

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. HASIL

##### 1. Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Blitar, yang berlokasi di Jalan Sumba No.17, Kelurahan Kepanjenkidul, Kecamatan Kepanjenkidul, Kota Blitar, Provinsi Jawa Timur (Palang Merah Indonesia (PMI) 2024). Penelitian ini mencakup wilayah disekitar Kota Blitar diantaranya Kecamatan Sananwetan, Kepanjenkidul, dan Sukoreja serta wilayah disekitar PMI Kota Blitar. PMI Kota Blitar merupakan unit organisasi kemanusiaan yang bergerak di bidang pelayanan sosial dan Kesehatan, termasuk layanan *pre-hospital* yang beroperasi selama 24 jam.

##### 2. Data Umum

Data umum dalam penelitian tingkat kepuasan pengguna layanan *pre-hospital* PMI Kota Blitar, meliputi :

###### 1) Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Laki – Laki	22	68,8
Perempuan	10	31,2
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.1 Mayoritas responden berjenis kelamin laki laki 22 responden (86,7%)

## 2) Usia

Tabel 4. 2 Distribusi frekuensi berdasarkan usia

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
<20 tahun	5	15,6
20 – 30 tahun	7	21,9
30 – 40 tahun	1	3,1
>40 tahun	19	59,4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.2 Mayoritas responden berusia >40 tahun responden (59,4%)

## 3) Pendidikan Terakhir

Tabel 4. 3 Distribusi frekuensi berdasarkan Pendidikan Terakhir

<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
SMP/MTS	1	3,1
SMA/MA	25	78,1
Perguruan Tinggi (Sarjana/D3)	6	18,8
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.3 Sebagian besar responden Pendidikan terakhir SMA/MA sejumlah 25 responden (78,1%)

## 4) Pekerjaan

Tabel 4. 4 Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Karyawan	4	12,5
Wiraswasta	6	18,8
Ibu Rumah Tangga	8	25
PNS	1	3,1

Lain – Lain	13	40,6
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.4 Kurang dari setengahnya responden bekerja sebagai lain – lain 13 responden (40,6%)

Tabel 4. 5 Distribusi Armada PMI Kota Blitar

<b>Armada PMI Kota Blitar</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Pick Up	1	20
Ambulance	4	80
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.5 sebagian besar armada yang dimiliki PMI Kota Blitar sebanyak 4 unit (80%)

Tabel 4. 6 Distribusi keanggotaan KSR PMI Kota Blitar

<b>KSR PMI</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Unit Posko	125	22
Unit Poltekkes Malang Prodi D3 Keperawatan Blitar	305	52
Unit Universitas Malang PGSD	50	9
Unit Stikes Patria Husada	151	19
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.6 Keanggotaan KSR PMI Kota Blitar mayoritas dari Unit Poltekkes Malang Prodi D3 Keperawatan Blitar sebanyak 305 relawan (52%)

### 3. Data Khusus

#### 1) Jenis Layanan *Pre-Hospital* PMI Kota Blitar

Tabel 4. 7 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis layanan pre-hospital PMI Kota Blitar

Jenis Layanan	Frekuensi	Presentase (%)
Permintaan Rujuk ambulance	24	75
Kecelakaan Lalu Lintas	8	25
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.7 Sebagian besar responden menggunakan layanan permintaan rujuk ambulance 24 responden (75%)

#### 2) Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Pre-Hospital* PMI Kota Blitar

Berdasarkan Lima Dimensi (Metode Servqual)

Tabel 4. 8 Distribusi frekuensi berdasarkan lima dimensi servqual

No.	Dimensi Servqual	Frekuensi	Presetase (%)
1.	Tangibles		
	Puas	6	18,75
	Sangat Puas	26	81,25
2.	Reliability		
	Puas	7	21,875
	Sangat Puas	27	84,375
3.	Responsiveness		
	Puas	5	15,625
	Sangat Puas	27	84,375
4.	Assurance		
	Puas	3	9,375
	Sangat Puas	29	90,625
5.	Empathy		
	Puas	3	9,375
	Sangat Puas	29	90,625

