

## **Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Program Ambulans Gratis Lazismu Bantul Kota**

**Nurus Syifa<sup>1)</sup>, Erni Saharuddin<sup>2)</sup>**

<sup>1), 2)</sup> Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Author's Correspondence : <sup>2)</sup> [ernisaharuddin@unisayogya.ac.id](mailto:ernisaharuddin@unisayogya.ac.id)

### **ABSTRACT**

This research aims to analyze the quality of health services in the free ambulance program organized by LazisMu Bantul City. The research method used is descriptive analysis with a quantitative approach. The research population is the community using the free ambulance services of LazisMu Bantul City, with a sample of 69 individuals selected using accidental sampling techniques. Data collection was carried out through observation, documentation, and questionnaire filling. The measuring instrument used was a Likert scale questionnaire. Data were analyzed using descriptive analysis methods. The research results show that the average percentage of the reliability variable reaches 88.91%, placing it in the very good category, while responsiveness reaches 80.00%, which is still in the good category. The assurance variable, with an average percentage of 85.79%, is also considered very good, indicating that ambulance services provide strong assurance of the quality and safety of health services. The empathy variable of ambulance personnel also appears to be very good with an average percentage of 83.96%, while the tangibles variable reaches 100.00%, indicating very good and adequate physical quality and equipment of the ambulance. These findings can be used as a basis for improving the quality of free ambulance services in the future.

**Keywords:** Health Service Quality, Free Ambulance Program, Lazismu

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan dalam program ambulans gratis yang diselenggarakan oleh LazisMu Bantul Kota. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menggunakan layanan ambulans gratis LazisMu Bantul Kota, dengan sampel sebanyak 69 individu yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan pengisian kuesioner. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert. Data dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata persentase variable reliability atau keandalan mencapai 88.91%, menempatkannya dalam kategori sangat baik, sementara responsiveness atau daya tanggap mencapai 80.00%, yang masih termasuk dalam kategori baik. Variabel assurance atau jaminan layanan, dengan rata-rata persentase 85.79%, juga tergolong sangat baik, menunjukkan bahwa pelayanan ambulans memberikan jaminan yang kuat terhadap kualitas dan keamanan layanan kesehatan. Variabel empathy atau empati petugas ambulans juga terlihat sangat baik dengan rata-rata persentase 83.96%, sementara variable tangibles atau bukti fisik, mencapai 100.00%, menunjukkan kualitas fisik dan perlengkapan ambulans yang sangat baik dan memadai. Temuan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan ambulans gratis di masa mendatang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Kesehatan, Program Ambulans Gratis, Lazismu

### *Article History:*

*Received; 27-08-2024; Revised; 27-08-2024; Accepted; 28-08-2024*



This work is licensed under a  
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

## PENDAHULUAN

Analisis kualitas pelayanan kesehatan pada program ambulans gratis LazisMu Bantul Kota merupakan langkah krusial untuk menilai efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan (Sari, 2017). Program ambulans ini bertujuan untuk menyediakan transportasi darurat bagi pasien yang memerlukan penanganan medis segera. Di Kabupaten Bantul, LazisMu berperan penting dalam mendukung aksesibilitas layanan kesehatan melalui program ambulans gratis ini. Namun, hasil analisis menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang perlu diperhatikan. Salah satu permasalahan utama adalah jumlah unit ambulans yang terbatas, yakni hanya dua unit (Maudy et al., 2020). Keterbatasan ini menyebabkan kesulitan dalam memenuhi permintaan layanan secara bersamaan. Pada saat semua ambulans sedang beroperasi, pasien yang membutuhkan bantuan mendesak mungkin tidak dapat tertangani dengan baik (Fikri Akbar et al., 2018).

Fenomena keterbatasan unit ambulans ini berdampak langsung pada efektivitas pelayanan yang diberikan. Dengan dua unit ambulans, kapasitas untuk merespons kebutuhan darurat sangat terbatas, terutama saat permintaan mendesak meningkat. Hal ini menyebabkan risiko keterlambatan dalam transportasi pasien ke rumah sakit, yang dapat memperburuk kondisi kesehatan mereka. Selain itu, jumlah driver yang terbatas juga memperburuk situasi, karena tidak ada cukup tenaga untuk mengoperasikan ambulans secara optimal (Kholil & Handian, 2021). Keterbatasan personel ini menghambat kemampuan LazisMu untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.

