HEALTH CARE
Published by :
RENA CIPTA MANDIRI PUBLISHER
Puri Kartika Asri Blok II, Arjowinangun, Kedungkandang, Kota Malang

Pendampingan Peningkatan Mutu Pelayanan dan Efisiensi Waktu Tunggu untuk Meningkatkan Kepuasan Donor Darah Sukarela

Sasi Widuri*[1], Yustisia Amalia[2], Wiwid Samsulhadi[3], Putu Ayu Dhana Reswari[4]
[1-4]Program Studi Teknologi Bank Darah, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Dr. Soetomo
*e-mail: sasi.widuri@unitomo.ac.id[1] wiwid@unitomo.ac.id[4]

Received : 1 September 2023 Accepted : 2 September 2023 Published : 15 September 2023

Abstrak

Mutu pelayanan dan efisiensi waktu tunggu merupakan aspek penting dalam memberikan pengalaman yang baik bagi donor darah sukarela. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan mendampingi Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Surabaya dalam memetakan waktu tunggu, meninjau alur pelayanan, memperkuat evaluasi kepuasan pendonor, serta menyediakan perangkat monitoring yang dapat digunakan secara berkelanjutan. Kegiatan dilaksanakan selama enam bulan pada tahun 2023 dengan pendekatan partisipatif melalui koordinasi, observasi alur pelayanan, pencatatan waktu pada tahapan yang disepakati, penyusunan dan pendampingan penggunaan instrumen, serta evaluasi bersama mitra. Luaran kegiatan meliputi dokumen pemetaan waktu tunggu, bagan alur pelayanan dan rekomendasi perbaikan, instrumen evaluasi kepuasan beserta format rekapitulasi, media informasi alur pelayanan, serta laporan evaluasi dan rencana tindak lanjut. Laporan akhir menunjukkan bahwa perangkat pendukung evaluasi tersebut telah disusun dan luaran utama dinyatakan tercapai sesuai target kegiatan. Namun, laporan belum menyajikan data kuantitatif lengkap mengenai rerata durasi waktu tunggu maupun skor kepuasan sebelum dan sesudah program. Oleh karena itu, efektivitas paket monitoring terhadap penurunan waktu tunggu dan peningkatan kepuasan masih perlu dinilai melalui penggunaan rutin dan pengumpulan data yang konsisten. Kegiatan ini menyediakan dasar praktis bagi mitra untuk mengevaluasi pelayanan donor darah secara lebih terstruktur..

Kata kunci*: donor darah sukarela; mutu pelayanan; waktu tunggu; kepuasan pendonor; pengabdian kepada masyarakat*

Abstract

Service quality and waiting-time efficiency are important aspects of a positive experience for voluntary blood donors. This community service program aimed to support the Blood Transfusion Unit of the Indonesian Red Cross in Surabaya in mapping waiting times, reviewing service flow, strengthening donor satisfaction evaluation, and providing monitoring tools for continued use. The program was conducted over six months in 2023 using a participatory approach involving coordination, observation of service flow, recording time at agreed service stages, development and supported use of instruments, and joint evaluation with the partner. The outputs included a waiting-time mapping document, a service-flow chart and improvement recommendations, a donor satisfaction questionnaire and data-recapitulation format, service information media, an evaluation report, and a follow-up plan. The final report states that the supporting evaluation tools were developed and the main outputs were achieved according to the activity targets. However, complete quantitative data on mean waiting time and satisfaction scores before and after the program were not reported. Therefore, the effectiveness of the monitoring package in reducing waiting time and improving satisfaction still needs to be assessed through routine use and consistent data collection. The activity provides a practical foundation for more structured evaluation of blood donation services.

Keywords*: voluntary blood donation; service quality; waiting time; donor satisfaction; community service*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan donor darah berperan penting dalam mendukung ketersediaan darah yang aman dan berkualitas. Selain ketepatan prosedur dan keselamatan pendonor, pelayanan perlu memperhatikan keramahan petugas, kenyamanan, kejelasan informasi, serta efisiensi waktu tunggu. Pengalaman pelayanan yang baik berpotensi mendukung kepuasan dan keberlanjutan partisipasi donor darah sukarela.

