

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang peneliti lakukan terhadap program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur telah dikatakan baik namun ada yang belum maksimal. Berikut kesimpulan mengenai program *Public Safety Center* dilihat dari 5 dimensi sebagai berikut :

1. Berwujud (*tangible*) yang dimana dari fasilitas sarana dan prasarana sudah memadai. Terlihat dari dimana telah terdapat gedung PSC yang berada lt. 2 diatas IGD, ruangan tersebut sudah memiliki fasilitas lengkap yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan kegawatdaruratan medis. Salah satu fasilitas modern yang dimiliki adalah layar monitor LCD besar yang digunakan untuk memantau lokasi penelpon 119 sehingga dengan mudah para petugas memberikan layanan keselamatan menuju lokasi. Kedua fasilitas yang penting juga dimiliki oleh PSC adalah ambulans TEMS yang digunakan oleh petugas menjemput pasien ke lokasi yang didalamnya sudah terdapat peralatan medis yang sudah memadai.
2. Kehandalan (*Reliability*) yang dimana program *Public Safety Center* memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang berdasarkan sop secara tepat dan akurat. Kemampuan pemberian pelayanan dijelaskan oleh petugas kepada masyarakat penelpon 119 secara akurat dan terpercaya dapat dipertanggungjawabkan. Dikarenakan PSC memiliki bagian masing-masing sesuai dengan tugas. Sehingga pelayanan yang diberikan minim untuk kesalahan. Kemampuan pemberian layanan secara tepat waktu juga telah berpengaruh positif terhadap sejumlah masyarakat, karena mereka mampu memberikan jaminan waktu yaitu ± 15 menit sampai di lokasi. Hal tersebut sudah memenuhi kriteria yang diharapkan oleh masyarakat. Namun kendala juga dirasakan oleh tim PSC karena kurangnya pengetahuan

tentang *Public Safety Center* dari masyarakat, jadi masih ada masyarakat yang datang sendiri ke rumah sakit tanpa menggunakan pelayanan *Public Safety Center*. Sebagian masyarakat yang belum mengetahui yaitu penduduk daerah pesisir atau pelosok desa.

3. Ketanggapan (*responsiveness*) yang dimana proses pelayanan PSC telah memberikan pelayanan yang cepat dan dapat diselesaikan dengan baik dari setiap kasus. Sekarang yang membutuhkan pertolongan medis bisa langsung telepon ke 119 dan langsung mendapatkan respon dari petugas untuk diberikan pelayanan keselamatan. Dalam dimensi ketanggapan yang dimiliki program *Public Safety Center* terlihat dari siap siaga selama 24 jam sehingga siap untuk membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan penanganan kegawatdaruratan kapan saja. Cepat dalam menanggapi dengan *respon times* sendiri rata-rata kalau dikota ini sekitar 10 – 15 menit. Belum ada kesalahan dalam penanganan yang dilakukan oleh petugas *Public Safety Center*, namun kesalahan lebih dari orang awam yang melaporkan karena belum memiliki informasi atau pemahaman medis secara mendalam. Kecermatan dan ketepatan tim PSC dalam memberikan pelayanan sudah dibuktikan dengan adanya sistem *respon time*.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yang dimana pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para petugas PSC untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada program *Public Safety Center* sudah sangat baik. Program *Public Safety Center* ini menjamin kompetensi semua petugas ketenagaannya, tim PSC terdiri dari tim medis yang profesional di IRD (Instalasi Rawat Darurat) dan telah dibekali SOP (*Standar Operational Procedur*), Pengetahuan petugas tidak hanya tentang kasus namun juga penguasaan perangkat *software* dan *hardware*. Masyarakat yang menggunakan layanan tersebut merasakan pelayanan yang diberikan oleh PSC dari mulai lewat komunikasi suara sampai tatap muka begitu sopan dan ramah. Dengan kompetensi yang dimiliki petugas PSC tersebut memberikan kenyamanan dan keamanan pada masyarakat yang menerima pelayanan kegawatdaruratan medis. Jaminan tanpa biaya juga diberikan

oleh PSC ketika pengguna menelpon 119 ketika membutuhkan layanan gawatdarurat medis, namun biaya bisa terbeban jika sudah masuk ke IGD.

5. Empati (*Empathy*) yang dimana dari etika pelayanan yang diberikan oleh petugas ke masyarakat sudah dapat dikatakan baik. Jika tidak baik tidak mungkin program ini dapat berhasil dan semakin banyak penggunanya. Program ini mampu memenuhi kebutuhan pasien dari segi informasi yang diberikan oleh petugas, mekanisme untuk mendapatkan pelayanan dijelaskan secara baik, tulus dan dengan bahasa yang mudah dimengerti. Petugas juga tidak pernah membedakan-bedakan berdasarkan ras atau golongan. Jadi siapa yang membutuhkan layanan kegawatdaruratan maka PSC siap membantu dengan ikhlas dan cepat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti paparkan diatas, berikut beberapa saran atau rekomendasi dari peneliti sebagai sumbangan pemikiran, yaitu:

Saran Praktis

- 1) Kepada pihak RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung untuk mengembangkan sumberdaya manusia yang lebih banyak dibagian PSC untuk siap melayani kegawatdaruratan medis khususnya.
- 2) Program inovasi *Public Safety Center* merupakan program yang telah berhasil dikarenakan telah memenangkan award dibidang kesehatan maka dari itu setidaknya jika masih ada perlengkapan medik sebaiknya ditambah jumlahnya.
- 3) Pihak dari RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung ataupun sectoral lainnya setidaknya lebih giat lagi dalam melakukan sosialisasinya jika perlu sampai ke pelosok atau daerah pesisir juga agar semua masyarakat mengetahui akan manfaat yang diberikan dari program ini. Sosialisasi mungkin bisa 1 bulan sekali agar masyarakat mengetahui bagaimana cara akses layanan kesehatan yang dimiliki oleh RSUD dr. Iskak Tulungagung ini. Walaupun mungkin dalam melakukan sosialisasi bisa langsung terjun ke lapangan dengan memberikan arahan ataupun cara yang kreatif agar nantinya masyarakat jadi ikut terdorong

kemaunannya untuk berpartisipasi dalam program *Public Safety Center* ataupun inovasi lainnya.

Saran Teoritis

- 1) Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggali informasi lebih banyak dengan berdasarkan pada sumber-sumber serta referensi yang digunakan dalam penelitian serta mengembangkan data berdasarkan peraturan-peraturan terbaru, khususnya mengenai program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur
- 2) Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya melakukan penelitian dengan lebih mendalam mengenai inovasi yang ada di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung

