

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PELAYANAN PRIMA DI UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KOTA SURABAYA

Awan Dharmawan¹, Rukin², Zulharman³

¹Prodi Admimistrasi Negara Universitas Teknologi Surabaya

²Prodi Magister Manajemen Universitas Teknologi Surabaya

³Prodi Ilmu Hukum Universitas Teknologi Surabaya

Alamat Kampus: Jl.Balongsari Praja V.No.1 Kota Surabaya Jawa Timur 60188

Korespondensi: awandharmawan123@gmail.com

ABSTRAC

This research aims to see how Excellent service-based public services are implemented at UTD PMI Surabaya City as mandated by law No. 25 of 2009 concerning Public Services as well as the mandate and Regulation of the Minister of Health (PMK) of the Republic of Indonesia Number 83 of 2014 concerning Blood Transfusion Units, Banks Blood. and Blood Transfusion Services Network. The research design used qualitative methods and a descriptive approach was used (Sugiyono, 2017), to answer the research problem, a theoretical approach to the characteristics of excellent service was used (Wijaya, 2022). The research results showed that the theoretical dimensions existed, namely: appearance, politeness and friendliness, willingness to serve, knowledge and expertise, punctuality and promise, honesty and trust, efficiency, legal certainty, openness are all in accordance with existing theoretical indicators. Recommendations for UTD PMI Surabaya City must be additional human resources so that public services can be more optimal, especially for managing patient and non-patient visitor traffic, in the future.

Keywords: public service, excellent service, PMI Surabaya City Blood Transfusion Unit

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelayanan publik berbasis pelayanan prima dilaksanakan di UTD PMI Kota Surabaya sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta amanat dan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah. dan Jaringan Layanan Transfusi Darah. Desain penelitian menggunakan metode kualitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif (Sugiyono, 2017), untuk menjawab permasalahan penelitian, digunakan pendekatan teoritis terhadap karakteristik pelayanan prima (Wijaya, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi teoritis yang ada, yaitu: penampilan, kesopanan dan keramahan, kemauan melayani, pengetahuan dan keahlian, ketepatan waktu dan janji, kejujuran dan kepercayaan, efisiensi, kepastian hukum, keterbukaan semuanya sesuai dengan indikator teoritis yang ada. Rekomendasi UTD PMI Kota Surabaya harus menjadi tambahan sumber daya manusia agar pelayanan publik dapat lebih optimal, terutama untuk pengelolaan trafik pengunjung pasien dan non pasien, di masa mendatang.

Kata kunci: pelayanan publik, pelayanan prima, Unit Transfusi Darah PMI Kota Surabaya

LATAR BELAKANG

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah dan Jaringan Layanan Transfusi Darah, disebutkan bahwa Unit Transfusi Darah (UTD) adalah layanan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan donor, penyediaan dan

Received: April 12, 2025; Accepted: April 21, 2025

* Awan Dharmawan, awandharmawan123@gmail.com

distribusi darah yang hanya didirikan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan PMI.

Sebagai bukti keseriusan pemerintah terhadap unit transfusi darah, pemerintah pusat telah membentuk Unit Transfusi Darah Pusat (UTDP) sebagai organisasi publik yang bertujuan untuk mengkaji dan mengelola layanan donor pada tahap yang sangat baik sehingga menjadi acuan Unit Transfusi Darah (UTD) di daerah. UTDP tidak hanya melakukan tugas penelitian, mengelola layanan donor pada tahap yang sangat baik, tetapi juga menyiapkan sumber daya manusia yang mampu menjadi tenaga medis yang terampil dan siap menghadapi segala permasalahan terkait pengelolaan donor darah. (<http://home.utdp-pmi.or.id/>)

1. KAJIAN TEORITIS

2.1 Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) sebagai Publik Organisasi

Unit transfusi darah (UTD) di daerah dan pusat (UTDP) harus mampu beradaptasi dengan perkembangan saat ini sehingga dapat beradaptasi dengan organisasi lain, sehingga menghasilkan kerja sama yang sinergis untuk kepentingan masyarakat luas

Unit Transfusi Darah (UTD) PMI merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang merupakan organisasi publik, yang tentunya perlu mendapatkan dukungan pemerintah dalam melaksanakan amanat undang-undang yang saat ini berlaku.