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pengguna layanan pre-hospital PMI Kota Blitar sangat puas sebanyak 29 responden (90,625%)

Tabel 4. 9 Distribusi frekuensi berdasarkan kategori tingkat kepuasan *pre-hospital* PMI Kota Blitar

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	3	9
Sangat Puas	29	91

Berdasarkan Tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar kategori tingkat kepuasan terbanyak adalah sangat puas sebanyak 29 responden (91%) dari 32 responden

## B. PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan *pre-hospital* PMI Kota Blitar sebagian besar berada pada kategori sangat puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan telah memenuhi ekspektasi masyarakat secara umum. Hasil ini mencerminkan efektivitas pelayanan PMI Kota Blitar, terutama dalam kondisi darurat medis, yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan keterampilan komunikasi interpersonal dari petugas.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pre-hospital PMI Kota Blitar tergolong sangat tinggi karena pelayanan yang diberikan dinilai menyentuh baik aspek teknis maupun emosional. Hal itu sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa empati merupakan dimensi paling berpengaruh dalam membentuk kepuasan pasien pada layanan *pre-hospital*

(Kristianti and Sriwijaya 2025). Salah satu alasan utamanya adalah sikap petugas yang manusiawi dan empatik. Pengguna layanan merasa bahwa petugas menunjukkan kepedulian, keramahan, kesopanan, serta mampu memahami kondisi emosional pasien dan keluarganya. Dalam situasi darurat, empati seperti ini sangat penting untuk menciptakan rasa aman dan tenang.

Masyarakat juga memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi petugas PMI, sebagaimana tercermin dalam dimensi assurance. Petugas dinilai profesional, kompeten, dan mampu memberikan rasa aman dalam pelayanan. Keyakinan dan sikap percaya diri petugas sangat berpengaruh terhadap rasa puas pengguna layanan kesehatan (Warah 2023). Respons cepat yang ditunjukkan oleh petugas PMI juga sangat membantu, meskipun ada harapan untuk peningkatan kecepatan di beberapa kondisi darurat. Pelayanan yang konsisten dan sesuai prosedur mencerminkan tingginya keandalan PMI Kota Blitar. Responden memberikan penilaian bahwa layanan diberikan secara tepat waktu dan sesuai kebutuhan, khususnya dalam layanan rujukan dan evakuasi pasien.

Model SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan yang masih relevan dan telah banyak digunakan dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan. Kelima dimensi SERVQUAL tetap efektif dalam mengukur kepuasan pasien di berbagai setting layanan kesehatan di Indonesia (Marzuq and Andriani 2022). Responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai latar belakang. Sebagian besar berusia

dewasa hingga lanjut usia, dengan setingkat menengah atas, dan memiliki jenis pekerjaan yang beragam. Keragaman ini menunjukkan bahwa layanan *pre-hospital* PMI telah menjangkau masyarakat luas. Responden dari kelompok usia dewasa keatas cenderung lebih aktif berinteraksi dengan layanan Kesehatan, sehingga persepsi mereka terhadap kualitas layanan sangat berperan dalam menggambarkan kepuasan secara umum.

Pada dimensi *empathy* menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dalam penelitian ini, yang menandakan bahwa pengguna layanan merasa petugas PMI Kota Blitar mampu menunjukkan sikap ramah, peduli, dan memahami kondisi emosional pasien serta keluarganya. Dalam pelayanan *pre-hospital*, hal ini menjadi sangat penting karena interaksi sering kali terjadi dalam situasi krisis dan penuh tekanan. Temuan ini didukung oleh penelitian yang menjelaskan bahwa empati tenaga medis sangat berpengaruh dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan kegawatdaruratan (Kristianti and Sriwijaya 2025). Empati menjadi indikator utama yang membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan kesehatan (Isyos Sari and Siti Nurmawan 2024).

