



# **Jurnal Social Library**

Available online <https://penelitimuda.com/index.php/SL/index>

---

## **Pasokan dan Kualitas Pelayanan Darah UDD PMI Kota Semarang Saat Pandemi Covid-19**

### ***Supply and Quality of Blood Services for UDD PMI Semarang City During the Covid-19 Pandemic***

Yuli Arinta Dewi<sup>(1\*)</sup> & Yusti Triwianti<sup>(2)</sup>

Prodi Teknologi Bank Darah, Politeknik Bina Trada Semarang, Indonesia

\*Corresponding author: [yarintadewi@gmail.com](mailto:yarintadewi@gmail.com)

---

#### **Abstrak**

UDD PMI Kota Semarang berkewajiban memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan harapan pendonor. Di masa pandemi Covid-19, semua aspek layanan masyarakat terdampak tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dampak pandemi Covid-19 terhadap pasokan darah dan kualitas layanan pendonor darah. Metode yang digunakan ialah penelitian deskriptif observasional melalui pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling* terhadap 85 responden yang bersedia mengisi angket secara online yang dilakukan selama periode penelitian. Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan pasokan darah di UDD PMI kota Semarang sebesar 25% pada periode 4 bulan pertama pasca pandemi terjadi di Indonesia. Responden yang merupakan pendonor darah di UDD PMI kota Semarang berjumlah didominasi laki-laki sebanyak 67% dengan usia terbanyak di rentang 31-40 tahun (sebanyak 32%) dan berstatus sebagai donor darah sukarela (74%). Pendonor cenderung menilai baik pelayanan yang berorientasi pada variabel kualitas pelayanan di UDD PMI Kota Semarang. Pandemi menyebabkan penurunan pasokan darah di UDD PMI Kota Semarang. Meskipun begitu pendonor darah secara umum menilai kualitas layanan pendonor yang diberikan oleh UDD PMI Kota Semarang di masa pandemic Covid -19 dinilai baik pada kelima variabel yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan minat masyarakat untuk berdonor di masa pandemic Covid-19.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Donor Darah; Pandemi Covid-19

#### **Abstract**

UDD PMI Semarang City is obliged to provide quality services in accordance with donor expectations. During the Covid-19 pandemic, all aspects of community services were affected. The purpose of this study was to analyze the impact of the Covid-19 pandemic on blood supply and the quality of blood donor services. The method used is descriptive observational research through a cross sectional approach. The sample was taken by accidental sampling technique against 85 respondents who were willing to fill out an online questionnaire that was conducted during the research period. The Covid-19 pandemic caused a 25% decrease in blood supply at UDD PMI Semarang in the first 4-month period after the pandemic occurred in Indonesia. Respondents who were blood donors at UDD PMI Semarang were dominated by men as much as 67% with the most ages in the range of 31-40 years (as much as 32%) and status as voluntary blood donors (74%). Donors tend to rate good service oriented service quality variables at UDD PMI Semarang City. The pandemic caused a decrease in blood supply at UDD PMI Semarang City. Even so, blood donors generally assess the quality of donor services provided by UDD PMI Semarang City during the Covid-19 pandemic is considered good on the five variables, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. Efforts are needed to increase public interest in donating during the Covid-19 pandemic.

**Keywords:** Service Quality; Blood donors; Covid-19 pandemic

**How to Cite:** Dewi, Yuli Arinta & Triwianti, Yusti, 2021, Pasokan dan Kulaitas Pelayanan Darah UDD PMI Kota Semarang Saat Pandemi Covid-19, *Jurnal Social Library*, 1 (3): 116-123.

---

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 diperkirakan sebagai bencana non alam terbesar di abad ini sekaligus sebagai tantangan kemanusiaan terbesar sejak Perang Dunia II (Indranil Chakraborty, 2020). Meningkatnya resistensi antimikroba, bersama dengan munculnya strain virus baru yang sangat patogen, telah memicu kekhawatiran akan wabah global penyakit menular lainnya (Nerlich & Halliday, 2007). Kasus Covid-19 baru di Indonesia terus meningkat. Total kasus terkonfirmasi positif Covid-19 per tanggal 5 Januari 2020 mencapai 765 ribu sejak infeksi pertama ditemukan pada 2 Maret 2020 (Satgas Penanganan Covid-19, 2020). Kondisi ini tentunya berdampak langsung pada kondisi pelayanan kesehatan di Indonesia.

