

Penerapan quality function deployment dalam meningkatkan kualitas pelayanan donasi darah di unit transfusi darah daerah PMI DKI Jakarta

Susanti Muktingrum, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73434&lokasi=lokal>

Abstrak

Donor darah adalah salah satu unsur penting dalam penyediaan darah dan oleh karena itu keberadaannya selalu diprioritaskan oleh PMI. Dalam pelayanan donasi darah, UTDD PMI DKI Jakarta sebagai unit pelaksana teknis transfusi darah di Jakarta berusaha untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan donor.

Dalam kaitan itu, dilakukan suatu penelitian dengan menggunakan metode QFD yang hasilnya dirumuskan dalam matriks House of Quality untuk mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang menjadi keinginan donor terhadap layanan donasi darah serta respon teknis apa saja yang perlu diprioritaskan UTDD PMI DIU Jakarta dalam rangka meningkatkan kualitas layanan donasi darah tersebut.

Dari hasil penyusunan matriks HoQ, diperoleh atribut-atribut yang memiliki prioritas tertinggi berdasarkan tingkat kepentingan donor adalah jaminan keamanan dalam penggunaan peralatan dibagian Hemoglobin, jaminan keamanan dalam penggunaan jarum suntik, kebersihan ruang pengambilan darah, keahlian petugas dalam proses pengambilan darah, dan kecepatan petugas dalam memberikan respon jika terjadi keluhan. Sedangkan atribut-atribut yang harus diprioritaskan dengan mempertimbangkan faktor-faktor internal adalah keahlian petugas dalam proses pengambilan darah, jaminan keamanan dalam penggunaan jarum suntik, jaminan keamanan dalam penggunaan peralatan dibagian Hemoglobin, keahlian petugas dibagian Hemoglobin dalam menggunakan peralatan, dan kemudahan memperoleh informasi dari petugas dibagian informasi.

Respon teknis yang menjadi prioritas tertinggi berdasarkan tingkat. kepentingan donor dan dengan mempertimbangkan faktor-faktor internal adalah komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, pengadaan layanan donasi 24 jam, pengadaan layanan donasi diluar UTDD PMI DKI Jakarta, mempekerjakan SDM yang berkualitas, peningkatan program pelestarian donor darah sukarela, sosialisasi penggunaan peralatan yang steril dan aman, serta review standar operation procedure (SOP) pelayanan donasi.

<hr>

Blood donor is one of the important things in blood supply, so that their existence always had been prioritized by Indonesian Red Cross (PMI). In blood donation service, UTDD PMI DKI Jakarta as an implementer's technical unit in blood transfusion in Jakarta tries to give services that can meet their requirements.

Related to this situation, a research is conducted using QFD method, which results, is formulated by the House of Quality matrix to identify customer requirements attributes to the blood donation services, and also

to identify technical responses that have to be prioritized by UTDD PMI DKI Jakarta in order to improve the quality of blood donation services.

From the House of Quality matrix results, the highest priority attributes based on importance to customer are security guarantee of tools in Hemoglobin section, security guarantee of needles, cleanliness of blood room, staff expertise in blood transfusion, and quick staff responsiveness. Meanwhile, the highest priority attributes based on consideration of internal factors are staff expertise in blood transfusion, security guarantee of needles, security guarantee of tools in Hemoglobin section, staff expertise in Hemoglobin section, and easiness to get information from staff.

The highest priority technical responses based on importance to customer and considering of internal factors are giving best service commitment, conducting 24-hour blood donation services, conducting blood donation services outside UTDD PMI DKI Jakarta, employing the qualified human resources, improving the perpetuate program of voluntary blood donor, socializing the utilization of sterile and secure tool, and reviewing standard operation procedure of donation service.