Mutu pelayanan dapat ditinjau melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian kepada pendonor, serta kondisi fasilitas. Penelitian tentang kepuasan pelanggan di Unit Transfusi Darah PMI Kota Surabaya menegaskan pentingnya evaluasi mutu pelayanan untuk mengenali aspek yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan [1]. Kajian pada UDD PMI Kota Yogyakarta juga membahas kepuasan pendonor terhadap pelayanan petugas seleksi donor [2]. Temuan-temuan tersebut menjadi dasar perlunya mekanisme evaluasi yang sesuai dengan kondisi layanan setempat.

Waktu tunggu juga perlu dipantau karena durasi pelayanan yang panjang dapat mengurangi kenyamanan pendonor. Evaluasi alur mulai dari pendaftaran, pemeriksaan awal, seleksi donor, hingga pengambilan darah dapat membantu mengenali tahapan yang membutuhkan perhatian. Studi mengenai waktu tanggap pelayanan darah di PMI Kabupaten Kuningan menunjukkan bahwa durasi pelayanan merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan layanan [3]. Di sisi lain, orientasi pada donor dan kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan serta loyalitas pendonor aktif [4].

Berdasarkan proposal dan laporan akhir kegiatan, mitra program adalah UTD PMI Kota Surabaya. Permasalahan yang menjadi fokus meliputi belum optimalnya pemetaan waktu tunggu, perlunya evaluasi alur dan pengaturan antrean, kebutuhan akan informasi pelayanan yang lebih jelas, serta perlunya instrumen evaluasi kepuasan yang sederhana dan terstruktur. Kegiatan ini bertujuan mendampingi mitra dalam menyusun perangkat monitoring waktu tunggu dan kepuasan pendonor sebagai dasar evaluasi serta perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

2. METODE

2.1 Desain, lokasi, dan sasaran kegiatan

Kegiatan pengabdian menggunakan pendekatan partisipatif bersama UTD PMI Kota Surabaya dan dilaksanakan selama enam bulan pada tahun 2023. Tahapan pelaksanaan disusun melalui koordinasi, observasi, penyusunan instrumen, pendampingan penerapan perangkat monitoring, evaluasi bersama, dan perencanaan keberlanjutan. Observasi dilakukan sesuai izin dan arahan mitra serta tidak dimaksudkan untuk mengganggu proses pelayanan donor darah.

2.2 Tahapan pelaksanaan

Tabel 1. Tahapan pelaksanaan

No.	Tahapan	Kegiatan utama	Keluaran
1.	Koordinasi dan sosialisasi	Menyepakati tujuan, ruang lingkup observasi, tahapan layanan yang dapat diamati, kebutuhan instrumen, dan pembagian tugas.	Kesepakatan pelaksanaan dengan mitra.
2.	Observasi dan pengumpulan data	Mengamati alur pelayanan yang disepakati; mencatat waktu pada tahapan yang diizinkan; meninjau media informasi dan mekanisme evaluasi yang tersedia.	Format dan dokumen pemetaan waktu tunggu.
3.	Penyusunan instrumen	Mendampingi penyusunan/penggunaan lembar waktu tunggu, spreadsheet rekapitulasi, dan kuesioner kepuasan.	Instrumen pemantauan dan evaluasi.
4.	Penerapan paket monitoring	Menerapkan perangkat berupa lembar pencatatan waktu, pemetaan alur, kuesioner, format rekapitulasi, dan media informasi.	Paket Monitoring Waktu Tunggu dan Kepuasan Pendonor.
5.	Evaluasi dan	Meninjau hasil pencatatan dan umpan balik,	Laporan evaluasi dan

tindak lanjut	menyusun rekomendasi, serta merencanakan pemantauan berkala.	rencana keberlanjutan.