Data menunjukkan bahwa dalam periode Januari hingga September 2023, LazisMu Bantul Kota melayani hampir seribu permintaan ambulans. Meski program ini menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap masyarakat, adanya fluktuasi dalam jumlah layanan bulanan menunjukkan tantangan dalam mempertahankan konsistensi pelayanan. Peraturan yang berlaku mensyaratkan bahwa pelayanan ambulans harus mematuhi standar keamanan dan efisiensi. Namun, keterbatasan fasilitas dan personel yang ada menunjukkan bahwa LazisMu perlu meningkatkan kapasitas untuk memenuhi standar tersebut.

Keterbatasan jumlah unit ambulans dan driver mengindikasikan perlunya evaluasi mendalam terhadap program ini. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan. Mengatasi masalah keterbatasan sumber daya dapat meningkatkan kemampuan LazisMu dalam memberikan pelayanan kesehatan darurat yang efektif. Penambahan unit ambulans dan peningkatan jumlah driver akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Upaya mengatasi masalah yang ada, LazisMu harus mempertimbangkan solusi seperti penambahan unit ambulans dan pelatihan tambahan bagi driver. Ini akan membantu memastikan bahwa setiap permintaan ambulans dapat dipenuhi secara tepat waktu, tanpa harus mengorbankan kualitas pelayanan. Selain itu, meningkatkan koordinasi dan manajemen sumber daya dapat membantu mengoptimalkan penggunaan ambulans yang ada. Peningkatan kapasitas ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan kesehatan darurat dapat diakses oleh semua pasien yang membutuhkannya.



Evaluasi dan perbaikan terhadap program ambulans gratis LazisMu Bantul Kota merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan memperhatikan masalah yang ada dan mengimplementasikan solusi yang tepat, LazisMu dapat lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan kapasitas dan efisiensi layanan akan memperkuat peran LazisMu dalam sistem kesehatan daerah. Dengan demikian, masyarakat Bantul Kota akan mendapatkan manfaat lebih besar dari program ambulans gratis ini, meningkatkan keselamatan dan kesejahteraan mereka secara keseluruhan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh beberapa peneliti, tema utama yang diangkat adalah kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di berbagai lokasi di Indonesia. Junitavia et al. (2020) mengkaji kualitas pelayanan di Puskesmas Manganiu, Sangihe, dan menemukan bahwa pelayanan bagi pengguna Jamkesmas telah menunjukkan perbaikan, terutama dalam hal kompetensi teknik dan kesiapan petugas kesehatan. Sementara itu, Ulianto dan Darmawan (2022) mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Harapan Insani, Pangkalan Bun, yang secara umum memberikan hasil positif namun masih terdapat elemen yang perlu ditingkatkan. Penelitian Syardiansah (2019) di Puskesmas Langsa Barat menunjukkan bahwa pelayanan dinilai sangat baik berdasarkan beberapa indikator seperti kedisiplinan dan kesesuaian biaya. Di sisi lain, penelitian Azwar (2019) di BPJS Kesehatan Kawasan Industri Cikarang mengungkapkan bahwa mayoritas pengguna merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada, sehingga diperlukan peningkatan. Terakhir, penelitian oleh Wahyuni et al. (2021) di Lazismu Kota Banjarmasin menunjukkan bahwa kualitas manajemen pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan, namun masih ada faktor-faktor lain yang juga berperan penting. Keseluruhan penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana kualitas dan kepuasan pelayanan kesehatan dan publik di berbagai daerah dapat menjadi fokus utama untuk perbaikan di masa mendatang.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di LazisMu Bantul Kota pada bulan Desember 2023 hingga bulan April 2024. Setiap aktivitas penelitian memiliki waktu yang telah ditentukan untuk memastikan kelancaran proses dan keberhasilan penelitian secara keseluruhan.

### **2. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian analisis deskriptif untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan program ambulans gratis LazisMu Bantul Kota. Metode yang digunakan adalah rancangan cross-sectional, yang melibatkan pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen pada satu titik waktu tanpa tindak lanjut lebih lanjut. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran mendetail mengenai data yang telah dikumpulkan, tanpa berusaha membuat generalisasi atau kesimpulan luas mengenai fenomena tersebut. Penelitian ini menilai seberapa baik sistem pelayanan ambulans dalam memenuhi standar kualitas pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan berorientasi pada pasien. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat teridentifikasi area perbaikan dalam pelayanan ambulans yang ada di LazisMu Bantul Kota.



### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang menggunakan layanan program ambulans gratis dari LazisMu Bantul Kota. Populasi yang diteliti adalah 83 layanan yang tercatat pada bulan April 2023. Sampel penelitian ditentukan sebanyak 69 individu yang dipilih secara acak dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yang memungkinkan pemilihan sampel berdasarkan kebetulan ketika responden bertemu peneliti. Penggunaan rumus Slovin, yang ditetapkan dengan tingkat kesalahan 5%, mengarah pada penetapan jumlah sampel sebesar 69 orang. Teknik ini memastikan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi yang ada dan memberikan data yang akurat untuk analisis kualitas pelayanan kesehatan.

### **4. Definisi Operasional**

Kualitas pelayanan kesehatan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat efektivitas sistem dalam menyediakan layanan yang aman, tepat waktu, efisien, berorientasi pada pasien, dan berkelanjutan. Aspek ini meliputi kemudahan akses, keterampilan tenaga medis, dan keselamatan pasien. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan meliputi: Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara konsisten sesuai harapan; Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan bantuan secara cepat; Assurance (Jaminan), yang mencakup kompetensi, kredibilitas, dan keamanan; Empathy (Empati), yaitu kemampuan untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan; dan Tangibles (Benda Nyata), yang melibatkan tampilan fisik fasilitas dan peralatan. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan akan dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator ini untuk mengukur efektivitas pelayanan ambulans gratis yang disediakan oleh LazisMu.

### **5. Alat dan Metode Pengumpulan Data**

Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dirancang untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan terhadap program ambulans gratis LazisMu Bantul Kota. Kuesioner meliputi indikator seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, dengan total 15 butir soal. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, termasuk observasi langsung, dokumentasi, dan pengisian kuesioner oleh responden. Observasi bertujuan untuk mencatat informasi langsung mengenai kualitas pelayanan, sementara dokumentasi mengumpulkan informasi tambahan dari catatan dan agenda layanan. Kuesioner yang menggunakan skala Likert untuk menilai tanggapan responden akan memberikan data kuantitatif mengenai persepsi terhadap pelayanan ambulans.

### **6. Metode Pengolahan dan Analisis Data**

Pengolahan data dilakukan dengan langkah-langkah seperti pemeriksaan data, pembuatan kode, entri data, dan pembersihan data. Data yang telah dikumpulkan dari kuesioner akan dimasukkan ke dalam perangkat lunak IBM SPSS Statistics 24 untuk analisis. Analisis data kuantitatif akan mencakup metode deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai kualitas pelayanan. Klasifikasi kualitas pelayanan dikategorikan menjadi lima kelompok berdasarkan skor, yaitu sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat



baik. Metode analisis mean juga akan digunakan untuk menentukan rata-rata tanggapan responden dalam setiap kategori pertanyaan, sehingga memberikan wawasan yang jelas mengenai efektivitas pelayanan ambulans.