Dalam rangka penanggulangan bencana Covid-19, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pembatasan sosial berskala besar. Masyarakat dihimbau untuk membatasi aktivitas di luar rumah, menghindari kerumunan baik itu di sektor pendidikan, kesehatan, ekonomi dan yang lain. Hal ini tentunya berdampak pada pelayanan darah dimana salah satu kegiatan utamanya yaitu pengambilan darah yang melibatkan partisipasi masyarakat.

Kebutuhan darah telah ditetapkan oleh WHO sebesar 2% dari seluruh total populasi. Baik untuk kondisi normal maupun kebutuhan emergi seperti operasi darurat dan lain-lain yang berhubungan dengan keselamatan jiwa. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan donor darah menyebabkan menurunnya ketersediaan darah. Tanpa pengelolaan yang tepat hal ini akan berdampak pada pelayanan kesehatan yang terkait seperti transfusi darah.

## METODE

Penelitian dilaksanakan di UDD Kota Semarang pada bulai April–Juni 2020. Pemilihan UDD yang menjadi objek penelitian karena dekat dengan lokasi peneliti sehingga memungkinkan dilaksanakan penelitian di saat pandemi berlangsung.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pendonor yang melakukan donor darah di UDD PMI Kota Semarang dalam kurun waktu penelitian yaitu Maret-Juni 2020. Teknik pengambilan sampel yaitu accidental sampling Accidental sampling/ Convenience sampling adalah non-probabilitas sampling teknik dimana subyek dipilih karena aksesibilitas nyaman dan kedekatan mereka kepada peneliti. Subyek dipilih hanya karena mereka paling mudah untuk dilibatkan dalam penelitian. Peneliti menggunakan teknik ini karena populasi yang terlalu besar sehingga mustahil untuk menyertakan setiap individu. Selain itu kebijakan fiskal dan social distancing selama masa pandemi membuat pengambilan data dilakukan secara online pada komunitas pendonor darah tetap.

Data primer diperoleh menggunakan daftar pertanyaan (questionnaire) yang diberikan kepada pendonor yang telah dipersiapkan berupa pertanyaan persepsi tentang pelayanan darah di masa pandemi Covid 19.

Persepsi Jaminan Pelayanan diukur dengan kuesioner yang diadaptasi dari kuesioner yang digunakan oleh Kelmanutu (2013) dalam mengukur gambaran dimensi mutu pelayanan pada unit rawat inap rumah sakit umum daerah Karel Sabsutbun Langgur, Maluku Tenggara. Karena objek penelitian berbeda yaitu pada pelayanan darah, maka peneliti melakukan uji validitas dan

reliabilitas kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan cara mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur, melakukan uji coba kuesioner, dan menghitung dengan korelasi pearson produk moment.

Uji korelasi pearson product moment digunakan untuk menguji validitas kuesioner persepsi jaminan Pelayanan darah. Berdasarkan uji validitas dengan jumlah sampel uji kuesioner sebanyak 20, maka ditemukan nilai r tabel adalah sebesar 0,444. Dari hasil perhitungan statistik ditemukan 22 butir pertanyaan dinyatakan valid karena r hitung > r tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen dengan *Pearson Product Moment*

No Pertan yaan	Nilai r hitung ( <i>Pearson Product Moment</i> )	N	No Pertan yaan	Nilai r hitung ( <i>Pearson Product Moment</i> )	N
3	0,512	20	18	0,858	20
5	0,691	20	19	0,760	20
6	0,54	20	20	0,761	20
7	0,596	20	21	0,820	20
8	0,694	20	22	0,800	20
10	0,496	20	23	0,716	20
11	0,635	20	24	0,716	20
13	0,512	20	25	0,744	20
15	0,518	20	26	0,744	20
16	0,607	20	27	0,744	20
17	0,827	20	28	0,744	20

Peneliti menguji reliabilitas instrumen dengan menggunakan uji Alpha Cronbach . Untuk mengetahui reliabilitas caranya adalah: membandingkan r hasil dengan r tabel. Dalam uji reliabilitas sebagai nilai r hasil adalah nilai "Alpha" (terletak diakhir output). Ketentuannya: bila  $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$ , maka pertanyaan tersebut reliabel. Dari hasil uji diatas

ternyata, nilai r Alpha (0,935) lebih besar dibandingkan nilai r tabel, maka pertanyaan diatas dinyatakan reliable

Tabel 2. Uji Reliabilitas dengan *Alpha Cronbach Reliability Statistics*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,935	22

Variabel Bebas (X). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu persepsi kualitas pelayanan yang berorientasi pada pencegahan Covid 19. Yang meliputi:

Tabel 3. Variabel dan Definisi Operasional

Dimensi Mutu (Variabel)	Definisi operasional
Kehandalan	Penilaian pendonor terhadap kemampuan petugas UDD untuk memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat diandalkan
DayaTanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Penilaian pendonor terhadap kemampuan petugas UDD melayani pendonor cepat/tepat dan akurat.
Jaminan	Penilaian pendonor terhadap sikap dan kemampuan petugas kesehatan sehingga menimbulkan rasa kepercayaan dan simpatik pada pasien dalam hal pemanfaatan pelayanan.
Empati	Penilaian pasien terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam hal pemberian perhatian secara individual, kemudahan dan melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pasien.
Bukti Fisik	Penilaian pendonor terhadap penampilan UDD yang meliputi fisik, fasilitas, peralatan medis, dan sarana dan prasarana lainnya yang berorientasi pada pencegahan Covid 19.

Data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi yang diperoleh dari bagian administrasi UDD PMI Kota Semarang berupa data cetak yang berupa dokumentasi/laporan kegiatan dan data yang relevan dengan penelitian ini.

Data primer dari hasil survei persepsi jaminan pelayanan darah sedangkan data sekunder berupa laporan donasi dari UDD PMI Kota Semarang. Analisis statistic dengan SPSS versi 24.0 dengan analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan jaminan pelayanan darah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Persediaan darah di UDD PMI Kota Semarang didapatkan melalui kegiatan penyumbangan darah dari pendonor baik

donor darah sukarela maupun donor pengganti. Berikut adalah data persediaan darah di UDD PMI Kota Semarang di semester pertama tahun 2020.

Tabel4. Persediaan Darah PMI Kota Semarang Sebelum dan Ketika Pandemi Covid-19 (Januari-Juni 2020)

Persediaan Darah Sebelum Pandemi Covid-19 di UDD PMI Kota Semarang				Persediaan Darah Pada Saat Pandemi Covid-19 di UDD PMI Kota Semarang			
Bulan (2020)	Donor Sukarela	Donor Pengganti	Total	Bulan (2020)	Donor Sukarela	Donor Pengganti	Total
Januari	7300	2	7.302	Maret	6454	41	6.495
Februari	6475	1	6.476	April	4867	0	4.867
				Mei	5.004	0	5.004
				Juni	4344	3	4.347
Rata-rata Persediaan Darah Sebelum Pandemi Covid-19 di UDD PMI Kota Semarang (kantong darah/ bulan)*			6.889	Rata-rata Persediaan Darah Pada Saat Pandemi Covid-19 di UDD PMI Kota Semarang (Kantong darah/ bulan)*			5.178

\*)Data dibulatkan dalam satuan

Berdasarkan data dari UDD PMI Kota Semarang, didapatkan penurunan jumlah penyumbangan darah yang berdampak pada penurunan persediaan darah di UDD PMI Kota Semarang. Dalam penelitian ini, data persediaan darah sebelum pandemi diambil dari periode 2 bulan sebelum pengumuman kasus Covid-19 pertama kali (Maret 2020) sehingga periodenya yaitu Januari-Februari 2020, sedangkan data ketika pandemic diambil pada saat 4 bulan pasca pengumuman kasus pertama yaitu Maret--Juni 2020. Terlihat rata-rata persediaan darah di UDD PMI Kota Semarang di tahun 2020 sebelum pandemi terjadi sebanyak 6.889 kantong darah/ bulan, sedangkan ketika pandemi terjadi terjadi penurunan rata-rata persediaan darah lebih dari 1000 kantong per bulan yaitu menjadi 5.178 kantong darah/ bulan. Jika dihitung dengan persentase, maka di empat bulan pertama pandemic Covid-19, UDD PMI Kota Semarang mengalami penurunan persediaan darah sebanyak 25%.

