

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kegawatdaruratan yang diselenggarakan oleh *Public Safety Center* (PSC) 119 Kabupaten Temanggung belum berada pada kondisi yang baik. Hal tersebut dibuktikan pada dua fenomena yaitu fenomena *tangibles* dan fenomena *assurance*, terdapat dua aspek yang belum berada pada kondisi baik. Sub fenomena tersebut yaitu pada alat bantu pelayanan dan jaminan waktu. Pada pelaksanaan pelayanan kegawatdaruratan, terdapat permasalahan terkait dengan kelengkapan alat bantu pelayanan yang penting untuk dimiliki oleh petugas kegawatdaruratan medis yaitu alat pacu jantung eksternal atau *Automated External Defibrillator* (AED). Alat tersebut digunakan untuk menstabilkan jantung pasien yang sedang lemah atau tak beraturan dengan memberi kejutan listrik pada pasien. Selain itu terdapat kekurangan alat bantu pelayanan lainnya yaitu alat evakuasi pasien *Kendrick Extrication Device* (KED) dan ambulans berkapasitas besar. Sedangkan permasalahan lainnya yaitu terkait dengan jaminan waktu dalam menangani kejadian kegawatdaruratan dikarenakan lokasi kantor pusat PSC 119 Kabupaten Temanggung yang berada di ibu kota kecamatan menjadikan waktu tempuh untuk menjangkau pasien gawat darurat yang berada wilayah di luar Kecamatan Temanggung menjadi lebih lama.

2. Hasil analisis penelitian menunjukkan terdapat aspek yang mendukung dan menghambat pada pelaksanaan pelayanan kegawatdaruratan PSC 119 Kabupaten Temanggung. Terdapat tiga aspek yang memberikan dukungan terhadap pelayanan kegawatdaruratan PSC 119 Kabupaten Temanggung dan dua aspek yang menghambat pelaksanaan pelayanan. Berikut adalah yang aspek pendukung pelaksanaan pelayanan:

- a) Penganggaran dana, yaitu PSC 119 Kabupaten Temanggung mendapatkan dana anggaran dari Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung melalui APBD.
- b) Komitmen dari berbagai pihak, yaitu adanya kerja sama dari berbagai instansi untuk mendukung pelayanan kegawatdaruratan di Kabupaten Temanggung.
- c) Pembentukan dasar hukum, yaitu pembentukan Peraturan Bupati Nomor 51 Tahun 2022 Tentang *Public Safety Center* 119 Kabupaten Temanggung.

Berikut adalah aspek yang menghambat pelaksanaan pelayanan kegawadaruratan pada PSC 119 Kabupaten Temanggung.

- a) Kurangnya sumber daya manusia, yaitu dengan hanya terdapat sembilan pegawai yang bekerja pada PSC 119 Kabupaten Temanggung terdiri dari delapan perawat dan satu sopir ambulans.
- b) Kurang lengkapnya sarana dan prasarana, yaitu tidak adanya AED, KED, dan ambulans dengan kapasitas besar.

4.2 Saran

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik PSC 119 Kabupaten Temanggung, peneliti menyarankan beberapa hal untuk menangani permasalahan yang menghambat kualitas pelayanan pada PSC 119 Kabupaten Temanggung:

1. Untuk menangani permasalahan terkait jaminan waktu dan kekurangan tenaga sumber daya manusia, peneliti memberikan ajuan saran berupa penguatan komitmen di seluruh wilayah Kabupaten Temanggung untuk menyediakan pelayanan kegawatdaruratan ketika PSC 119 Kabupaten Temanggung sedang kesulitan untuk menangani panggilan kegawatdaruratan yang masuk. Melalui komitmen kerja sama dengan berbagai pihak melalui jaringan ambulans se-Kabupaten Temanggung, hal ini dapat membantu PSC 119 Kabupaten Temanggung dalam menangani pasien pada tempat yang sulit untuk dijangkau akibat jauhnya jarak dan/atau keterbatasan tenaga sumber daya manusia.
2. Untuk menangani permasalahan kurangnya kelengkapan peralatan, peneliti memberikan ajuan saran berupa melakukan pelatihan yang dapat memberikan solusi alternatif terhadap kekurangan peralatan yang dimiliki. Alat pacu jantung yang dapat digantikan dengan menggunakan teknik *Cardiopulmonary Resuscitation* (CPR) atau Resusitasi Jantung Paru. KED dapat digantikan menggunakan perlengkapan alternatif yang dapat setidaknya dapat menyangga tubuh pasien. Sedangkan mobil ambulans saat ini dapat terus dimanfaatkan tanpa kendala tertentu.