2.2 Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) Surabaya

Kota melaksanakan pelayanan Publik berdasarkan Pelayanan Prima

Unit Transfusi Darah (UTD) Kota Surabaya merupakan bagian dari Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Surabaya yang keberadaannya menjadi sorotan karena di bawah kepemimpinan Dr. Martono Adi Triyogo, MM mampu melakukan terobosan positif dan mampu menjadikan Unit Transfusi Darah (UTD) Kota Surabaya sebagai organisasi Publik yang mengadaptasi teknologi canggih dalam upaya menjadi organisasi publik yang gesit, mampu memberikan pelayanan publik prima dan sejalan dengan konsep pelayanan publik Provinsi Jawa Timur, yaitu CETTAR (Cepat, Efisien, Responsif, Transparan, Akuntabel dan Responsif) (JATIM-SETDA, 2024)

Pelayanan Publik Prima yang digalakkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur, khususnya Pemerintah Kota Surabaya, merupakan implementasi dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk Menyambut Indonesia Emas 2045

sehingga konsep dan pelaksanaannya harus mulai dioptimalkan dari sekarang, termasuk UTD PMI Kota Surabaya. sebagai organisasi publik di bidang kesehatan.

Pelayanan prima yang diharapkan oleh masyarakat harus dilihat sebagai bentuk tanggung jawab atas penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah dalam rangka memenuhi sarana dan prasarana fasilitas kesehatan (RPJPD JATIM, 2025), sehingga pelaksanaannya harus berorientasi pada pedoman kerja yang optimal disertai dengan nilai-nilai adat (budaya) dan etos kerja bernilai tinggi (Fathya, 2017)

Peran dan keberadaan UTD PMI Kota Surabaya tidak bisa dianggap kecil karena pada kenyataannya organisasi ini dibutuhkan oleh banyak orang sehingga membutuhkan pengelolaan yang baik dalam menjalankan tugas dan fungsi utamanya khususnya dalam hal pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Gambar 1.1
Lokasi dan Situasi Darah – Unit Transfusi Darah (UTD)
PMI Kota Surabaya



Sumber: Dokumen Penelitian, 2024

Gambar 1.2
Layanan Donor Darah dengan *Mobile Unit*



Sumber: Dokumen Penelitian, 2024

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Sugiyono, 2017) dalam rangka mendapatkan gambaran nyata dan benar tentang situasi yang ada (Moleong, 2019). Dalam penulisan makalah ini juga digunakan data primer yang mengacu pada hasil pengamatan atau pengamatan mendalam terhadap objek atau topik yang diangkat serta analisis hasil wawancara dengan informan.

Teknik wawancara yang digunakan adalah menggunakan wawancara semi terstruktur (Arikunto, 2013) yang dilakukan oleh penulis saat diskusi terkait pekerjaan yang dilakukan baik secara formal maupun informal saat berinteraksi dengan staf UTD PMI Kota Surabaya.

Informan dalam penulisan penelitian ini adalah level staf dan pimpinan di UTD PMI Kota Surabaya yang melaksanakan pekerjaan setiap hari sesuai dengan tugas pokok

dan fungsi pelayanan publik sehingga dapat dianggap memiliki relevansi dengan penelitian. Para informan ini memiliki pengetahuan yang baik dalam melakukan pekerjaan sehari-hari sehingga mereka mengetahui permasalahan dalam penelitian ini. Informan secara tidak sadar terlibat dalam topik yang diangkat dalam penelitian ini.

Informan yang terlibat dalam penulisan makalah ini adalah 4 orang, yang semuanya merupakan objek yang diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 2.1
Daftar Informan Dalam Penelitian

Kode Informan	Posisi /Jabatan	Pengalaman Kerja
K1	Bagian Staf Umum	> 5 Tahun Pengalaman Kerja
K2	Staf Layanan Pelanggan	> 5 Tahun Pengalaman Kerja
K3	Staf Keamanan	> 5 Tahun Pengalaman Kerja
K4	Kepala Seksi HUMAS	> 10 Tahun Pengalaman Kerja

Sumber: Peneliti Analisyt

Data sekunder dari penelitian ini adalah data yang diambil melalui dokumen pendukung yang diambil dari portal, media sosial atau buku atau peraturan perundang-undangan terkait topik penelitian di UTD PMI Kota Surabaya.