Selanjutnya, dimensi *assurance* juga memperoleh nilai tinggi, mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan profesionalitas petugas. Hasil ini selaras dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kesopanan, keyakinan, dan sikap percaya diri petugas

sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan (Warah 2023).

Sementara itu, dimensi responsiveness juga menunjukkan hasil sangat memuaskan, meskipun sedikit di bawah dua dimensi sebelumnya. Pengguna menilai bahwa petugas PMI sudah cukup cepat dan tanggap, namun masih ada harapan untuk meningkatkan kecepatan dalam situasi gawat darurat. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Putra, Ekawati, and Priyatno 2023) yang menyatakan bahwa kecepatan respons merupakan salah satu indikator utama persepsi mutu layanan, khususnya dalam konteks pre-hospital. Sementara itu, dimensi responsiveness juga menunjukkan hasil sangat memuaskan, meskipun sedikit di bawah dua dimensi sebelumnya. Pengguna menilai bahwa petugas PMI sudah cukup cepat dan tanggap, namun masih ada harapan untuk meningkatkan kecepatan dalam situasi gawat darurat. Selain itu (Putra et al. 2023) menyatakan bahwa kecepatan respons merupakan salah satu indikator utama persepsi mutu layanan, khususnya dalam konteks pre-hospital.

Dimensi reliability juga mendapat penilaian sangat baik karena PMI dinilai konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, termasuk dalam permintaan rujukan atau evakuasi pasien. Penelitian (Gunawan and Djati 2011) menunjukkan bahwa keandalan petugas dalam memberikan layanan sesuai prosedur sangat memengaruhi tingkat kepuasan, terutama pada layanan primer atau rujukan awal. Adapun dimensi tangibles memperoleh skor paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun

tetap tergolong sangat puas. (Lestari 2025) menegaskan bahwa tampilan fisik fasilitas yang bersih dan lengkap sangat memengaruhi persepsi awal pasien terhadap mutu layanan.

Dari hasil penelitian (Kristianti and Sriwijaya 2025) mengenai studi evaluasi mutu layanan rumah sakit menggunakan metode *servqual*, ditemukan bahwa *empathy* dan *assurance* merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian ini, dimana dimensi *empathy* menjadi aspek yang paling menonjol di PMI Kota Blitar

Berdasarkan data distribusi armada PMI Kota Blitar, diketahui bahwa unit ambulans merupakan armada yang paling dominan digunakan, dengan jumlah terbanyak dibandingkan pick up. Hal ini menunjukkan bahwa fokus utama pelayanan lapangan PMI lebih diarahkan pada upaya penanganan kegawatdaruratan dan rujukan pasien, yang membutuhkan kendaraan khusus dan perlengkapan medis memadai. Ketersediaan armada ambulans yang lebih banyak mencerminkan kesiapan PMI Kota Blitar dalam mendukung layanan pre-hospital secara optimal, terutama dalam situasi darurat yang memerlukan kecepatan dan standar pelayanan medis tertentu.

Sebagian besar masyarakat menggunakan layanan *pre-hospital* PMI untuk kebutuhan rujukan ambulans. Hal ini mengindikasikan bahwa PMI Kota Blitar lebih sering berperan sebagai penghubung antara pasien dan

fasilitas Kesehatan lanjutan. Peran ini menunjukkan pentingnya PMI dalam mendukung system rujukan medis di daerah tersebut.

Sementara itu, dari data distribusi keanggotaan Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Blitar, terlihat bahwa mayoritas relawan berasal dari Unit Poltekkes Malang Prodi D3 Keperawatan Blitar. Jumlah yang besar dari institusi ini menunjukkan tingginya keterlibatan mahasiswa keperawatan dalam aktivitas kerelawanan, khususnya di bidang kesehatan dan kegawatdaruratan. Hal ini juga memperlihatkan adanya kolaborasi positif antara institusi pendidikan kesehatan dengan PMI dalam membentuk kader relawan yang memiliki kompetensi dasar dalam penanganan medis awal.