

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation Malang adalah hampir seluruhnya memiliki tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 39 responden (98%), sebagian kecil memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 1 responden (3%) dan tidak satu pun memiliki tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas dan tidak puas sebanyak 0 responden (0%).

#### 5.2. Saran

1) Bagi Ilmu Keperawatan

Diharapkan penelitian ini memberikan masukan bagi Ilmu keperawatan dalam mengembangkan perencanaan keperawatan yang akan dilakukan tentang gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation Malang.

2) Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan Pihak Ambulance NZR Foundation di Malang dapat mempertimbangkan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan standar pelayanan kesehatan yang tinggi,

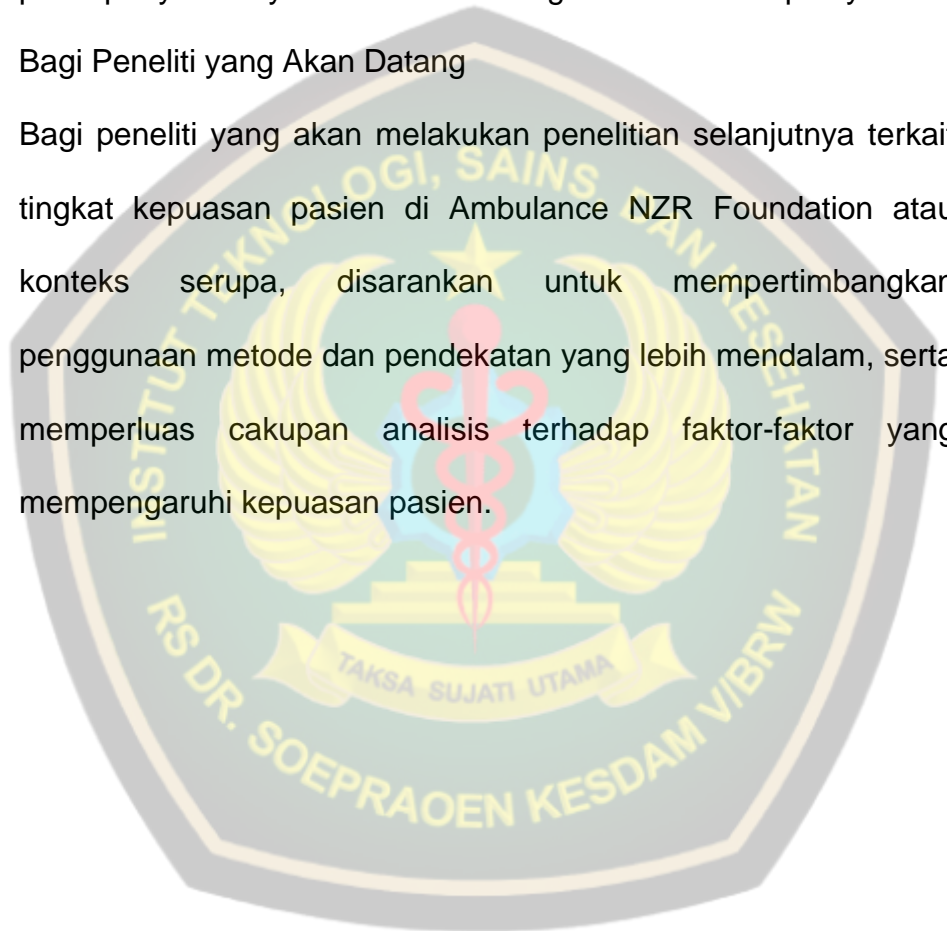
serta memperhatikan aspek-aspek yang telah diidentifikasi dalam penelitian ini.

3) Bagi Responden

Para responden diharapkan dapat terus memberikan umpan balik dan partisipasi aktif dalam memberikan masukan terkait pelayanan kesehatan di Ambulance NZR Foundation. Hal ini dapat membantu pihak penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

4) Bagi Peneliti yang Akan Datang

Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya terkait tingkat kepuasan pasien di Ambulance NZR Foundation atau konteks serupa, disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan metode dan pendekatan yang lebih mendalam, serta memperluas cakupan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.