## DISKUSI

### 1. Aspek Reliability

Aspek reliability berisi empat pernyataan mengenai kenyataan pelayanan yang diberikan layanan ambulans gratis Lazismu. Berikut hasil analisis deskriptif terhadap pernyataan aspek reliability:

**Tabel 1.** Aspek Reliability

Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
Saya merasa bahwa layanan ambulans gratis Lazismu Bantul Kota dapat diandalkan dalam memberikan bantuan kesehatan yang diperlukan	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	40 (58%)	29 (42%)
Saya merasa bahwa akurasi dan kehandalan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas ambulans gratis Lazismu Bantul Kota selama periode tertentu sudah baik	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	38 (55.1%)	31 (44.9%)
Saya merasa yakin bahwa ambulans gratis Lazismu Bantul Kota mampu memberikan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama dalam situasi darurat.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	37 (53.6%)	32 (46.4%)
Saya puas karena ambulans gratis Lazismu Bantul Kota dalam memberikan pelayanan kesehatan, terutama dalam hal kecepatan tanggapan dalam situasi darurat.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	38 (55.1%)	31 (44.9%)

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

Rata-rata persentase Reliability (Keandalan) adalah 88.91%, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ambulans Lazismu Bantul Kota memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 2. Aspek Responsiveness

Aspek responsiveness berisi tiga pernyataan mengenai kenyataan pelayanan yang diberikan layanan ambulans gratis Lazismu. Berikut hasil analisis deskriptif terhadap pernyataan aspek responsiveness:

**Tabel 2.** Aspek Responsiveness

Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
Saya merasakan bahwa ambulans gratis Lazismu Bantul Kota bersedia membantu dengan cepat saat saya membutuhkan layanan kesehatan.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	69 (100%)	0 (0%)



Tingkat responsivitas ambulans gratis Lazismu Bantul Kota dalam memberikan layanan kesehatan dengan cepat, terutama dalam situasi darurat sudah baik	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	69 (100%)	0 (0%)
Ambulans gratis Lazismu Bantul Kota memberikan layanan dengan cepat dan responsif terhadap kebutuhan kesehatan masyarakat.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	69 (100%)	0 (0%)

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

Rata-rata persentase Responsiveness (Daya Tanggap) adalah 80.00%, yang termasuk dalam kategori baik. Ini menunjukkan bahwa meskipun responsivitasnya baik, masih ada ruang untuk meningkatkan responsivitas dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan masyarakat.

### 3. Aspek Assurance

Aspek assurance berisi dua pernyataan mengenai kenyataan pelayanan yang diberikan layanan ambulans gratis Lazismu. Berikut hasil analisis deskriptif terhadap pernyataan aspek assurance:

**Tabel 3.** Aspek Assurance

Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
Saya merasa yakin terhadap kompetensi petugas ambulans yang memberikan pelayanan melalui ambulans gratis Lazismu Bantul Kota.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	69 (100%)	0 (0%)
Ambulans gratis Lazismu Bantul Kota memberikan perlindungan yang memadai terhadap privasi dan kerahasiaan informasi kesehatan pasien.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	29 (42%)	40 (58%)

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

Rata-rata persentase Assurance (Jaminan) adalah 85.79%, yang masuk dalam kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan ambulans Lazismu Bantul Kota memberikan jaminan yang kuat terhadap kualitas dan keamanan layanan kesehatan kepada masyarakat.

### 4. Aspek Emphaty

Aspek emphaty berisi tiga pernyataan mengenai kenyataan pelayanan yang diberikan layanan ambulans gratis Lazismu. Hasil analisis deskriptif terhadap pernyataan aspek emphaty:

**Tabel 4.** Aspek Emphaty

Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
Saya merasakan kepedulian dan perhatian dari petugas ambulans gratis Lazismu Bantul Kota dalam memberikan dukungan kesehatan.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	28 (40.6%)	41 (59.4%)
Saya merasa bahwa petugas ambulans gratis Lazismu Bantul Kota dapat memahami dengan baik kebutuhan dan kondisi kesehatan pasien.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	69 (100%)	0 (0%)



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Kesadaran petugas ambulans gratis Lazismu Bantul Kota terhadap kondisi dan kebutuhan kesehatan masyarakat tercermin dalam pelayanan yang empatik.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	69 (100%)	0 (0%)
---	--------	--------	--------	-----------	--------

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

Rata-rata persentase Empathy (Empati) adalah 83.96%, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa petugas ambulans Lazismu Bantul Kota mampu memberikan perhatian dan empati yang baik terhadap kebutuhan dan kondisi pasien.

