan ataupun lewat proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang (judicial review).

3. Akuntabilitas Politik.

Para administrator yang terikat dengan kewajiban menjalankan tugas-tugasnya harus mengakui adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan tanggung jawab administratif dan legal karena mereka mempunyai kewajiban untuk menjalankan tugas-tugas dengan baik.

4. Akuntabilitas Profesional.

Sehubungan dengan semakin luasnya profesionalisme di organisasi publik, para aparat profesional (seperti dokter, insinyur, pengacara, ekonom, akuntan, pekerja sosial) mengharap dapat memperoleh kebebasan secara lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik. Mereka harus dapat menyeimbangkan kode etik profesinya dengan kepentingan publik

dan dalam hal kesulitan mempertemukan antara keduanya maka mereka harus lebih mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.

5. Akuntabilitas Moral.

Telah banyak diterima bahwa pemerintah selayaknya bertanggung jawab secara moral atas tindakan-tindakanya. Landasan bagi setiap tindakan pegawai pemerintah seharusnya diletakkan pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah mapan.

Oleh karena itu wajar sekali bila masyarakat menuntut dan mengharapkan perilaku para politisi dan pegawai pemerintah berdasarkan nilai-nilai moral yang telah diterima tersebut. Untuk menghindari perilaku koruptif, masyarakat menuntut para aparat pemerintah tersebut mempunyai dan mengembangkan akuntabilitas moral pada diri mereka.

Lembaga Administrasi Negara memberikan pengertian mengenai akuntabilitas yaitu kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Joko Widodo membedakan akuntabilitas dalam tiga macam akuntabilitas⁵, yaitu:

1. Akuntabilitas Prosedural, yaitu merupakan tanggungjawab mengenai suatu prosedur penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan masalah moralitas, kepastian hukum, dan ketaatan

⁵ Widodo, Joko. 2001. *Good Governance* : Telaah dari Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi. Surabaya. Insan Cencekia.

pada keputusan politis untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan.

2. Akuntabilitas Proses, yang menitik beratkan pada ketaatan pada penerapan atau pelaksanaan prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi dan juga mengenai informasi tingkat kesejahteraan sosial yang dicapai atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi.
3. Akuntabilitas Manfaat, pada dasarnya memberi perhatian kepada hasil dari kegiatan-kegiatan pemerintah.

Akuntabilitas sebagai perwujudan untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan suatu misi suatu organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, melalui sebuah media pertanggungjawaban, yang dilaksanakan secara periodik. Dalam organisasi publik, akuntabilitas suatu institusi pemerintah adalah merupakan suatu perwujudan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan suatu visi, misi, strategi, maupun operasionalisasi/pelaksanaannya dalam institusi yang bersangkutan. Pertanggungjawaban ini umumnya dilakukan terhadap stakeholders atau pejabat publik yang dipilih oleh masyarakat.

Deklarasi Tokyo dalam Teguh Arifiyadi mengenai petunjuk akuntabilitas publik menetapkan pengertian akuntabilitas yakni kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawaban fiskal, manajerial, dan program. Ini berarti bahwa akuntabilitas berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi (penilaian) mengenai standar pelaksanaan kegiatan, apakah standar yang dibuat sudah tepat dengan situasi dan kondisi yang dihadapi, dan apabila dirasa sudah tepat,

manajemen memiliki tanggung jawab untuk mengimplemantasikan standar-standar tersebut. Masih oleh Teguh Arifiyadi Akuntabilitas juga merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik.

Dalam hubungan ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai semua itu. Pengendalian (control) sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik adalah hal yang saling menunjang dengan akuntabilitas. Dengan kata lain pengendalian tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik demikian juga sebaliknya. Maka, media akuntabilitas yang memadai sangat diperlukan yang dapat berbentuk laporan yang dapat mengekspresikan pencapaian tujuan melalui pengelolaan sumber daya suatu organisasi, karena pencapaian tujuan merupakan salah satu ukuran kinerja individu maupun unit organisasi. Sedangkan menurut Bambang Supriyono yang menyebutkan bahwa akuntabilitas terfokus pada hasil dari suatu kegiatan. Hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara-cara yang lebih tradisional dalam mempertanggungjawabkan suatu kebijakan atau program. sistem pelaporan dan manajemen lainnya cenderung terkonsentrasi pada masukan (input) atau proses.

Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan publik berarti bertanggungjawab kepada publik. Dalam hal ini perlu dilihat kaitan antara pendekatan mekanisme dan praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan. Berkenaan dengan upaya menjamin akuntabilitas di dalam birokrasi publik, Denhardt dalam Wahyudi Kumorotomo mengatakan bahwa pada umumnya literatur mengenai akauntabilitas di satu

pihak menyebutkan tentang pentingnya akauntabilitas subjektif, berupa rasa tanggungjawab para pejabat publik dan di lain pihak banyak menyebutkan pentingnya kontrol struktural untuk menjamin pertanggungjawaban tersebut. Demikian, menurut Bambang Supriyono secara absolut akuntabilitas memberikan gambaran suatu tingkat ketaatan terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan dan menerapkan efektivitas dan efisiensi pengeluaran biaya.

Fenomena buruknya akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan, responsivitas dan tanggungjawab petugas pelayanan yang sangat lemah dalam merespon kebutuhan dan tuntutan masyarakat, proses dan prosedur pemberian pelayanan yang panjang, lama dan rumit. Tidak adanya transparansi informasi persyaratan yang diperlukan sehingga terjadi penolakan pelayanan oleh aparat karena tidak adanya kesesuaian dokumen pelayanan yang dibawa (tidak lengkap) dengan persyaratan pelayanan yang ditentukan. Seringnya aparat meninggalkan tugas-tugas pelayanan, menunggu masyarakat menunggu lama dan cenderung melakukan kegiatan administratif dari pada kegiatan pelayanan membuat citra birokrasi/organisasi pelayanan publik jadi lebih buruk lagi.

Inilah yang mesti diperbaiki dan dikembangkan sebuah sistem baru untuk pelayanan publik yang berorientasi pada pelanggan/pengguna jasa agar masyarakat pengguna jasa merasa terpuaskan. Sistem pelayanan yang dikembangkan pun belum sepenuhnya mengembangkan komunikasi dialogis, yang mampu mengembangkan saling pengertian dalam mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak, antara organisasi pelayanan dan publiknya.

Oleh karena itu perlu dikembangkan komunikasi dialogis dan timbal balik, bersama memberikan arus informasi yang diperlukan guna kemajuan

bersama. Perbedaan konsep mengenai pertanggungjawaban/akuntabilitas yang dikemukakan oleh beberapa ahli diatas, hanya numenklaturnya saja yang berbeda, namun dari maksud dan subtansi akuntabilitas tipe tertentu memiliki makna yang sama. Artinya satu macam akuntabilitas yang dikemukakan oleh satu ahli mempunyai makna yang sama dengan dengan yang dikemukakan oleh ahli yang lain. Sebagai contoh, akuntabilitas tradisional memiliki kesamaan dengan akuntabilitas keuangan dan akuntabilitas fiskal.

Akuntabilitas manfaat sama dengan akuntabilitas program dan akuntabilitas hasil (out comes). Akuntabilitas proses sama dengan akuntabilitas administrasi/organisasi. Akuntabilitas prosedural sama dengan akuntabilitas legal, akuntabilitas manajerial, dan akuntabilitas politik.

Atas dasar hal hal diatas, maka peneliti hanya menggunakan indikator akuntabilitas menurut teori Joko Widodo dalam buku Lembaga Administrasi Negara sebagai landasan penulisan penelitian, antara lain :

1. **Akuntabilitas Prosedural** yang merupakan tanggungjawab mengenai suatu prosedur penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan masalah moralitas, kepastian hukum, dan ketaatan pada keputusan politis untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan. Disini tercakup pula **Responsibilitas**, Akuntabilitas Legal, Akuntabilitas Moral, Akuntabilitas Politik. Bagian dari akuntabilitas prosedural ini menyangkut implementasi Peraturan Pemerintah No.18 tahun 1980 dan UU Nomor 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan Bab IV Upaya Kesehatan Pasal 87.
2. **Akuntabilitas Proses** yang menitik beratkan pada ketaatan pada penerapan atau pelaksanaan prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi dan juga mengenai informasi tingkat kesejahteraan sosial yang

dicapai atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi. Akuntabilitas proses tercakup pula akuntabilitas administrasi/organisasi dan responsivitas. Bagian dari akuntabilitas proses ini menyangkut :

- a. Akuntabilitas pelaksanaan prosedur kerja dari aktivitas unit transfusi darah.
- b. Profesionalisme kerja dan responsivitas dari karyawan PMI Kota Palangka Raya dalam menjalankan tugas-tugasnya.

