

RINGKASAN

Profesionalisme penting untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Profesionalisme akan melengkapi aturan dengan mengarahkan tindakan dan perilaku pegawai kepada arah yang positif. *Public Safety Center* (PSC) 119 Satria sebagai unit yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dituntut untuk bersikap profesional agar masyarakat memiliki penerimaan yang baik terhadap petugas. Namun, jumlah pengguna PSC 119 Satria turun di saat kebutuhan layanan kegawatdaruratan di Kabupaten Banyumas meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan profesionalisme pegawai dalam layanan kegawatdaruratan medis pada pusat panggilan “*Public Safety Center* 119 Satria” di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas. Dengan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari pengumpulan data kemudian akan diolah menggunakan model analisis interaktif. Penelitian ini mengkaji profesionalisme menggunakan aspek-aspek berdasarkan model profesionalisme komprehensif oleh Andrew W. Rowland (2016). Aspek-aspek tersebut terdiri dari moral pegawai, tindakan relasional, pengelolaan diri, dan identitas profesional.

Hasil Penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa petugas PSC 119 Satria masih belum profesional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa moral pegawai yang belum optimal karena beban kerja yang berat dan kesejahteraan petugas yang belum cukup. Tindakan relasional juga belum optimal karena standar operasional prosedur (SOP) kolaborasi antar instansi yang belum jelas dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Pengelolaan diri sudah cukup baik berdasarkan persiapan petugas saat merespon panggilan dan tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan. Serta, identitas profesional sudah menunjukkan petugas yang memiliki empati dan kompetensi yang baik. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa pegawai PSC 119 Satria masih belum profesional.

Kata Kunci: Profesionalisme, Layanan Kegawatdaruratan Medis, *Public Safety Center*

SUMMARY

Professionalism is important to improve the quality of public services. Professionalism will complement the rules by directing employee actions and behavior in a positive direction. Public Safety Center (PSC) 119 Satria, as a unit that deals directly with the public, is required to behave professionally so that the public has good acceptance of officers. However, PSC 119 Satria has problems such as long response times, the large workload of officers, and the decline in the number of people using the service.

This study aims to describe the professionalism of state civil servants in emergency medical services at the "Public Safety Center 119 Satria" call center at the Banyumas District Health Service. Using a qualitative descriptive method, this research collects data through interview, observation and documentation techniques. The results of data collection will then be processed using an interactive analysis model. This research examines professionalism using aspects based on the comprehensive professionalism model by Andrew W. Rowland (2016). These aspects consist of employee morale, relational conduct, self-regulation, and professional identity.

Research results and discussion shows that PSC 119 Satria employee is not professional. Research result shows that employee morale is not optimal because of heavy workload and inadequate well-being of its employee. Relational conduct is still not optimal because of unclear standard operating procedure on inter-agency collaboration and minimal socialization to the public. Self-regulation is good enough based on the preparedness of employee when responding to a call and responsibility of its employee when providing service. Also, professional identity shows that its employee has a good empathy and competence. Therefore, it can be concluded that the employee of PSC 119 Satria is still not professional.

Keywords: Professionalism, Emergency Medical Services, Public Safety Center