Pendekatan teoritis yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian adalah dengan menggunakan teori karakteristik pelayanan prima (Wijaya, 2022). Analisis hasil penelitian Pengumpulan data melalui wawancara juga berguna untuk menguji dan menghubungkan hasil pengamatan lapangan serta membantu penyusunan makalah ini (Hervani, 2019). Data pengamatan dan observasi dianalisis dan diproses menggunakan model analisis interaktif dari Miles & Huberman (Sugiyono, 2017)

Pendekatan teoritis yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian adalah dengan menggunakan teori karakteristik pelayanan prima (Wijaya, 2022)

Penelitian dilakukan di Kantor PMI UTD, Kota Surabaya, Jl.Embong Ploso No.7-15, Kota Surabaya-Jawa Timur, Kode Pos 60721. Observasi atau pengamatan lapangan dan wawancara terkait topik penelitian yang diangkat berlangsung dari 1 November 2024 hingga 10 Desember 2024

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Observasi

Fokus utama (*Core Business*) UTD PMI Kota Surabaya adalah melayani fasilitas kesehatan di bawah Palang Merah Indonesia (PMI) yang menyelenggarakan donor, penyediaan dan distribusi darah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah dan Jaringan Layanan Transfusi Darah. Dalam hal ini, UTD PMI Kota Surabaya sebagai Layanan Fasilitas Kesehatan telah mendapatkan Sertifikat Akreditasi Pleno dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Sumber: Data Penelitian).

UTD PMI Kota Surabaya selain melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah dan Jaringan Layanan Transfusi Darah, juga menyediakan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UTD PMI Kota Surabaya beroperasi sebagai unit kerja PMI yang melayani donor darah dan permintaan darah bagi masyarakat. Standar kontrol kualitas penanganan produk darah memiliki sertifikasi GMP (Good Manufacturing Practice) oleh BPOM RI.

Gambar 3.1

Situasi Unit Transfusi Darah – PMI Kota Surabaya



Sumber: Dokumen Penelitian, 2024

Keberadaan UTD PMI Kota Surabaya sebagai Organisasi Publik diwujudkan dalam bentuk program kegiatan seperti:

a) Donor Darah Gratis

Donor Darah Gratis yang diselenggarakan untuk kepentingan sosial masyarakat dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat dan dalam rangka memenuhi kebutuhan darah di wilayah kota Surabaya

Gambar 3.2

Bhakti Sosial : Kegiatan Donor Darah Tahun 2024



Sumber: Dokumen Penelitian, 2024

Gambar 3.3

Bhakti Sosial : Kegiatan Donor Darah Tahun 2024



Sumber: Dokumen Penelitian, 2024

b) Pemberian Penghargaan Donor Darah (*Blood Voulenter Awarding*)

Pemberian penghargaan kepada Donor Darah yang telah mendonorkan darah lebih dari 25 - 100 kali, untuk kegiatan ini bekerja sama dengan Pemerintah Kota Surabaya. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan apresiasi kepada masyarakat yang secara sukarela dan tulus menjadi donor darah lebih dari 25 - 100 kali dengan tujuan sosial dan kemanusiaan.

Gambar 3.4

Pemberian Penghargaan Untuk *Blood Vouleenter* 2024



Sumber: Dokumen Penelitian, 2024

Gambar 3.5

Pemberian Penghargaan Untuk *Blood Vouleenter* 2023



Sumber: Dokumen Penelitian, 2024

c) Layanan Donor Darah dengan *Mobile Unit*

Layanan Donor Darah dengan Unit Keliling dilakukan oleh UTD PMI Kota Surabaya dengan tujuan untuk mempermudah akses pendonor dan dilakukan untuk

memenuhi kebutuhan donor darah gratis di lapangan terbuka atau area luar ruangan atau untuk menjangkau lokasi donor pada suatu acara.

