

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *pre-hospital* PMI Kota Blitar, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *pre-hospital* PMI Kota Blitar berada dalam kategori sangat puas. Penilaian ini didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL, dengan dimensi *empathy* menempati posisi tertinggi. Pengguna layanan menilai bahwa petugas PMI mampu menunjukkan sikap peduli, ramah, dan memahami kondisi emosional pasien serta keluarga secara optimal. Dimensi *assurance* juga mendapat penilaian tinggi, menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas. *Responsiveness* dan *reliability* dinilai sangat baik, meskipun masih terdapat harapan untuk meningkatkan kecepatan layanan, terutama dalam situasi kegawatdaruratan. Sementara itu, dimensi *tangibles* memperoleh skor paling rendah di antara kelima dimensi, mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek fisik seperti kenyamanan ambulans, kebersihan, dan kelengkapan peralatan.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa empati dan jaminan merupakan faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan. Selain itu, mayoritas masyarakat menggunakan layanan PMI untuk kebutuhan rujukan ambulans, yang menandakan peran strategis PMI sebagai penghubung

dalam sistem rujukan medis di Kota Blitar. Kesiapan armada ambulans dan keterlibatan aktif mahasiswa keperawatan dalam relawan KSR turut memperkuat kualitas dan kontinuitas layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, PMI Kota Blitar telah menjalankan perannya secara optimal sebagai penyedia layanan *pre-hospital* yang tanggap, profesional, dan manusiawi.

## **B. SARAN**

Bagi PMI Kota Blitar terus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, terutama pada aspek empati dan jaminan pelayanan. Selain itu, peningkatan terhadap aspek fisik layanan seperti kondisi kendaraan, peralatan medis, dan kenyamanan fasilitas juga perlu menjadi perhatian. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna dalam perencanaan strategi peningkatan mutu pelayanan *pre-hospital* dan sebagai referensi untuk penelitian sejenis di wilayah atau konteks yang berbeda.