## DAFTAR PUSTAKA

- Andry Chandra, Rahmat Edi Wahyudi, Septo Sulistio, & Tessa Apriestha. (2019). *Pedoman teknis ambulans*. 978-602-41.
- Amin, M., Abdurrahman, Farida, Lilik N., Lilik S., Neneng S., Wahid H., 2012.
- Buchari, L. (2013). *Metode Penelitian Kesehatan Metode Ilmiah Penulisan Skripsi*. Doctoral dissertation, Tesis, dan Desertasi.
- Buku Penunjang Ambulan Manajemen dan Standar Operasional Prosedur Ambulan Gawat Darurat. Malang: Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
- Depkes RI., 2006. Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu. Jakarta
- Erdogan, G., Erkut, E. & Ingolfsson, A., 2009. Scheduling Ambulance Crews for Maximum Coverage. *Journal of the Operational Research Society*, [e-journal]. Tersedia di [https://www.researchgate.net/publication/233589443\\_Scheduling\\_ambulance\\_crews\\_for\\_maximum\\_coverage](https://www.researchgate.net/publication/233589443_Scheduling_ambulance_crews_for_maximum_coverage) [diakses tanggal 10 Mei 2023]
- Evaluasi Kualitas SDM Dan Sarana/Prasarana Ambulans Dalam Menangani Kecelakaan Lalu Lintas Di RSUD Labuang Baji, RSBhayangkara Makassar Dan Brigade Siaga Bencana (BSB) Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Mitra Sehat*, Volume VII Nomor 1. Tersedia di <http://jurnal.stikmakassar.ac.id/index.php/JMS/article/download/57/41/> [diakses tanggal 13 Desember 2018]
- Guppy, I., M. Wollard., 2000. Emergency ambulance services: performance management and review. *Prehosp Immed Care*, 4: 40-5
- Hasan, M, 2015. Hubungan Waktu Tanggap (Response Time) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Pelayanan Kesehatan Pra RS Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta. Skripsi. Universitas Esa Unggul. Tersedia di <https://digilib.esaunggul.ac.id> [diakses tanggal 31 Juli 2019]
- Health Information and Quality Authority., 2010. Pre -Hospital Emergency Care

Junaedi, A. W. (2021). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar. March*, 1–39.

Key Performance Indicators for Emergency Response Time. Dublin. Tersedia di <https://www.hiqa.ie/reports-and-publications/pre-hospital-emergency-care-key-performance-indicators-emergency-response> [diakses tanggal 30 April 2019]

Kemenkes RI., 2001. Kepmenkes No 143/Menkes-kesos/SK/II/2001, tentang Standarisasi Kendaraan Pelayanan Medik. Jakarta: Kementerian Kesehatan

Kemenkes RI., 2008. Kepmenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan

Kemenkes RI. 2004. Pedoman Teknis Ambulans. Jakarta: Kementerian Kesehatan

Kemenkes RI., 2016. Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu. Jakarta

Khorasani-Zavareh, D., Reza M., Katarina B., 2018. Factors influencing pre-hospital care time intervals in Iran: a qualitative study. *Journal of injury and violence Response*. July; 10 (2): 83-90. Tersedia di <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6101227/> [diakses tanggal 16 Juli 2019]

Kholil, A., & Handian, F. I. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Ambulans Emergency 119 di IGD RSUD . Dr . Saiful Anwar Malang. *Journal of Nursing Care & Biomolecular*, 6(1), 43–54.

Mawarsih, S. D. H. (2020). *GAMBARAN PENGETAHUAN DRIVER AMBULANCE PRA RUMAH SAKIT TENTANG DEFENSIVE DRIVING*.

Mock, CN., Tiska M., Adu-Ampofo M., Boakye G., 2002. Improvements In Prehospital Trauma Care In An African Country With No Formal Emergency Medical Services. *J Trauma*. 2002 Jul;53(1):90-7. tersedia di <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12131396> [diakses tanggal 15 Juli 2019]

Moekijat., Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE

Muskananfolo, I. L. (2020). Gambaran Kepuasan Keluarga Penerima Pelayanan Gawat Darurat Pra Rumah Sakit di Kota Kupang. ... :

*Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan P-ISSN ....* <https://stikes-nhm.ejournal.id/NU/article/view/216>Naser, R. W., M. & Malara, R., 2015. Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*, Volume 3 no. 2.Nur, M. P., 2017.

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.

Rahmanto, T.Y., 2014. Response Time Penanganan Sindroma Koroner Akut (SKA) di Instalasi Rawat Darurat RSUD Pandan Arang Boyolali. Jawa Tengah. *Berita Ilmu Keperawatan*. Vol. 1 No.3 Surakarta. Tersedia di <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/8022> [diakses tanggal 10 Desember 2018]

Sailendra, Annie., 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Trans Idea Publishing

Widnyana, I. P. Y. K., & Nopiyan, N. M. S. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Rujukan Gawat Darurat Ambulans Desa Di Wilayah Kerja Puskesmas Mengwi 1 Tahun 2019. *Archive of Community Health*, 7(1), 96. <https://doi.org/10.24843/ach.2020.v07.i01.p10>