3.1 Pelayanan Prima yang diberikan oleh Unit Transfusi Darah (UTD) – PMI Kota Surabaya

No.	Teori Karakteristik Kualitas Pengalaman Utama (Wijaya, 2022)	Dimensi Teoritis	Hasil Pengamatan Lapangan	Analisis dan Interpretasi Data
1	Penampilan	Petugas Layanan/ <i>Front Liner</i> harus memiliki ucapan yang baik, penampilan yang menarik, memiliki tubuh yang proporsional, dan lain-lain.	Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti kepada Informan K1, K2, K3 dan K4 serta beberapa petugas pelayanan/ <i>Front Liner</i> di UTD PMI Kota Surabaya dapat dilihat dengan mata telanjang bahwa seluruh pegawai dan petugas pelayanan di UTD PMI Kota Surabaya menunjukkan penampilan yang baik, <i>Eye Cathcing, menarik</i> dan menunjukkan penampilan yang baik sebagai petugas <i>front liner</i>	Dari hasil wawancara dengan informan K1. K2. K3 dan K4 Peneliti melihat bahwa apa yang dilakukan oleh Karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya dalam hal pelayanan Prima khususnya berpakaian/dandan, penampilan yang baik, teguran, salam dan salam, gestur tubuh dan <i>profil tubuh</i> petugas <i>customer service</i> dan frontliner

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PELAYANAN PRIMA DI UNIT TRANSFUSI
DARAH PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KOTA SURABAYA

				(Keamanan) telah ditunjukkan dengan baik kepada pengunjung, baik tamu maupun pasien, sehingga sesuai dengan dimensi karakteristik Pelayanan Prima
2	Sopan santun dan Keramahan	Kesantunan, kesabaran, dan tidak mementingkan diri sendiri	Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti kepada Informan K1, K2, K3 dan K4 serta beberapa petugas pelayanan/Front Liner di UTD PMI Kota Surabaya dapat dilihat dengan mata telanjang bahwa seluruh pegawai dan petugas pelayanan di UTD PMI Kota Surabaya menunjukkan penampilan sikap yang baik, ramah dan sopan khususnya ditunjukkan oleh Informan K2 dan K3, mampu memberikan kesan positif/citra positif atas layanan yang diberikan oleh UTD PMI Kota Surabaya	Dari hasil wawancara dengan informan K1. K2. K3 dan K4 Peneliti melihat bahwa apa yang dilakukan oleh Karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya dalam hal Pelayanan Prima/Pelayanan Prima, khususnya dalam konsep teguran, salam, salam dan senyum telah ditunjukkan dengan baik kepada

				pengunjung, baik tamu maupun pasien, sehingga sesuai dengan dimensi karakteristik Pelayanan Prima
3	Kesediaan untuk Melayani	Karyawan harus profesional atau harus benar-benar melayani pelanggannya,	Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti baik kepada Informan K1, K2, K3 dan K4 serta beberapa petugas pelayanan/Front Liner UTD PMI Kota Surabaya dapat dilihat dengan mata telanjang bahwa karyawan dan petugas pelayanan di UTD PMI Kota Surabaya menunjukkan sikap kesediaan untuk melayani dalam memberikan pelayanan baik kepada pasien maupun kepada tamu yang datang, Bahkan, sikap dan perilaku ini ditunjukkan oleh Informan K1, K2, K3 dan K4 yang mampu menunjukkan sikap yang baik dalam melayani tamu atau pasien yang datang ke UTD PMI Kota Surabaya	Dari hasil wawancara dengan informan K1. K2. Peneliti K3 dan K4 melihat bahwa apa yang dilakukan oleh Karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya dalam memberikan waktu luang untuk berinteraksi dengan baik dengan intensitas telah terbukti dengan baik, memberikan kesan nyaman dalam berkomunikasi, sesuai dengan dimensi karakteristik

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PELAYANAN PRIMA DI UNIT TRANSFUSI
DARAH PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KOTA SURABAYA

				kualitas pelayanan prima
4	Pengetahuan dan Keahlian	Memiliki pengetahuan dan keahlian ditempat mereka bekerja.	Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti kepada Informan K1, K2 dan K4 di UTD PMI Kota Surabaya dapat dinyatakan bahwa pegawai dan petugas layanan di UTD PMI Kota Surabaya mampu menunjukkan pengetahuan dan keahlian terkait pertanyaan dan pertanyaan tentang tugas dan tanggung jawab jabatan yang menjadi tugas dan fungsi pokok di UTD PMI Kota Surabaya. Dalam dimensi ini, sangat jelas untuk menunjukkan permasalahan keahlian, khususnya oleh Informan K2, K3 dan K4 yang mampu memberikan gambaran tentang tugas pokok pekerjaan dan dengan permasalahan pelayanan prima yang diajukan oleh peneliti, khususnya sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik, Permenkes tentang UTD/Bank Darah dan	Dari hasil wawancara dengan informan K1, K3 dan . K4 Peneliti melihat bahwa apa yang dilakukan oleh Karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya dalam memberikan penjelasan terkait tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab melayani tamu dan pasien dapat ditampilkan sesuai dengan dimensi karakteristik Pelayanan Prima

			PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
5	Ketepatan waktu dan penunjukan	Karyawan dalam melaksanakan tugasnya jika membuat janji dengan pelanggan harus membuat perjanjian yang terukur terlebih dahulu,	Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti baik kepada informan K1 maupun K4 mampu menunjukkan sikap dan perilaku yang baik dari segi ketepatan waktu dan janji, ada upaya dan niat yang baik dalam menerima tamu sesuai dengan peraturan dan prosedur yang ada dengan mengacu pada dimensi karakteristik dalam pelayanan prima (Wijaya, 2022)	Dari hasil wawancara dengan informan K1. dan K4 Peneliti melihat bahwa apa yang dilakukan oleh Karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya dalam hal pelayanan tamu dengan ukuran ketepatan waktu dan mampu memberikan kepastian janji temu dapat ditampilkan dengan baik dalam hal penjadwalan tamu, memberikan informasi yang akurat disertai dengan kepastian kesepakatan

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PELAYANAN PRIMA DI UNIT TRANSFUSI
DARAH PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KOTA SURABAYA

				sesuai dengan prosedur di UTD PMI Kota Surabaya
6	Kejujuran dan Kepercayaan	Pelayanan harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti baik kepada Informan K1 maupun K4 mampu menunjukkan sikap dan perilaku yang baik dalam hal kepercayaan dan kejujuran terkait kondisi yang terjadi dalam pengelolaan UTD PMI Kota Surabaya, terutama mampu menjelaskan bagaimana gelar Paripurna UTD PMI Kota Surabaya tercapai dan beberapa perbaikan yang perlu dilakukan oleh UTD PMI Kota Surabaya, Pengamatan peneliti dimensi ini telah ditunjukkan dengan mengacu pada dimensi karakteristik dalam pelayanan prima (Wijaya, 2022)	Dari hasil wawancara dengan informan K4, peneliti melihat bahwa apa yang dilakukan oleh Karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya dalam hal pelayanan berkaitan dengan kejujuran dan kepercayaan dalam memberikan informasi kepada pasien dan tamu yang datang ke UTD PMI Kota Surabaya sesuai dengan dimensi kualitas karakteristik dalam pelayanan prima
7	Efisien	Pelayanan kepada	Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti baik	Dari hasil wawancara

		<p>masyarakat atau pelanggan harus efisien dan efektif</p>	<p>kepada Informan K4 UTD PMI Kota Surabaya mampu menunjukkan bahwa manajemen karyawan yang bertugas melaksanakan kegiatan donor darah juga mengoptimalkan basis aplikasi <i>Heroblood</i> dan layanan kebutuhan darah pada Portal PMI sehingga dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada, efisiensi akan terwujud sesuai dengan karakteristik Dimensi Pelayanan Prima</p>	<p>dengan informan K1 dan K4, peneliti melihat bahwa apa yang dilakukan oleh Karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya dalam hal Efisiensi dalam mengelola jadwal kegiatan Donor, tata kelola/manajemen dalam berinteraksi dengan nasabah di Bank Darah RS menunjukkan bahwa ada efisiensi yang berorientasi pada efisiensi yang baik karena didukung oleh sistem teknologi informasi yang memadai yang memudahkan nasabah, dalam hal ini bank darah RS untuk mengakses</p>
--	--	--	---	---

