

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis keinginan memanfaatkan ulang layanan PSC 119 Khadim Serambi Mekah di Kota Padang Panjang tahun 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Komponen Input

1. Persepsi masyarakat yang terbentuk setelah memanfaatkan PSC 119 lebih banyak dengan persepsi kurang baik (53,7%) yang disebabkan karena belum optimalnya pelayanan yang diberikan petugas.
2. Terdapat 40,7% responden yang memiliki sikap negatif terhadap pemanfaatan PSC 119.
3. Sebanyak 48,1% responden termasuk kategori pemanfaatan ulang kurang baik yang berarti tidak akan memanfaatkan kembali layanan PSC 119.
4. Terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang pelayanan dengan pemanfaatan ulang layanan PSC 119 Khadim Serambi Mekah tahun 2021 dengan nilai *p value* sebesar 0,006.
5. Terdapat hubungan antara sikap dengan pemanfaatan ulang layanan PSC 119 Khadim Serambi Mekah tahun 2021 dengan nilai *p value* sebesar 0,003
6. Jumlah tenaga PSC 119 sudah mencukupi tetapi kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masih kurang.
7. Pelatihan baru diadakan satu kali yaitu pada tahun awal pembentukan PSC 119.
8. Sarana dan prasarana yang terdapat di PSC 119 masih kurang dan perlu dilengkapi.

9. PSC 119 sudah menetapkan aturan atau SOP pelaksanaan kegiatan, akan tetapi belum dapat dipahami secara maksimal oleh petugas dan masih terdapat beberapa SOP yang belum ditetapkan.
10. Masyarakat yang sudah pernah menghubungi PSC 119 memiliki motivasi yang baik untuk memanfaatkan layanan 119.

b. Komponen Proses

1. Petugas PSC 119 sudah berupaya memberikan pelayanan kegawatdaruratan dengan mengutamakan respon cepat, akan tetapi masih terdapat petugas yang terlambat datang ke lokasi yang disebabkan oleh faktor sarana prasarana dan tenaga.
2. Sosialisasi yang dilakukan oleh dinas kesehatan dan PSC 119 belum efektif dan belum mencakup ke semua lapisan masyarakat.

c. Komponen Output

Pemanfaatan PSC 119 oleh masyarakat Kota Padang Panjang masih belum optimal yang dibuktikan dari masih rendahnya jumlah panggilan yang masuk. Hal ini disebabkan karena kurang efektifnya sosialisasi yang dilakukan pihak dinas kesehatan dan PSC 119, belum optimalnya pelayanan yang diberikan petugas seperti masih adanya petugas yang terlambat datang ke lokasi, panggilan yang lama terhubung dengan operator, nomor *call center* yang sulit dihubungi, petugas belum memahami SOP secara menyeluruh, dan petugas kurang disiplin. Hal ini mengakibatkan terdapat masyarakat yang tidak mau memanfaatkan kembali layanan PSC 119.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian, adapun saran yang bisa peneliti berikan adalah sebagai berikut :

a. Bagi Dinas Kesehatan Kota Padang Panjang

1. Mengadakan pelatihan gawat darurat dan pelatihan etos kerja secara rutin sehingga keterampilan setiap petugas PSC dalam memberikan pelayanan menjadi lebih optimal.
2. Mengadakan pelatihan penggunaan *google maps* bagi *driver* sebagai alternatif pengganti aplikasi pemanfaatan peta digital.
3. Mensosialisasikan SOP pelaksanaan kegiatan termasuk standar prosedur mengangkat panggilan dan standar waktu tanggap pelayanan kepada seluruh petugas PSC.
4. Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana seperti halnya pengadaan kendaraan gawat darurat roda dua, penambahan alat medis darurat seperti DC Syok, pengadaan alat komunikasi darurat (HT) dan penambahan unit ambulans.
5. Merealisasikan pembuatan sistem/aplikasi yang memanfaatkan peta digital agar petugas lebih mudah menemukan lokasi penelpon.
6. Melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan PSC seperti inspeksi mendadak, laporan kasus dan pemeriksaan absensi.
7. Meningkatkan kegiatan promosi PSC 119 ataupun penyebaran informasi PSC 119 ke masyarakat seperti memasang spanduk di beberapa fasilitas pelayanan umum dan membagikan leaflet PSC 119.

b. Bagi PSC 119 Khadim Serambi Mekah

Diharapkan kepada petugas PSC dapat lebih memahami SOP pelaksanaan kegiatan, *standby* selama *sift* masing-masing, datang tepat waktu dan meningkatkan koordinasi serta komunikasi antar petugas.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian dengan menambah variabel lainnya serta dengan populasi seluruh masyarakat Kota Padang Panjang, sehingga dapat menggambarkan perbandingan masyarakat yang sudah dan belum memanfaatkan PSC 119.

