

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Pembahasan yang ada menggambarkan Petugas PSC 119 Satria yang belum profesional. Belum profesionalnya PSC 119 Satria dapat dilihat dari beberapa aspek. Aspek tersebut yaitu:

1. Moral pegawai (*employee morale*) PSC 119 Satria masih belum optimal.

Belum optimalnya moral pegawai dapat dilihat dari beratnya beban kerja pegawai dan kesejahteraan pegawai yang terbatas. Pada beban pegawai, Seorang petugas dapat memiliki rangkap tugas sebagai driver, petugas medis, dan operator sekaligus. Jumlah petugas juga semakin sedikit dari tahun-tahun sebelumnya 17 orang kini menjadi 12 orang. Sedikitnya jumlah petugas mengakibatkan kekosongan pada kantor PSC 119 Satria. Selain itu, petugas PSC 119 Satria juga tidak memiliki dokter yang cukup selama 24 jam.

Kesejahteraan pegawai yang terbatas ditunjukkan oleh beberapa hal. Petugas PSC 119 Satria tidak memiliki tunjangan atau tambahan penghasilan. Dari segi fasilitas juga masih banyak petugas yang mengeluhkan peralatan yang belum memadai dan obat-obatan yang sering habis. Petugas PSC 119 Satria juga tidak memiliki cuti kecuali hamil dan hanya boleh izin kalau sakit. Maka, moral pegawai PSC 119 Satria masih belum terdukung

2. Tindakan relasional (*relational conduct*) yang dilakukan oleh pegawai PSC 119 Satria juga belum optimal. Belum optimalnya tindakan relasional digambarkan melalui kolaborasi yang belum jelas dan hubungan dengan masyarakat yang terbatas. Kolaborasi yang dilakukan oleh PSC 119 Satria dengan instansi lain masih belum memiliki SOP yang jelas dan konkrit. Kerjasama masih dilakukan berdasarkan persetujuan tidak tertulis dan persetujuan di lapangan semata. Sedangkan hubungan dengan masyarakat yang terbatas ditunjukkan melalui petugas PSC 119 Satria yang masih jarang dalam melakukan sosialisasi. Petugas juga mengaku bahwa masih sedikit masyarakat Kabupaten Banyumas yang mengetahui tentang PSC 119 Satria

Kedua aspek sebelumnya menunjukkan kekurangan pegawai PSC 119 Satria yang menjadikan pegawai belum profesional. Namun, pegawai PSC 119 Satria juga sudah melakukan upaya-upaya yang membentuk profesionalisme pegawai. Upaya-upaya tersebut ditunjukkan melalui dua aspek profesionalisme yang lain yaitu:

1. Pengelolaan diri (*Self-Regulation*) yang dilakukan oleh pegawai PSC 119 Satria sudah cukup baik. Pengelolaan diri yang baik dapat dilihat dari pengelolaan respon pegawai baik dan memberikan layanan dengan tanggung jawab. Pegawai sudah berusaha mempercepat respon dengan cara mempersiapkan peralatan dan obat-obatan sebelum panggilan masuk. . Pegawai juga tetap mengusahakan untuk mengirim tim PSC 119 Satria atau petugas puskesmas untuk memeriksa kondisi

ke daruratan ringan ataupun berat. Selain itu, pegawai juga mencatat lengkap kondisi fisik dan keselamatan korban melalui catatan laporan kejadian dan direkap secara bulanan dan tahunan.

2. Identitas Profesional (Professional Identity) yang dimiliki oleh pegawai PSC 119 Satria sudah cukup baik. Identitas profesional yang baik ditunjukkan melalui empati pegawai yang peduli terhadap korban dan kompetensi yang sesuai. Pegawai mampu menunjukkan rasa empati ketika korban tidak selamat dan akan berupaya memberi tahu keluarga dengan sopan, berbela sungkawa, dan memberikan informasi dengan lengkap. Pegawai PSC 119 Satria juga memiliki dasar pemikiran bahwa bekerja untuk saling menolong sesama dan tidak hanya bekerja biasa. Serta, masyarakat juga menunjukkan bahwa pegawai PSC 119 Satria melakukan pelayanan dengan sopan, memberi tahu dengan baik-baik, dan mengangkat korban dengan hati-hati. Selain itu, kompetensi seluruh pegawai PSC 119 Satria memiliki kemampuan profesi di bidang medis. Pendidikan pegawai PSC 119 Satria terdiri dari lulusan Sarjana Kedokteran, Sarjana Keperawatan, dan Ahli Madya Keperawatan