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PELAYANAN PRIMA DI UNIT TRANSFUSI
DARAH PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KOTA SURABAYA

				layanan yang dijalankan oleh UTD PMI Kota Surabaya, hal ini sesuai dengan dimensi kualitas karakteristik dalam pelayanan prima
8	Kepastian Hukum	Pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan berupa keputusan, sehingga harus memiliki kepastian hukum	Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti baik kepada Informan K4, UTD PMI Kota Surabaya mampu menunjukkan bahwa pengelolaan/tata kelola pelayanan didasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 untuk Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah dan Jaringan Layanan Transfusi Darah untuk Pengelolaan sebagai Fasilitas Kesehatan (FASKES), SE Dirjend Yankes Kementerian Kesehatan RI No.HK.02.02./D/8099/2023 tentang penetapan biaya	Dari hasil wawancara dengan informan K4, peneliti melihat bahwa apa yang dilakukan oleh karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya dalam hal pemahaman <i>Excellent Service</i> terkait aturan hukum, khususnya isu biaya pengganti pengolahan darah (BBPD) dan aturan dasar terkait <i>Excellent Service</i> telah terbukti dengan baik, hal ini sesuai

			<p>penggantian Pengolahan Darah (BBPD), Keputusan Pengurus PMI Pusat No.019/KEP/PP PMI/2023 tentang penetapan biaya Penggantian Pengolahan Darah (BBPD). Pelayanan Prima yang dilakukan oleh UTD PMI Kota Surabaya memiliki dasar hukum yang jelas terkait dengan pelayanan atau layanan lainnya seperti penetapan biaya Penggantian Pengolahan Darah (BBPD)</p>	<p>dengan dimensi kualitas karakteristik dalam pelayanan prima</p>
9	Keterbukaan	<p>Setiap usaha atau kegiatan yang memperlakukan izin, maka keterbukaan perlu dilakukan.</p>	<p>Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti baik kepada Informan K1 maupun K4 mampu menunjukkan sikap dan perilaku yang baik dalam hal keterbukaan, khususnya kegiatan perzinahan terkait UTD PMI Kota Surabaya, terutama dapat menjelaskan bagaimana prosedur yang harus dilalui jika akan bekerja sama dengan UTD PMI Kota Surabaya baik secara individu maupun organisasi, hal ini telah ditunjukkan dengan jelas</p>	<p>Dari hasil wawancara dengan informan KI dan K4, peneliti melihat bahwa apa yang dilakukan oleh Karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya dalam hal pelayanan terkait keterbukaan dalam memberikan informasi kepada pasien dan tamu</p>

			melalui hasil interaksi dengan Informan K1 yang diamati oleh peneliti Dimensi ini telah ditunjukkan dengan mengacu pada dimensi karakteristik dalam pelayanan prima (Wijaya, 2022)	yang datang ke UTD PMI Kota Surabaya sesuai dengan dimensi kualitas, karakteristik dalam pelayanan prima
--	--	--	--	--

Sumber : Data yang diolah oleh Peneliti, 2025

3.2. Hasil Analisis wawancara

Sehubungan dengan pelayanan Prima (*Service Excel*) yang dilakukan oleh karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya, wajar jika UTD PMI Kota Surabaya terakreditasi oleh Kementerian Kesehatan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dengan predikat '**Paripurna**' karena hasil observasi/observasi dan hasil wawancara menunjukkan keseriusan staf/karyawan UTD PMI Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pasien, salah satu faktor pendukungnya adalah telah diberikan pelatihan *Service Excellent* oleh eselon pimpinan UTD PMI Kota Surabaya untuk mewujudkan pelayanan yang optimal, tidak hanya untuk akreditasi dan penilaian tetapi lebih pada upaya memberikan pelayanan prima yang optimal sesuai dengan ketentuan yang ada dan menghindari stigma pelayanan yang negative. Selain itu, dalam upaya mengoptimalkan pelayanan kepada pasien, karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya, telah mendapatkan pelatihan kepribadian dari institusi ternama, yaitu *John Robert Power*.

Gambar 3.6

Front Liner/Customer Service UTD PMI Kota Surabaya

Memberikan layanan informasi kepada pasien



Sumber: Data Peneliti, 2024

Analisis matriks hasil interpretasi yang disajikan pada bagian sebelumnya, dapat dilihat bahwa karakteristik kualitas pelayanan prima yang telah dilakukan oleh karyawan UTD PMI Kota Surabaya sesuai dengan pendekatan teoritis yang ada