2.3 Evaluasi dan analisis

Evaluasi berfokus pada keterlaksanaan tahapan kegiatan, tersedianya instrumen pemantauan, kelengkapan dokumen, penyusunan rekomendasi, dan pencapaian luaran. Data hasil kegiatan dirangkum secara deskriptif berdasarkan laporan akhir. Karena laporan tidak menyajikan rekapitulasi angka lengkap untuk durasi waktu tunggu maupun skor kuesioner sebelum dan sesudah kegiatan, artikel ini tidak menghitung atau menyimpulkan besaran perubahan kuantitatif pada kedua indikator tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil pelaksanaan kegiatan

Pelaksanaan pengabdian berfokus pada pemetaan waktu tunggu, evaluasi alur pelayanan, penguatan evaluasi kepuasan pendonor, dan penyusunan perangkat monitoring. Berdasarkan laporan akhir, kegiatan menghasilkan format pencatatan waktu tunggu pada tahapan pelayanan donor darah, gambaran alur pelayanan sebagai bahan evaluasi, instrumen evaluasi kepuasan pendonor, serta format rekapitulasi data.

Tabel 2. Hasil Pelaksanaan

No.	Fokus kegiatan	Hasil yang dilaporkan	Manfaat untuk mitra
1.	Pemetaan waktu tunggu	Tersusun format pencatatan waktu tunggu pada tahapan pelayanan donor darah.	Memberikan dasar untuk melihat durasi tiap tahap dan mengenali bagian yang berpotensi memerlukan perbaikan.
2.	Evaluasi alur pelayanan	Tersusun gambaran/bagan alur pelayanan dan rekomendasi perbaikan.	Membantu meninjau urutan proses, koordinasi antartahapan, dan kejelasan informasi.
3.	Evaluasi kepuasan pendonor	Tersedia instrumen evaluasi kepuasan pendonor dan format rekapitulasi.	Memfasilitasi pengumpulan umpan balik mengenai informasi, respons petugas, kenyamanan, dan persepsi waktu tunggu.
4.	Media informasi dan keberlanjutan	Tersedia media informasi pelayanan, laporan evaluasi, dan rencana tindak lanjut.	Mendukung pemahaman pendonor serta evaluasi berkala oleh mitra.

3.2 Paket Monitoring Waktu Tunggu dan Kepuasan Pendonor

Perangkat monitoring yang dikembangkan mengintegrasikan formulir pencatatan waktu tunggu, lembar pemetaan alur pelayanan, kuesioner kepuasan, spreadsheet rekapitulasi, dan media informasi alur pelayanan. Formulir pencatatan digunakan untuk mencatat durasi pada tahapan yang telah disepakati dengan mitra. Bagan alur membantu menggambarkan urutan proses yang dilalui pendonor. Kuesioner ditujukan untuk menghimpun umpan balik tentang kejelasan informasi, daya tanggap petugas, kenyamanan, dan persepsi terhadap waktu tunggu.

Integrasi perangkat tersebut memberi mitra alat administrasi untuk mengumpulkan informasi secara lebih seragam. Data yang direkap secara konsisten dapat digunakan untuk membandingkan durasi antartahapan dan mengidentifikasi aspek layanan yang sering mendapat umpan balik. Meski demikian, manfaat tersebut merupakan potensi penggunaan perangkat; penilaian efektivitasnya memerlukan penerapan rutin, jumlah pengamatan yang memadai, dan rekapitulasi hasil yang dapat dibandingkan.

3.3 Evaluasi luaran dan keterbatasan data

Laporan akhir menyatakan luaran utama tercapai, mencakup dokumen pemetaan waktu tunggu, bagan alur pelayanan dan rekomendasi perbaikan, instrumen evaluasi kepuasan beserta format rekapitulasi, media informasi, serta laporan evaluasi dan rencana keberlanjutan. Mitra berpartisipasi

melalui pemberian informasi tentang alur pelayanan, penentuan tahapan yang dapat diamati, pemberian masukan terhadap instrumen, dan pembahasan rekomendasi.