3. Akuntabilitas Manfaat yang pada dasarnya memberi perhatian kepada hasil dari aktivitas atau kegiatan-kegiatan pemerintah, yang mencakup :

- a. Mengakomodasikan kepentingan para pengguna pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Memberikan kemanfaatan yang lain dari sebuah pelayanan sehingga masyarakat pengguna memperoleh nilai tambah dari penggunaan pelayanan tersebut.

C. Gambaran Umum Kota Palangka Raya

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958 Parlemen Republik Indonesia tanggal 11 Mei 1959, mengesahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 yang menetapkan pembagian provinsi Kalimantan tengah menjadi 5 (lima) Kabupaten dan Palangka Raya sebagai Ibukotanya. Kota Palangka Raya adalah Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah. Secara geografis, Kota Palangka Raya terletak pada: 6°40'-7°20' Bujur Timur dan 1°30'-2°30' Lintang Selatan. Kota Palangka Raya merupakan Ibu Kota dari Provinsi Kalimantan Tengah. Dan wilayah administrasi Kota Palangka Raya terdiri dari 5 (lima) wilayah Kecamatan yaitu Kecamatan Pahandut, Sebangau, Jekan Raya, Bukit Tunggal, dan Rakumpit yang terdiri dari 30 (tiga puluh) desa/ kelurahan dengan batas-batas sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kabupaten Gunung Mas

Sebelah Timut : Kabupaten Kapuas

Sebelah Selatan : Kabupaten Pulang Pisau

Sebelah Barat : Kabupaten Katingan

Jumlah penduduk Palangkaraya tahun 2014 ada 252.105 orang, 51,15% laki-laki dan 48,85 % perempuan berdasarkan luas wilayah dibanding jumlah penduduk yang ada, pahandut adalah kecamatan terpadat di Palangka Raya dimana ada 752 orang per Km².

Kota Palangka Raya mempunyai luas wilayah 2.678,51 Km² (267.851 Ha) dibagi ke dalam 5 (lima) Kecamatan yaitu Kecamatan Pahandut, Sebangau, Jekan Raya, Bukit Batu dan Rakumpit dengan luas masing-masing 117,25 Km², 583,50 Km², 352,62 Km², 572 Km² dan 1.053,14 Km².

D. Sejarah Berdirinya Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Palangka Raya

Pelayanan darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Peraturan Pemerintah N0. 7/ 2011 tentang Pelayanan Darah menyebutkan penyelenggaraan donor darah dan pengolahan darah dilakukan oleh Unit Transfusi Darah (UTD) yang diselenggarakan oleh organisasi sosial dengan tugas pokok dan fungsinya di bidang Kepalangmerahan atau dalam hal ini Palang Merah Indonesia (PMI).

Lebih lanjut, baik dalam UU No. 36/2009 tentang Kesehatan maupun Peraturan Pemerintah No.7/2011 tentang Pelayanan Darah, dinyatakan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan darah yang aman, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tanggung jawab pemerintah dan pemerintah daerah (Pemda) meliputi

pengaturan, pembinaan, pengawasan dan pendanaan pelayanan darah untuk kepentingan pelayanan kesehatan.

Sesuai penjelasan UU No. 36/2009 tentang Kesehatan Pasal 90 dan PP No. 7/2011 tentang Pelayanan Darah Pasal 46, jaminan pendanaan pemerintah diwujudkan dalam bentuk pemberian subsidi kepada UTD dari APBN, APBD dan bantuan lainnya.

