

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *PRE-HOSPITAL* PMI KOTA BLITAR

KARYA TULIS ILMIAH

VIDIAH TRIANA HARTANTI

NIM. P17230223083



**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI D3 KEPERAWATAN BLITAR
TAHUN 2025**

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *PRE-HOSPITAL* PMI KOTA BLITAR

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan program pendidikan keperawatan di Program Studi D3 Keperawatan Blitar
Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

VIDIAH TRIANA HARTANTI

NIM. P17230223083



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI D3 KEPERAWATAN BLITAR
TAHUN 2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

**“TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *PRE-HOSPITAL* PMI
KOTA BLITAR”**

Disusun Oleh :

VIDIAH TRIANA HARTANTI

P17230223083

Mengetahui,

Tanggal Disetujui : 04 Juni 2025

Ketua Program Studi Diploma 3
Keperawatan Blitar,

Pembimbing,



Wiwin Martiningsih, M.Kep., Ph.D., NS

Andi Hayyun Abiddin, S.ST., M.Sc

NIP. 197109221996032001

NIP. 199001292023211015

HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH

**"TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *PRE-HOSPITAL* PMI
KOTA BLITAR"**

Disusun oleh:

Vidiah Triana Hartanti

NIM P17230223083

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Tim Penguji

Pada Tanggal: 10 Juni 2025

Susunan Tim Penguji,

Ketua,

Yuyun Putri Mandansari, M.Pd.

NIP. 919840712201901201

(..........)

Anggota,

Andi Hayyun Abiddin, S.ST., M.Sc.

NIP. 199001292023211015

(..........)

Malang, 10 Juni 2025

Ketua Jurusan Keperawatan

Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang



Dr. Erlina Suci Astuti, S.Kep., Ns., M.Kep.


NIP. 197608102002122001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : VIDIAH TRIANA HARTANTI

NIM : P1723223083

Tanda Tangan : 

Tanggal : 27 Mei 2025

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *PRE-HOSPITAL*

PMI KOTA BLITAR

Hartanti, Vidiah Triana

Program Studi D3 Keperawatan Blitar, Jl. Dr. Soetomo no.56

Email : *vidiahtrianahartanti2603@gmail.com*

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan *pre-hospital* merupakan bagian penting dalam sistem kegawatdaruratan yang memberikan pertolongan awal sebelum pasien mencapai fasilitas kesehatan. **Tujuan Penelitian:** Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *pre-hospital* PMI Kota Blitar. **Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan survei kuesioner berbasis SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sebanyak 32 responden yang pernah menggunakan layanan *pre-hospital* PMI Kota Blitar dilibatkan dalam penelitian. **Hasil Penelitian:** Mayoritas responden menggunakan layanan untuk kebutuhan rujukan ambulans. Hasil menunjukkan bahwa dimensi empathy memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, diikuti oleh assurance, sedangkan dimensi tangibles meskipun tergolong tinggi, masih menunjukkan adanya ruang perbaikan. Skor rata-rata keseluruhan mencapai 91%, mengindikasikan bahwa layanan *pre-hospital* PMI Kota Blitar berada dalam kategori sangat puas. **Kesimpulan:** Pengguna merasa sangat puas terhadap pelayanan PMI Kota Blitar, terutama dalam aspek empati dan jaminan. Peningkatan disarankan difokuskan pada fasilitas fisik guna mendukung kualitas layanan secara keseluruhan.

Kata kunci: kepuasan, layanan kesehatan, PMI, *pre-hospital*, SERVQUAL

USER SATISFACTION WITH PRE-HOSPITAL SERVICES PROVIDED BY THE INDONESIAN RED CROSS (PMI) IN BLITAR CITY

Hartanti, Vidiah Triana

D3 Nursing Study Program Blitar, Jl. Dr. Soetomo no.56

Email : *vidiahtrianahartanti2603@gmail.com*

ABSTRACT

Background: Pre-hospital care was an essential component of the emergency response system, providing initial treatment before patients reached healthcare facilities. **Objective:** This study aimed to determine the level of user satisfaction with pre-hospital services provided by the Indonesian Red Cross (PMI) in Blitar City. **Method:** The research employed a descriptive quantitative approach using a SERVQUAL-based questionnaire, which assessed five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A total of 32 respondents who had previously used the pre-hospital services of PMI Blitar were involved in this study. **Results:** Most respondents used the service for ambulance referrals. The findings indicated that the empathy dimension had the highest satisfaction level, followed by assurance. Although the tangibles dimension was rated high, it still showed areas for improvement. The overall satisfaction score reached 91%, categorizing PMI's pre-hospital service in Blitar City as highly satisfactory. **Conclusion:** Users felt very satisfied with the services provided by PMI Blitar, especially in terms of empathy and assurance. It was recommended that improvements focus on physical facilities to enhance the overall service quality.