Namun, laporan akhir tidak menyajikan nilai numerik lengkap tentang rerata waktu tunggu, jumlah pengamatan per tahapan, tingkat kepuasan pendonor, atau perbandingan sebelum-sesudah. Dengan demikian, hasil yang dapat ditegaskan dari dokumen sumber adalah tersedianya perangkat evaluasi, bukan bukti terukur bahwa waktu tunggu telah menurun atau kepuasan telah meningkat. Pengukuran lanjutan perlu dilakukan dengan definisi waktu yang konsisten, periode pengamatan yang jelas, dan kuesioner yang direkap secara sistematis.

3.4 Kendala dan keberlanjutan

Kendala yang dicatat dalam laporan berkaitan dengan pencatatan waktu tunggu tanpa mengganggu aktivitas petugas serta penyesuaian format pencatatan dan kuesioner agar mudah digunakan oleh mitra. Pengumpulan umpan balik juga perlu diatur agar tidak menambah beban pendonor setelah proses donor selesai. Karena itu, perangkat monitoring perlu disesuaikan dengan kondisi operasional dan dievaluasi secara berkala bersama mitra.

Keberlanjutan program dapat dilakukan dengan menetapkan petugas penanggung jawab, menentukan periode pemantauan, memastikan kelengkapan pencatatan, merekap hasil secara berkala, dan membahas hasil evaluasi untuk menentukan prioritas perbaikan. Langkah ini sejalan dengan literatur yang menempatkan mutu layanan dan orientasi kepada pendonor sebagai aspek penting dalam kepuasan dan loyalitas donor.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian di UTD PMI Kota Surabaya menghasilkan perangkat pendukung evaluasi pelayanan donor darah berupa format pemetaan waktu tunggu, bagan alur pelayanan dan rekomendasi perbaikan, instrumen kepuasan beserta format rekapitulasi, media informasi, serta laporan evaluasi dan rencana tindak lanjut. Luaran tersebut menyediakan dasar bagi mitra untuk melakukan pemantauan mutu pelayanan secara lebih terstruktur. Karena data kuantitatif lengkap mengenai waktu tunggu dan kepuasan tidak dicantumkan dalam laporan akhir, dampak program terhadap penurunan waktu tunggu dan peningkatan kepuasan belum dapat disimpulkan secara numerik. Pemantauan berkala dan dokumentasi data yang konsisten diperlukan untuk menilai efektivitas penerapan paket monitoring

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim menyampaikan terima kasih kepada UTD PMI Kota Surabaya sebagai mitra kegiatan serta Universitas Dr. Soetomo atas dukungan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

[1] R. Cahyadi, R. Primasari, and W. Samsulhadi, “Survei kepuasan pelanggan tentang mutu dan kualitas pelayanan donor darah di Unit Transfusi Darah PMI Kota Surabaya tahun 2019,” J. Community Health Dev., vol. 3, no. 2, pp. 10–15, 2022, doi: 10.20884/1.jchd.2022.3.2.4803.

[2] R. A. Rosyidah, “Gambaran kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan petugas seleksi donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022,” J. Ilmu Kesehat. Bhakti Setya Med., vol. 7, no. 2, pp. 54–63, 2022, doi: 10.56727/bsm.v7i2.108.

[3] Z. Salsabila, F. R. Sri Supadmi, and D. Z. Rahardian Syah, “Profil respon time pelayanan darah di PMI Kabupaten Kuningan,” Jaringan Laboratorium Medis, vol. 4, no. 1, pp. 56–59, 2022, doi: 10.31983/jlm.v4i1.8501.

[4] JD. Martín-Santana, M. K. Cabrera-Suárez, M. C. Déniz-Déniz, and E. Reinares-Lara, “Donor orientation and service quality: key factors in active blood donors’ satisfaction and loyalty,” PLoS One, vol. 16, no. 7, 2021, doi: 10.1371/journal.pone.0255112.