Unit Transfusi Darah merupakan salah satu unit kerja yang ada di PMI Kota Palangka Raya. Tugas dan fungsi utamanya ialah meningkatkan derajat kesehatan melalui pengelolaan darah yang berkualitas, mewujudkan pelayanan penyediaan darah yang aman, tepat waktu, terjangkau dan berkesinambungan. Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Palangka Raya merupakan salah satu UTD yang tersebar di seluruh Indonesia berdasarkan penugasan oleh pemerintah dalam peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1980 Tentang Transfusi Darah yang melaksanakannya Upaya pemerintah dalam terwujudnya kesehatan masyarakat. UTD PMI Kota Palangka Raya ini bergerak di bidang pelayanan transfusi darah yaitu upaya pelayanan kesehatan yang terdiri dari serangkaian kegiatan mulai dari proses pengambilan darah, pengamanan darah, pengelolaan darah, pendistribusian darah, penyimpanan darah dan pemeriksaan serologi golongan darah dan uji silang serasi serta tindakan medis pemberian darah kepada resipien untuk tujuan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Unit Transfusi Darah PMI Kota Palangka Raya didirikan pada tahun 1975 Bulan Agustus tanggal 10 dengan nama Dinas Transfusi Darah dengan lingkup pelayanan pada waktu itu hanya untuk rumah sakit Doris Sylvanus Kota Palangka Raya. Dalam perjalanan sejarahnya pada tahun 1982 pengelolaan sepenuhnya di serahkan kepada PMI daerah Kalimantan Tengah. Hal tersebut sesuai dalam ART Bab II Pasal 2 yang salah satunya

memuat tugas pokok dan kegiatan Palang Merah Indonesia, yaitu meliputi Upaya Kesehatan Transfusi Darah, kemudian diperkuat dengan keluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1980. Pada tahun 1989 hingga sekarang menjadi Unit Donor Darah PMI Kota Palangka Raya.

Kepala Unit Transfusi Darah Palang merah Indonesia Kota Palangka Raya Dari Masa Kemasa.

1. dr. Arnold Singarimbun, MPH (Periode Tahun 1975-1987)
2. dr. Bambang Sugiarto, DTMH,MPHM (Periode Tahun 1987-2002)
3. dr. Rian Tangkudung,M.Kes (Periode Tahun 2002-2007)
4. dr. Oska Ruji Abel (Periode Tahun 2007-2011)
5. dr. Abram Sidi Winasis (Periode Tahun 2011-2017) Perpanjang 1 Tahun sampai dengan 2018
6. dr. Maria Dewi Purwanti (Periode Tahun 2018-Sekarang)