Penelitian ini mengukur persepsi pendonor tentang pelayanan darah yaitu menilai pelayanan darah berdasarkan apa yang dirasakan oleh pendonor yang menerima pelayanan dari UDD PMI Kota Semarang. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Analisis univariat digunakan untuk mengetahui sebaran karakteristik responden dan variabel penelitian.

Karakteristik responden pada penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, status pendonor di Unit Donor Darah. Hasil pengolahan dan analisis data menunjukkan distribusi responden yang merupakan pendonor darah di UDD PMI Kota Semarang berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki berjumlah 70 orang (82,4%) sedangkan laki-laki berjumlah 15 orang (45,5%).

Distribusi responden berdasarkan usia mayoritas berusia 31-40 tahun sebanyak 32 orang (37,6%) dan tidak ada responden yang berusia >60 tahun. Responden berusia < 20 tahun paling sedikit yaitu sebanyak 2 orang (2,4%), 20-

30 tahun sebanyak 17 orang (20%), 41-50 tahun sebanyak 27 orang (31,8%) dan 51-60 tahun sebanyak 7 orang (8,2%).

Mayoritas responden adalah donor darah sukarela, yakni sebanyak 78 orang (87%) dan 11 orang donor pengganti (12,9%) dari total responden.

Tabel 1. Profil Responden Hasil Survey

Variabel	Kategori	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	82,4
	Perempuan	17,6
Usia	<20 tahun	2,4
	20-30 tahun	20,0
	31-40 tahun	37,6
	41-50 tahun	31,8
	51-60 tahun	8,2
Jenis Pendorong	Donor Sukarela	87,1
	Donor Pengganti	12,9

Sumber: Data Primer 2020

Untuk mendapatkan gambaran mutu pelayanan darah peneliti menggunakan dimensi mutu dari Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985) yang menggunakan lima kelompok karakteristik yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Tabel 2. Gambaran Mutu Pelayanan Darah di masa Pandemi di UDD PMI Kota Semarang

Variabel	Gambaran Mutu Pelayanan Darah di masa Pandemi			
	Baik		Tidak Baik	
	Jumlah Responden	Persentase	Jumlah Responden	Persentase
Kehandalan	84	98,8	1	1,2
Daya Tanggap	85	100	0	0
Jaminan	84	98,8	1	1,2
Empati	83	97,6	2	2,4
Bukti Fisik	84	98,8	1	1,2

Sumber: Data Primer 2020

Tabel 2 menunjukkan 98,8 % responden menyatakan UDD PMI Kota Semarang handal dalam memberikan pelayanan darah kepada pendonor. Dan hanya 1 responden yang menyatakan UDD tidak handal. Dalam hal ini berdasarkan jawaban responden dalam kategori ketepatan waktu petugas, pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas/ dokter,

pelayanan tenaga medis dilakukan secara teliti sedangkan tenaga medis dapat melayani dengan baik.

Terkait penilaian pendonor terhadap kemampuan petugas UDD melayani pendonor cepat/tepat dan akurat hampir seluruh responden (100%) menilai baik. Dengan demikian dapat dikatakan UDD PMI Kota sangat tanggap dalam memberikan pelayanan di masa pandemi.

Adapun penilaian pendonor terhadap jaminan dan bukti fisik diperoleh sebanyak 84 orang responden (98,8%) menyatakan baik dan masing-masing variabel hanya 1 responden (1,2%) yang menyatakan tidak baik.

Diantara kelima variabel, empati merupakan variabel yang memperoleh penilaian tidak baik sebanyak 2,4%. Hal ini terkait dengan penilaian pendonor terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam hal pemberian perhatian secara individual, kemudahan dan melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pasien.

Dari hasil secara keseluruhan variabel didapatkan gambaran mutu pelayanan darah di masa pandemi oleh UDD PMI Kota Semarang menyatakan baik. Dari hasil penelitian didapatkan variabel yang perlu dibenahi yaitu terkait empati petugas kepada pendonor.

