

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Palang Merah Indonesia (PMI) merupakan bagian dari Gerakan Palang Merah yang ada di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kepalangmerahan, PMI ditetapkan sebagai organisasi berbadan hukum yang memiliki mandat untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan kemanusiaan (Usiono et al., 2023). Pada wilayah Kota Blitar sendiri memiliki 2 layanan *pre-hospital* yaitu PMI Kota Blitar dan Public Safety Center (PSC) 119. Menurut pernyataan dari Staff PMI Kota Blitar dan PSC 119 keduanya masih dalam naungan pihak kominfo call darurat 112. Saat ini sebagian besar tenaga Kesehatan di PMI Kota Blitar merupakan mahasiswa institusi Kesehatan di Kota Blitar. Palang merah Indonesia (PMI) Kota Blitar berperan signifikan dalam menyediakan layanan *pre-hospital* kepada masyarakat, terutama dalam situasi darurat seperti memberikan fasilitas transportasi rujukan menuju fasilitas kesehatan, kecelakaan lalu lintas, bencana alam, dan pemberian edukasi program Kesehatan (Palang Merah Indonesia (PMI) 2019). Namun, layanan yang disediakan PMI belum tentu optimal. Untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan survey terhadap pengguna layanan.

Pelayanan *pre-hospital* merupakan komponen utama dalam system Kesehatan, khususnya dalam penanganan kegawatdaruratan. Layanan ini meliputi pertolongan pertama, menstabilisasi kondisi pasien, hingga transportasi rujukan menuju fasilitas Kesehatan (Keputusan Menteri

Kesehatan Republik Indonesia N.D., 2024). Dengan memberikan perawatan *pre-hospital* yang tepat waktu dan tepat penanganan dapat membantu menstabilkan pasien dan mempersiapkan pasien menuju ke fasilitas layanan Kesehatan yang lebih memadai (Bashiri et al., 2019). Keberhasilan layanan ini bergantung pada kecepatan dalam menemukan korban, respon penolong, keterampilan dan kompetensi penolong, serta kecepatan merujuk korban untuk mendapatkan bantuan medis yang lebih lengkap (Imardiani, 2023).

Tingkat kepuasan pengguna layanan menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan *pre-hospital*. Dari kepuasan tersebut mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan masyarakat (Syafira Makangiras et al., 2024). Dalam penelitian *pre-hospital* lainnya menunjukkan bahwa respon waktu petugas Kesehatan berhubungan saling signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di suatu instalasi gawat darurat (Syafira Makangiras et al., 2024). Namun belum terdapat penelitian yang membahas tingkat kepuasan layanan *pre-hospital* PMI Kota Blitar.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menyusun karya ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pengguna layanan *Pre-Hospital* PMI Kota Blitar”. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pelayanan *pre-hospital* PMI Kota Blitar telah efektif dalam memberikan manfaat bagi masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan *pre-hospital* yang diberikan oleh PMI Kota Blitar?”.

C. Tujuan Penelitian

Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *pre-hospital* yang diberikan oleh PMI Kota Blitar.

D. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap kajian ilmiah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen layanan Kesehatan dan kepuasan pengguna.

2) Manfaat Praktis

1. Membantu PMI Kota Blitar dalam meningkatkan kualitas layanan *pre-hospital*.
2. Menjamin layanan *pre-hospital* yang lebih baik, sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.
3. Memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait kualitas dan kepuasan layanan *pre-hospital*.