E. Visi Dan Misi Unit Transfusi Darah PMI Kota Palangka Raya

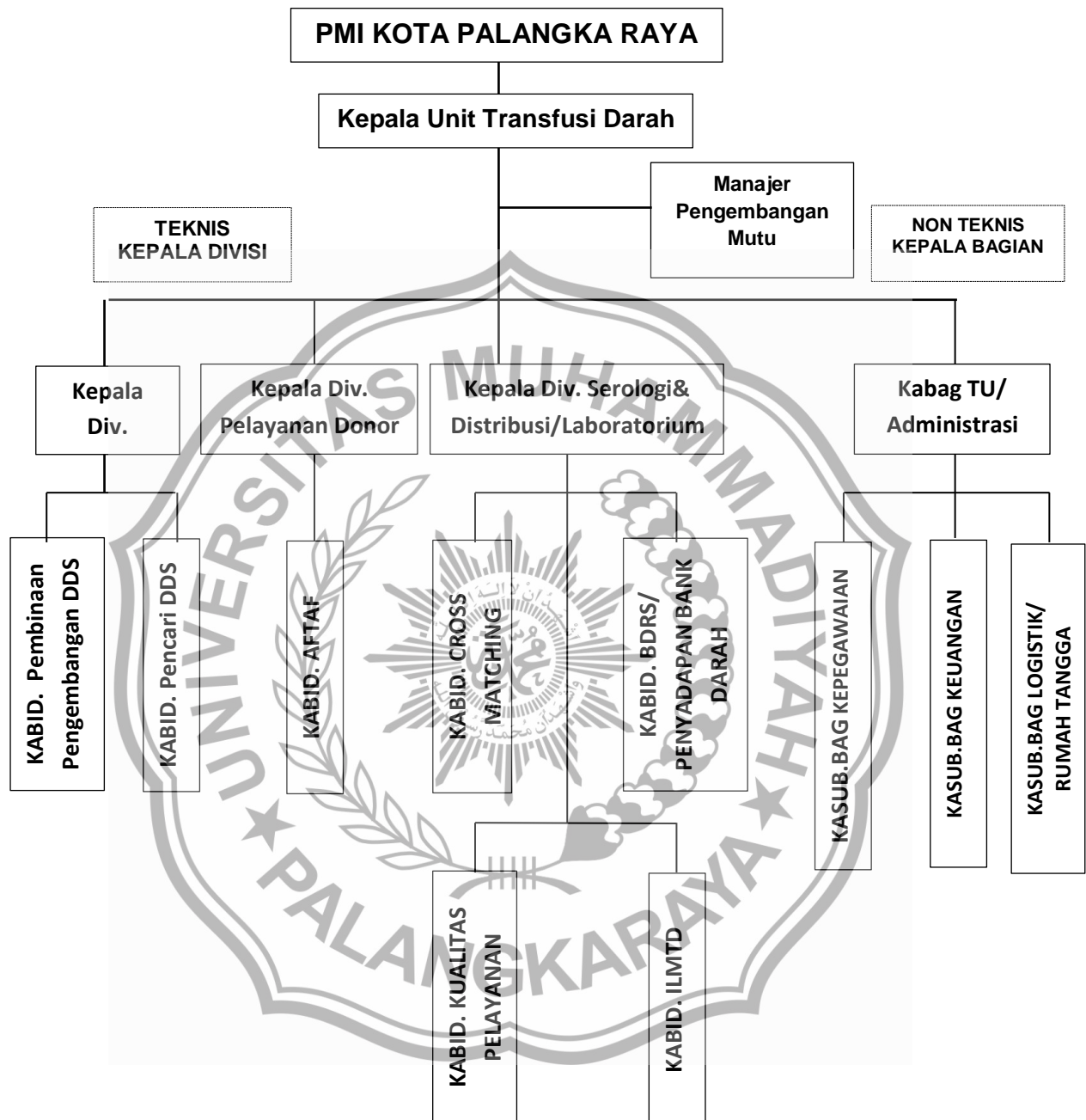
1. Visi

Mampu menyiapkan dan memberikan transfusi darah yang optimal dengancepat, tepat dan aman dengan berpegang pada prinsip dan standar pengelolaan transfusi darah

2. Misi

Pengelolaan secara propesional dengan memandang kaidah dan standar pengelolaan darah, menyediakan darah yang sehat dan berkualitas, cepatdan tepat karena setetes darah begitu berarti bagi sesama. Selain itu memberikan rasa aman dan nyaman bagi penderita yang menggunakan.

F. Struktur Organisasi Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Palangka Raya



Sumber : Unit Transfusi Darah PMI Kota Palangka Raya

Gambar 2.1
Struktur Organisasi

G. Unit Kerja PMI Kota Palangka Raya

1. Unit Markas

Unit markas ini dipimpin oleh seorang kepala markas yang mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- a. Bertanggungjawab kepada pengurus PMI Kota Palangka Raya
- b. Mewakili PMI Kota Palangka Raya dibidang pemberian bantuan bencana alam dan peningkatan kesejahteraan masyarakat di lingkup PMI maupun kerjasama dengan instansi lain.
- c. Memimpin kegiatan dilingkup markas cabang, meliputi :
 - 1) Kegiatan kesekretariatan umum, inventaris, keuangan dan personalia.
 - 2) Kegiatan pemberian bantuan baik bencana maupun bantuan yang lain.
 - 3) Kegiatan pelayanan kesehatan.
- d. Menyusun rencana kerja dan RAPB Markas untuk satu tahun anggaran, diusulkan kepada pengurus PMI dan disahkan dalam musyawarah kerja cabang yang selanjutnya digunakan sebagai pedoman dan landasan kerja bagi markas.
- e. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan pertanggungjawaban keuangan kepada pengurus dalam bentuk laporan bulanan, semester, dan tahunan.
- f. Mengadakan komunikasi dan koordinasi kepada unit pelaksana lain dalam rangka menyelaraskan gerak langkah untuk memperlancar kegiatan.
- g. Melaksanakan tugas-tugas maupun bantuan lain sesuai kebutuhan maupun penugasan khusus dari pengurus PMI Cabang Kota Palangka Raya.