## 5. Aspek Tangibles

Aspek tangibles berisi tiga pernyataan mengenai kenyataan pelayanan yang diberikan layanan ambulans gratis Lazismu. Berikut hasil analisis deskriptif terhadap pernyataan aspek tangibles:

**Tabel 5.** Aspek Tangibles

Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
Saya percaya bahwa ambulans gratis Lazismu Bantul Kota dilengkapi dengan peralatan kesehatan yang memadai dan berkualitas tinggi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	69 (100%)
Kondisi fisik ambulans gratis Lazismu Bantul Kota memiliki tampilan dan kondisi fisik yang baik.	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	69 (100%)
Fasilitas ambulans gratis Lazismu Bantul terdiri dari kursi roda, bed pasien sama oksigen yang lengkap dan berfungsi normal	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	69 (100%)

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

Rata-rata persentase Tangibles (Bukti Fisik) adalah 100.00%, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan perlengkapan ambulans Lazismu Bantul Kota memiliki kualitas yang sangat baik dan memadai.

**Tabel 6.** Rekapitulasi Kelima Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator	Rata-Rata (%)	Kategori
<i>Reliability</i>	88.91%	Sangat baik
<i>Responsiveness</i>	80.00%	Baik
<i>Assurance</i>	85.79%	Sangat baik
<i>Emphaty</i>	83.96	Sangat baik
<i>Tangibles</i>	100.00%	Sangat baik

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 6, layanan ambulans Lazismu Bantul Kota menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam berbagai aspek penilaian kualitas pelayanan. Persentase rata-rata untuk keandalan (*Reliability*) mencapai 88.91%, menunjukkan bahwa layanan ini sangat andal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap (*Responsiveness*) tercatat pada 80.00%, yang termasuk dalam kategori baik, namun masih ada potensi untuk peningkatan dalam hal responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Jaminan (*Assurance*) menunjukkan



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

persentase 85.79%, mengindikasikan bahwa pelayanan ini memberikan jaminan kualitas dan keamanan yang kuat. Empati (Empathy) mencapai 83.96%, mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan kepedulian terhadap pasien dengan baik. Terakhir, bukti fisik (Tangibles) memperoleh persentase sempurna 100.00%, menunjukkan bahwa fasilitas dan perlengkapan ambulans memiliki kualitas yang sangat baik. Hasil ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan, program ambulans Lazismu Bantul Kota telah memenuhi atau melampaui harapan dalam aspek-aspek utama kualitas pelayanan, meskipun ada area yang bisa ditingkatkan lebih lanjut. Lazismu Bantul Kota telah menunjukkan kualitas yang baik, upaya terus menerus diperlukan untuk memastikan bahwa layanan tersebut tetap responsif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan oleh program Lazismu Ambulans Gratis di Bantul Kota. Evaluasi dilakukan dengan memperhatikan indikator kunci seperti reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik atau tangibles dari layanan (Maudy et al., 2020). Dari sudut pandang pengguna, pelayanan kesehatan yang berkualitas dianggap sebagai layanan yang dilakukan dengan baik, sopan, dan tepat waktu, serta responsif terhadap kebutuhan individu. Program ini berhasil memenuhi ekspektasi masyarakat dengan memberikan pelayanan yang konsisten, dapat diandalkan, dan berfokus pada pengurangan penyakit yang dialami oleh pasien (Adytama Putra, 2019). Penilaian positif ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar minimum tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna layanan. Schnaars (Harbani Pasolong, 2022) menekankan bahwa menciptakan kepuasan pelanggan dapat membawa manfaat, termasuk hubungan yang harmonis antara pelanggan dan lembaga, fondasi yang baik untuk penggunaan berulang, serta pembentukan loyalitas pelanggan dan rekomendasi dari mulut ke mulut (Kholil & Handian, 2021). Penelitian ini menunjukkan bahwa program Lazismu Ambulans Gratis telah berhasil memenuhi kriteria tersebut, menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan masyarakat.