WHO memberikan target persediaan darah aman di suatu Negara dengan ketentuan sebanyak 2% dari jumlah penduduk yang ada di suatu Negara. Jumlah persediaan darah di Indonesia sendiri masih kurang jika disbanding dari angka ideal tersebut. Hal ini menyebabkan upaya untuk mendapatkan persediaan darah yang aman menjadi satu hal yang penting. Penduduk Kota Semarang pada Desember 2019 tercatat sebanyak



1.674.358 jiwa (Dispendukcapil Kota Semarang, 2019), maka target 2% yaitu sebanyak 33.487 kantong.

UDD PMI Kota Semarang melayani permintaan darah baik untuk Kota Semarang dan sekitarnya. Sebanyak 41 rumah sakit di Kota Semarang dan 16 rumah sakit di luar kota Semarang telah dilayani oleh UDD PMI Kota Semarang dalam penyediaan darah (Kompas, 2020). Sebelum pandemi, UDD PMI Kota Semarang melayani 200-230 kantong darah/ hari (Kompas, 2020). Berdasarkan pengolahan data, UDD PMI Kota Semarang menyediakan 6.889 kantong darah perbulan atau 173 perhari (data Januari-Februari 2020). Pandemi Covid-19 telah menyebabkan penurunan persediaan darah sebanyak 25% di 4 bulan pertama di periode Maret-Juni 2020.

Penurunan persediaan darah tidak hanya dialami di Kota Semarang, namun di UDD PMI DKI Jakarta juga mengalami penurunan dengan jumlah sebanyak 54%. Berdasarkan Wang et Al. (2020) pada minggu pertama pandemic Covid-19 di China mengalami penurunan pasokan darah sebesar 67% untuk *whole blood* (Djuardi, Donor Darah Saat Pandemi Covid 19, 2020). Perbedaan persentase penurunan ini kemudian membuat peneliti mencoba mencari tahu bagaimana mutu pelayanan darah di UDD PMI Kota Semarang untuk menjadi dasar analisis lebih lanjut.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata rata penduduk serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Purwoastuti, 2014). Pelayanan darah adalah salah satu

pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Banyak penelitian yang telah melihat mutu pelayanan sektor kesehatan, baik pelayanan kesehatan tingkat pertama (M Syarif, 2017); pelayanan kesehatan tingkat kedua dengan mengukur gambaran mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit (Kelmanutu, 2013) maupun analisa jaminan kesehatan dalam sistem rujukan nasional (Marina Ery Setiawati, 2018).

Palang Merah Indonesia adalah organisasi kemanusiaan di Indonesia yang melaksanakan pelayanan darah melalui Unit Donor Darah. Pandemi Covid-19 berdampak besar pada kegiatan donor darah. Penurunan donasi disebabkan oleh kebijakan pembatasan sosial berskala besar dan kekhawatiran masyarakat akan terpaparnya virus SARS-CoV-2 (Djuardi, 2020). Berdasarkan hasil pengolahan data laporan penyumbangan darah berdasarkan jenis donor tahun 2020 dari UDD PMI Kota Semarang terlihat ada penurunan donasi khususnya pada saat pandemic Covid 19. Dimana penurunan donasi ini juga terjadi tidak hanya di Indonesia tetapi juga di Negara-negara lain di dunia (Albaro J Nieto Calvache, 2020)

Ancaman penurunan donasi akibat Covid-19 telah direspon oleh PMI Pusat dengan mengeluarkan protocol pencegahan dampak Covid-19 pada pelayanan darah di UDD PMI. Kebijakan tersebut menjamin mutu pelayanan darah yang dilaksanakan oleh UDD telah mengacu pada protokol kesehatan terhadap Covid-19. UDD PMI Kab/ Kota melaksanakan protokol tersebut dalam pelaksanaan pelayanan darah dari mulai rekrutmen hingga distribusi.