- h. Jika perlu menambah ketentuan baru dalam rangka menyempurnakan gerak langkah PMI.
- i. Kepala knn.Markas membawahi dua kepala seksi, yaitu :

2. Unit Transfusi Darah

Unit Transfusi Darah dipimpin oleh seorang kepala UTD yang mempunyai uraian tugas :

- a. Menetapkan kebijakan teknis dan rencana kerja pelaksanaan UTD PMI.
- b. Melakukan koordinasi pelaksanaan teknis dan manajemen di UTD PMI.
- c. Melaksanakan manajemen keuangan dan kepegawaian di UTD PMI.
- d. Kepala UTD bekerjasama dan berkoordinasi dengan kepala markas.
- e. Melakukan koordinasi teknis dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah di wilayahnya.
- f. Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala UTD mempunyai fungsi memimpin dan mengkoordinasikan Bagian Administrasi, Bagian Keuangan, Bidang Pengadaan Darah, Bidang Pengolahan dan Penyimpanan Darah, Bidang Mutu dan Penyimpanan Darah dan Pembinaan Bank Darah.
- g. Menyampaikan laporan secara periodic perbulan, triwulan, semester dan tahunan kepada Pengurus PMI, Dinas Kesehatan Kota, Dinas Kesehatan Provinsi, UTD PMI Pusat dan Kemenkes RI.

Kepala UTD membawahi 3 kepala divisi dan 1 kepala bagian, yaitu :

- a. Kepala Divisi P2D2S

Tugas dan wewenangnya adalah melakukan penyuluhan tentang Donor Darah Sukarela, mengakomodir kebutuhan darah dari

DDS yang membutuhkan, dan melaporkan stok darah ke markas PMI.

Divisi ini membawahi kepala bidang sebagai berikut :

- 1) Kepala Bidang Pembinaan pengembangan P2D2S
 - 2) Kepala Bidang Pencari P2D2S
- b. Kepala Divisi Pelayanan Donor
- 1) Kepala Bidang AFTAF
- c. Kepala Divisi Serologi dan Distribusi/Laboratorium

Tugas dan wewenangnya adalah menyerahkan rekapan permintaan bank darah mingguan ke divide keuangan, membantu mengarahkan, dan memberikan solusi kepada karyawan teknis maupun admin bila ada masalah/kesulitan dalam beroprasional, dan melakukan evaluasi dan pembinaan karyawan crossmatch, tercatat di dalam buku pembinaan. Divisi ini membawahi kepala bidang sebagai berikut :

- 1) Kepala Bidang Cross Matching
 - 2) Kepala Bidang BDRS/Penyadapan Bank Darah
 - 3) Kepala Bidang Kualitas Pelayanan
 - 4) Kepala Bidang ILMTD
- d. Kepala Bagian TU/Administrasi

Tugas dan wewenangnya adalah menyusun laporan dan program kerja, pembuatan tindak lanjut MoU dengan pihak lain, monitoring dan evaluasi semua pekerjaan administrasi umum dan mengontrol surat masuk dan lembar disposisi pada surat masuk.

Divisi ini membawahi kepala bidang sebagai berikut :

- 1) Kepala Sub Bagian Kepegawaian
- 2) Kepala Sub Bagian Keuangan
- 3) Kepala Sub Bagian Logistik/Rumah Tangga

H. Keadaan Pegawai PMI Kota Palangka Raya

Pegawai merupakan sumber daya yang utama dalam sebuah organisasi yang saling bekerjasama dan berinteraksi dalam sebuah sistem dengan berdasarkan pada tujuan bersama yang ingin diraih. Para pegawai disini diharapkan mampu memberikan andil dalam memajukan organisasi sesuai dengan ketrampilan dan tanggungjawab yang dibebankan, terutama dalam mencapai kepuasan pelanggan dengan pelayanan prima yang diberikan. Pada PMI Kota Palangka Raya mempunyai jumlah pegawai yang cukup banyak yaitu sejumlah 31 orang pegawai, sebagai berikut :