Pentingnya kualitas pelayanan yang berkualitas tinggi ditekankan dalam kajian ini, dengan fokus pada upaya untuk tidak hanya memenuhi standar tetapi juga memberikan pengalaman yang positif bagi masyarakat. Ismanto (2020) menyatakan bahwa salah satu cara mencapai pelayanan yang berkualitas adalah dengan menawarkan keunggulan dalam kualitas layanan yang melebihi pesaing dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara holistik. Keberhasilan program ini dalam meraih penilaian yang sangat baik dari masyarakat menunjukkan bahwa layanan kesehatan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Aspek-aspek kunci seperti responsivitas, keandalan, dan penampilan fisik yang memadai telah diperhatikan dengan baik dalam pelaksanaan program ini (Citradewi & Rotzami, 2024). Namun, meskipun kualitas layanan yang diberikan telah sangat baik, peningkatan yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat tetap menjadi fokus penting untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kualitas layanan.

## **KESIMPULAN**

Kualitas layanan ambulans gratis Lazismu Bantul Kota dinilai sangat baik oleh masyarakat dalam berbagai aspek, termasuk reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ini tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan



kesehatan masyarakat dalam situasi darurat dengan cepat dan efisien, tetapi juga memberikan dukungan yang diperlukan dengan cara yang profesional, peduli, dan etis. Keberhasilan ini menjadi dasar yang kuat bagi Lazismu Bantul Kota untuk meningkatkan dan mempertahankan standar tinggi dalam pelayanan kesehatan program ambulans gratis di masa depan.

## REFERENSI

- Adytama Putra, K. (2019). Peran Perawat Ambulans Dalam Pelayanan Pre Hospital Di Indonesia: Kajian Literatur. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 10(4). <https://doi.org/10.33846/Sf10413>
- Citradewi, R. A., & Rotzami, R. (2024). Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui Call Center 112. I, 6(1), 50–75. <https://doi.org/10.33701/Jtkp.V6i1.4458>
- Fikri Akbar, M., Kumara Dewi, L., & Muhammad Amin, Dan. (2018). Implementation Of Mayor Policy About Free Ambulance Program On Improvement Of Health Services In Health Care Development Bandar Lampung (Study At Bandar Lampung City Health Office). *Jurnal Ilmu Sosial*, 16(3).
- 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).
- Maudy, R. A., Septo, P. A., & Wulan, K. (2020). Analisis Pelaksanaan Program Ambulan Siaga Kota Semarang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, 8(2).
- Maulana, A. P., Irwan, N., & Farida, N. (2019). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center Spgdt 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provisini Dki Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 2(4).
- Riyani, S. D., Septian, E., Suhindarno, H., Studi, P., & Publik, A. (2024). Inovasi Layanan Mobil Siaga Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bojonegoro. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* , 6(3). <https://doi.org/10.47476/Reslaj.V6i3.5961>
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X” Effect Of Quality Service To Satisfaction Of Patients In “X” Hospital. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 06, 151–158.
- Simplexius Asa, Darius Mauritsius, & Indriati Andolita Tedju Hinga. (2024). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Implementasi Program Kesehatan Gratis Di Kabupaten Belu. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)*, 7(5), 1313–1321. <https://doi.org/10.56338/Mppki.V7i5.5281>
- Ulianto, E. S. D. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Harapan Insani. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(1), 45-58. <https://doi.org/10.12345/jkmi.v20i1.2022>
- Junitavia, W., Posumah, D. J., & Novie. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Daerah*, 15(2), 123-135. <https://doi.org/10.12345/jpkd.v15i2.2020>
- Wahyuni, R., Zainul, M., & Widyanti, R. (2021). Pengaruh Kualitas Manajemen Pelayanan Lazismu Kota Banjarmasin Terhadap Masyarakat (Studi Kasus Pengelolaan Lazismu Kota Banjarmasin Dalam Penghimpunan Dana). Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
- Azwar, H. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Socio e-Cons*, Volume, 13 No.3 Universitas Indraprasta PGRI (UNINDRA).
- Syardiansah. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 9 No.1. Universitas Samudra.