Hasil observasi langsung dan interaksi dengan melalui metode wawancara, karyawan UTD PMI Surabaya menyadari pentingnya kualitas pelayanan prima. Karyawan/Staf UTD PMI Kota Surabaya selalu mendapatkan arahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap *briefing* setiap harinya, sehingga pelayanan prima ini menjadi sesuatu yang tidak dapat dinegosiasikan dalam rangka meningkatkan nilai budaya organisasi yang sejalan dengan konsep pelayanan Public “CETTAR” (*Cepat, Efisien, Responsif, Transparan, Akuntabel dan Responsif*) yang diusung oleh Pemprov Jawa Timur, khususnya Pemkot Surabaya, yang mendapatkan predikat yang sangat CETTAR (Setda-JATIM, 2024)

Gambar 3.7
Pasien yang melakukan pembayaran
di Kasir UTD PMI Kota Surabaya



Sumber; Data Peneliti, 2024

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Surabaya sebagai Fasilitas Layanan Kesehatan yang berbentuk organisasi Publik yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah dan Jaringan Layanan Transfusi Darah, juga menyediakan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik karena tugas dan fungsi utamanya adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang mengurus donor darah, penyediaan dan distribusi

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokoknya, akan selalu berinteraksi dengan organisasi Pemerintah Daerah (OPD) karena keduanya memiliki fungsi yang sama dalam melayani masyarakat dalam hal pemeliharaan kesehatan, sedangkan untuk pelayanan publik yang menjadi acuan adalah UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UTD PMI Kota Surabaya sebagai fasilitas pelayanan kesehatan (Faskes) yang berhubungan langsung dengan layanan kepada masyarakat dinilai mampu menjalankan konsep pelayanan Public berdasarkan pelayanan prima (*Service Excellent*) yang merujuk pada UU Pelayanan Publik sebagaimana dijelaskan pada bagian sebelumnya, hal ini telah dituangkan dalam analisis hasil interpretasi penelitian yang diperoleh hasil bahwa karakteristik kualitas pelayanan prima yang telah dilakukan oleh karyawan/staf UTD PMI Kota Surabaya telah sesuai dengan pendekatan teoritis yang ada sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2014

tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah dan Jaringan Layanan Transfusi Darah, selain itu UTD PMI Kota Surabaya dapat memungut biaya dari masyarakat terkait dengan Biaya Penggantian Pengolahan Darah (BPPD) <http://pmisukoharjo.org/> sesuai aturan yang berlaku saat ini serta diturunkan dalam bentuk peraturan kepala daerah di masing-masing daerah, hal ini semakin memperjelas bahwa UTD PMI dilihat dari karakteristiknya sebagai organisasi public dimana terdapat peran keterlibatan terhadap masyarakat sangatlah banyak dan mampu menjalankan pola manajemen modern yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan kepada masyarakat

Notifikasi dan Ucapan Terima Kasih

Kegiatan penelitian ini murni untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya untuk pengembangan ilmu administrasi Publik tanpa didanai atau disponsori oleh pihak manapun yang terlibat dalam penelitian ini. Peneliti mengucapkan Terima Kasih kepada staff maupun Karyawan UTD PMI Kota Surabaya, khususnya dr Martono Adi.Triyogo, MM . Ibu Triksi, Mba Nanda , Dekan FISHUM UTS serta Ketua LPPM UTS yang memberikan support dan motivasi hingga selesainya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardani, Ustiawaty, J. A. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue April).
- Chandler, Alfred. D (1992) Organizational Capabilities and the Economic History of Industrial Enterprise, *Jurnal Of Economic Perspektif*, 6(3): 79-100 DOI : 10.11257/jep.6.379
- Diskominfo-JATIM. (2024). *Pemkot Surabaya Raih Penghargaan Pelayanan Publik Predikat Sangat Cettar 2024*. Diskominfo-JATIM.
<https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/pemkot-surabaya-raih-penghargaan->

[pelayanan-publik-predikat-sangat-cettar-2024](#)

- Fathya, V. N. (2017). Reformasi Manajemen SDM Aparatur di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 49–56.
- Moleong, Lexy. J. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* (38th ed.). REMAJA ROSDAKARYA.
- Sugiyono. (2017). BUKU METODE PENELITIAN : KUANTITATIF , KUALITATIF DAN R&D. In *Alfabeta* , Bandung (Issue 26).
- Suharsimi, Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. RINEKA CIPTA.
- Wijaya, Andik, Dkk (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik, *JHIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 2022, Vol:5 No.12
DOI: <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i12.1182>