Tabel 2.1
Keadaan Pegawai Unit Markas PMI Kota Palangka Raya

NO.	Status	L	P	Jumlah
1.	Pegawai Tetap	2	0	2
2.	Pegawai Kontrak	2	0	2
	Total			4

Sumber: PMI Kota Palangka Raya

Dari 4 orang pegawai tetap dan kontrak tersebut menempati beberapa bagian di Unit Markas PMI Kota Palangka Raya. Yang paling menonjol untuk Unit Markas ini adalah dalam pelayanan sosial dan kesehatan masyarakat serta bagian pendidikan dan pengembangan sumber daya manusia.

Tabel 2.2
Keadaan Pegawai Unit Transfusi Darah PMI Kota Palangka Raya

NO.	Status	L	P	Jumlah
1.	Pegawai Tetap	5	5	10
2.	Pegawai Kontrak	6	11	17
	Total			27

Sumber UTD PMI Kota Palangka Raya

Dari 27 orang pegawai yang ada di Unit Transfusi Darah di PMI Kota Palangka Raya tersebut menempati berbagai bagian yang memang memerlukan karyawan yang tidak sedikit, apalagi untuk kepuasan pelanggan

PMI Palangka Raya membuka pelayanan selama 24 jam. Sehingga memerlukan pegawai yang lebih banyak secara kuantitas dan lebih handal secara kualitas.

I. Jenis Pelayanan Pada PMI Kota Palangka Raya

Ada beberapa pelayanan yang telah dilakukan oleh PMI Kota Palangka Raya dalam usaha memberikan pelayanan yang maksimal. Sebagai sebuah lembaga sosial kemanusiaan yang berjuang tanpa membedakan bangsa, suku, agama yang tanpa pamrih dan ingin berusaha memperbesar pengabdianya kepada masyarakat terutama di Kota Palangka Raya. Hal tersebut tercermin dengan adanya beberapa pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat, yaitu :

1. Unit Transfusi Darah
 - a. Pelayanan Darah Transfusi
 - b. Donor Darah
 - c. Donor Darah Keliling (mobile unit)
2. Pendidikan, Pelatihan dan Pembinaan Generasi Muda
 - a. Palang Merah Remaja (PMR)
 - b. Korps Sukarela
 - c. Tenaga Sukarela
3. Bantuan Sosial
 - a. Bantuan Bencana
 - b. Bantuan Sosial

J. Jadwal Kerja Pegawai Unit Transfusi Darah PMI Kota Palangka Raya

Sebagai sebuah lembaga yang menangani begitu banyak pekerjaan dan sebagai upaya untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat,

maka perlu dilakukan pembagian jadwal kerja yang terencana dan bersifat tetap dalam rangka mencapai tujuan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Adapun jadwal kerja karyawan di Unit Transfusi Darah PMI Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3
Jadwal Kerja Pegawai Unit Transfusi Darah PMI Kota Palangka Raya

Hari	Jam Kerja Non Shift
Senin-Jumat	08.00-16.00 WIB
Hari	Jam Kerja Shift
Setiap Hari	Pagi 07.00-14.00 WIB Sore 14.00 - 21.00 WIB Malam 21.00 – 07.00 WIB (Hari Berikutnya)

Sumber Personalia UTD PMI Kota Palangka Raya

Dari tabel diatas Para pegawai Unit Transfusi Darah dibagi menjadi dua jam kerja yaitu shift untuk pegawai teknis dan non shift untuk pegawai non teknis. Untuk pegawai teknis dibagi menjadi tiga jam kerja pagi, sore, dan malam. Pembagian jam kerja tersebut yaitu karena mengingat pelayanan dari UTD PMI Kota Palangka Raya adalah 24 jam penuh sehingga perlu pembagian kerja menjadi shift, pembagian jam kerja shift ini berlaku untuk bagian laboratorium, security dan driver. Sedang untuk pegawai yang lain memakai jadwal kerja non shift.

K. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini, serta hubungannya dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan. Mengacu pada konsep dan teori yang ada di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