Hasil analisis persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan darah yang

dilakukan oleh UDD PMI Kota Semarang menunjukkan hasil yang positif, yang berarti secara keseluruhan responden menilai UDD PMI Kota Semarang telah memberikan pelayanan darah dengan mutu yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mencari penyebab penurunan donasi di UDD. Mengingat kebutuhan darah tetap ada, khususnya dengan teknologi terbaru terkait plasma convalesen sebagai salah satu alternatif pengobatan Covid-19. bukan merupakan data mentah, melainkan data yang sudah diolah/dianalisis dengan metode yang telah ditetapkan. Ilustrasi hasil penelitian dapat menggunakan grafik/tabel/gambar. Tabel dan grafik harus dapat dipahami dan diberi keterangan secukupnya. Hasil yang dikemukakan hanyalah temuan yang bermakna dan relevan dengan tujuan penelitian. Pembahasan adalah perbandingan hasil yang diperoleh dengan konsep/teori yang ada dalam tinjauan pustaka.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan adanya penurunan persediaan darah di UDD PMI Kota Semarang pada saat pandemi Covid 19. Meskipun begitu masyarakat yang telah menerima pelayanan dari UDD PMI Kota Semarang memiliki persepsi yang baik atas mutu pelayanannya pada saat periode penelitian yaitu di masa pandemi Covid-19.

Perlu penelitian lebih lanjut untuk mencari solusi lebih terkait persediaan darah di UDD PMI Kota Semarang. Mengingat kebutuhan darah tetap ada meskipun dalam situasi normal terutama dalam kondisi bencana. Penelitian terkait stok plasma darah sebagai salah satu

alternatif pengobatan untuk Covid-19 juga perlu dilakukan, khususnya di UDD PMI Kota Semarang yang menjadi salah satu UDD penyedia layanan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albaro J Nieto Calvache, M. Q. (2020). Dangerous shortage of blood banks as an indirect effect of SARS-CoV-2: An obstetrics perspective. *Clinical Article*, 24-32.
- Dispendukcapil Kota Semarang. (2019, Desember 30). *Dispendukcapil*. Retrieved Februari 27, 2021, from [www.dispendukcapil.semarangkota.go.id: http://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/statistik/jumlah-penduduk-kota-semarang/2019-12-28](http://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/statistik/jumlah-penduduk-kota-semarang/2019-12-28)
- Djuardi, A. M. (2020). Donor Darah Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Medika Hutama*, 299-303.
- Indranil Chakraborty, P. M. (2020). COVID-19 outbreak: Migration, effects on society, global environment and prevention. *Science and The Total Environment*, 24-32.
- Kelmanutu, L. S. (2013). *Gambaran Tentang Dimensi Mutu Pelayanan pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sabduttubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Kompas. (2020, 11 9). *www.kompas.com*. Retrieved Februari 26, 2021, from [www.kompas.com: https://regional.kompas.com/read/2020/11/09/21300071/pandemi-covid-19-pmi-kota-semarang-sediakan-160-kantong-darah-per-hari?page=all](https://regional.kompas.com/read/2020/11/09/21300071/pandemi-covid-19-pmi-kota-semarang-sediakan-160-kantong-darah-per-hari?page=all)
- M Syarif, B. W. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 34-50.
- Marina Ery Setiawati, R. H. (2018). Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 35-40.
- Nurjanah, S. (2020). Gangguan Mental Emosional Pada Klien Pandemi Covid-19 di Rumah Karantina. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa*, 329-334.
- Palang Merah Indonesia. (2020). *Protokol Pencegahan Penyebaran Covid 19 terkait pelaksanaan Donor Darah di UDD PMI*. Jakarta: PMI.
- Purwoastuti, E. (2014). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Bentang Baru Press.

- Satgas Penanganan Covid-19. (2020, November 9). *Covid-19.go.id*. Retrieved November 10, 2020, from [www.covid19.go.id: https://covid19.go.id/berita/infografis-covid19-9-november-2020](https://covid19.go.id/berita/infografis-covid19-9-november-2020)
- Tempo. (2020, November 9). *www.en.tempo.co*. Retrieved November 10, 2020, from [www.en.tempo.co: https://en.tempo.co/read/1403761/indonesia-logs-2853-fresh-covid-19-cases](https://en.tempo.co/read/1403761/indonesia-logs-2853-fresh-covid-19-cases)