Belum terpenuhinya seluruh aspek profesionalisme yang ada menjadikan pegawai PSC 119 dianggap belum profesional. Masih terdapat beberapa aspek profesionalisme yang harus didukung untuk mewujudkan pegawai PSC 119 Satria yang profesional. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pegawai dalam layanan kegawatdaruratan medis

pada pusat panggilan “Public Safety Center 119 Satria” di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas belum profesional.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan yang ada pada penelitian ini. Pada aspek identitas profesional, penelitian ini masih memiliki keterbatasan terhadap jumlah data dan informasi yang dimiliki. Serta, data yang ada pada penelitian ini cenderung terfokus pada moral pegawai. Untuk itu, diharapkan kekurangan yang ada pada penelitian ini dapat menjadi bahan referensi ataupun perbaikan bagi penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.

## 5.2. Implikasi

Penelitian yang ada sudah menyimpulkan gambaran profesionalisme pegawai dalam Layanan Kegawatdaruratan Medis Pada Pusat Panggilan “Public Safety Center 119 Satria. Maka, implikasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah pegawai di PSC 119 Satria sebaiknya ditambahkan lagi. Dengan ditambahnya petugas, beban kerja masing-masing petugas menjadi lebih ringan dan mampu menolong masyarakat dengan lebih luas. Selain itu, jumlah dokter juga dapat ditambahkan untuk menjamin layanan yang mampu mencakup berbagai kebutuhan masyarakat selama 24 jam. Sehingga, beban kerja pegawai menjadi lebih sesuai. Kemudian moral pegawai menjadi lebih optimal yang akan ikut membentuk pegawai yang profesional.

2. Sebaiknya petugas PSC 119 Satria meningkatkan kegiatan sosialisasi secara rutin agar lebih dikenal masyarakat. Petugas PSC 119 Satria juga bisa melakukan sosialisasi secara pasif melalui pemasangan balihho tentang PSC 119 Satria di jalan-jalan yang rentan kecelakaan. Maka, hubungan dengan masyarakat menjadi lebih luas. Kemudian tindakan relasional yang dilakukan pegawai PSC 119 Satria menjadi lebih baik dan akhirnya menggambarkan pegawai yang profesional.
3. Petugas PSC 119 Satria hendaknya dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki dengan lebih sering melalui pendidikan dan pelatihan yang resmi dan bersertifikasi agar terbentuk pegawai yang profesional, mampu merespon dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat. Hasilnya, kompetensi pegawai dapat menjadi lebih baik dan mendorong identitas profesional pegawai menjadi pegawai yang lebih profesional.
4. Memberikan jatah izin dan cuti yang cukup kepada pegawai PSC 119 Satria. Pegawai PSC 119 Satria sebagai manusia memiliki kebutuhan personal yang perlu diakui oleh instansi. Ketika kebutuhan tersebut dipenuhi, maka akan dapat membantu memberikan kesejahteraan kepada pegawai. Kesejahteraan pegawai nantinya akan mewujudkan moral pegawai yang optimal dan membentuk pegawai yang profesional.
5. Merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas antara PSC 119 Satria dengan Instansi lain. Dengan kasus kegawatdaruratan yang memiliki waktu terbatas, hadirnya SOP dapat mempercepat proses

yang ada dalam suatu kolaborasi. SOP yang ada dapat memberikan informasi dan peran secara terstruktur, konkrit, dan lebih jelas. Maka, kolaborasi yang dilakukan menjadi lebih cepat dan menjadikan tindakan relasional yang baik. Akhirnya, tindakan relasional yang baik menunjukkan pegawai yang profesional.