Keywords: healthcare services, PMI, pre-hospital, satisfaction, SERVQUAL

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Keperawatan pada Program Studi Diploma 3 Keperawatan Blitar Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang. Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Afnani Toyibah, A.Per.Pen.,M.Pd., selaku Plt. Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Malang.
2. Dr. Erlina Suci Astuti, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Malang.
3. Wiwin Martiningsih, M.Kep., PhD., NS., selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Keperawatan Blitar.
4. Andi Hayyun Abiddin, S.ST., M.Sc., selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
5. Yuyun Putri Mandasari, M.Pd selaku dosen penguji yang berkenan memberikan saran dan dukungan kepada penulis dalam memperbaiki penyusunan Tugas Akhir.
6. Orang tua dan saudara penulis yang selalu memberikan dukungan baik secara materil maupun inmaterial, yang tanpa henti memberikan doa, semangat dan motivasi dalam segala hal serta kasih sayang yang teramat besar.
7. Diri saya sendiri, Vidiah Triana Hartanti selaku penulis dan penyusunan laporan Karya Tulis Ilmiah ini, karena sudah mampu bangkit dan selalu mengusahakan hal-hal yang terbaik sampai sekarang.
8. Teman-teman seperjuangan yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung dan kebersamai penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Blitar, 27 Mei 2025



Vidiah Triana Hartanti

NIM. P17230223083

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Kosep Layanan Pre-Hospital.....	4
B. Konsep Palang Merah Indonesia (PMI) dalam Pelayanan Pre-Hospital	8
C. Konsep Pelayanan <i>Pre-Hospital</i> PMI Kota Blitar	13
D. Penelitian Terkait Pelayanan <i>Pre-Hospital</i>	15
E. Kerangka Konseptual Penelitian.....	17
BAB III.....	18
METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Waktu dan Tempat Penelitian	18
C. Populasi dan Sampel	18
D. Cara Pengumpulan Data.....	19
E. Alat Pengumpulan Data	19
F. Prosedur Pengumpulan Data	20
G. Variabel.....	20
H. Definisi Operasional.....	22
I. Kerangka Kerja	24
J. Cara Pengolahan dan Analisis Data	24

K. Etika Penelitian	27
BAB IV	28
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. HASIL	28
B. PEMBAHASAN	32
BAB V.....	38
PENUTUP	38
A. KESIMPULAN	38
B. SARAN	39
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 4. 1 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin	28
Tabel 4. 2 Distribusi frekuensi berdasarkan usia	29
Tabel 4. 3 Distribusi frekuensi berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	29
Tabel 4. 4 Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan	29
Tabel 4. 5 Distribusi Armada PMI Kota Blitar	30
Tabel 4. 6 Distribusi keanggotaan KSR PMI Kota Blitar.....	30
Tabel 4. 7 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis layanan pre-hospital PMI Kota Blitar.....	31
Tabel 4. 8 Distribusi jawaban berdasarkan dimensi servqual	31
Tabel 4. 9 Distribusi hasil penelitian berdasarkan dimensi servqual	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	17
Gambar 3.1 Kerangka Kerja	24

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Informed Consent</i>	42
<i>Lampiran 2 Data Responden</i>	43
<i>Lampiran 3 Kuesioner</i>	44
<i>Lampiran 4 Tabulasi Data Umum</i>	46
<i>Lampiran 5 Tabulasi Data Khusus</i>	48
<i>Lampiran 6 Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi</i>	52
<i>Lampiran 7 Surat Izin Penelitian</i>	53
<i>Lampiran 8 Dokumentasi</i>	54
<i>Lampiran 9 Lembar Konsultasi</i>	58
<i>Lampiran 10 Biodata</i>	61