

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjabaran dalam hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Public Safety Center (PSC) 119 Kota Bekasi dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, walaupun masih ditemukan kendala-kendala dalam pelaksanaannya, dan jika dilihat dari lima indikator dari Kualitas Pelayanan Public Safety Center (PSC) 119 Kota Bekasi pada Agustino, (2005:210) sebagai berikut:

1. Akuntabilitas pelayanan yang dilakukan oleh Petugas PSC 119 Kota Bekasi telah berjalan dengan baik, meskipun menghadapi keterbatasan sumber daya manusia dan waktu operasional. Meskipun jumlah tenaga medis terbatas dan hanya beroperasi selama jam kerja (08:00-14:00 WIB), pelayanan tetap maksimal dengan prioritas pada kasus emergency terdekat dan sesuai prosedur. Kolaborasi dengan Puskesmas dan PMI menjadi solusi untuk mengatasi keterbatasan ini di luar jam operasional. Selain evakuasi pasien, petugas PSC 119 juga bertanggung jawab dalam memastikan pasien mendapatkan perawatan yang tepat di rumah sakit, termasuk proses administrasi dan pemeriksaan laboratorium, sehingga pasien dapat segera mendapatkan kamar dan perawatan yang diperlukan. Upaya ini menunjukkan komitmen PSC 119 dalam memberikan pelayanan darurat yang efektif dan menyeluruh.
2. Responsivitas layanan Public Safety Center (PSC) 119 Kota Bekasi masih terbatas karena keterbatasan SDM, meskipun sebagian masyarakat mengetahui layanan ini melalui pencarian online atau call center darurat. Layanan PSC 119 terbatas pada penjemputan pasien darurat dan penggunaan alat medis tertentu, seperti ventilator. Sebelumnya, PSC 119 bergabung dengan call center Pemerintah Kota Bekasi, namun kini beroperasi terpisah di UPTD masing-masing. PSC

119 aktif di media sosial, terutama Instagram, untuk menyampaikan informasi, meskipun saat ini mengurangi frekuensi unggahan untuk menghindari lonjakan permintaan. Sosialisasi lebih intens dilakukan selama pandemi COVID-19, dan saat ini PSC 119 berusaha kembali memperkenalkan layanan, termasuk di sekolah-sekolah. Prosedur pelayanan dijelaskan melalui call center atau Instagram, dengan prioritas utama penanganan pasien, sementara urusan administrasi diselesaikan setelah pasien sampai di rumah sakit.

3. Efisiensi Pelayanan ambulans di Public Safety Center (PSC) 119 Kota Bekasi adalah gratis untuk warga dengan KTP Kota Bekasi, dan hanya melayani pengantaran ke rumah sakit di Kota Bekasi. Biaya operasional, termasuk pengisian bensin ambulans, dibiayai oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Namun, untuk pengeluaran lainnya, PSC 119 harus mengajukan permohonan tertulis karena dana masih dikelola oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi melalui seksi YANKES.
4. Berorientasi Pelanggan Pelayanan Public Safety Center (PSC) 119 Kota Bekasi menghadapi keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dengan hanya 5 petugas yang melayani seluruh kota, serta memiliki 3 unit ambulans untuk penanganan pasien darurat. Layanan PSC 119 hanya beroperasi selama jam kerja, dan untuk membantu kekurangan, terkadang meminta bantuan dari Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Meskipun membutuhkan tambahan sumber daya manusia, penambahan tenaga kerja terhambat oleh kebijakan yang ada. Armada ambulans digunakan untuk berbagai kebutuhan, termasuk penanganan pasien dan posko medis acara besar, dengan ambulans tipe Hi-EC khusus digunakan untuk penanganan pasien.
5. Transparansi layanan Public Safety Center (PSC) 119 Kota Bekasi masih terbatas, mengakibatkan banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan ini, meskipun sebagian orang mengetahuinya melalui pencarian online atau call center darurat. Layanan PSC 119 terbatas, terutama dalam penjemputan pasien darurat dan penggunaan

alat medis seperti ventilator. Sebelumnya, PSC 119 bergabung dengan call center Pemerintah Kota Bekasi, namun kini beroperasi terpisah. Meskipun aktif di media sosial untuk menyampaikan informasi, PSC 119 mengurangi frekuensi unggahan untuk menghindari lonjakan permintaan karena keterbatasan SDM. Sosialisasi yang lebih intens dilakukan selama pandemi COVID-19 dan saat ini berusaha kembali dilakukan, termasuk di sekolah-sekolah. Prosedur pelayanan dijelaskan dengan jelas melalui call center dan Instagram, dengan prioritas utama penanganan pasien, sementara urusan administrasi diselesaikan setelah pasien sampai di rumah sakit.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan tersebut, saran penulis sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia (SDM) Tim PCS 119 mesti ada penambahan, tetapi menambah SDM yang terampil, cekatan dan dengan basic Kesehatan. (Dokter, perawat, bidan, driver, call center)
2. Sarana Prasarana juga perlu ada penambahan untuk fasilitas PSC 119 seperti Ambulance, perlunya ambulance motor khusus PSC yang siap di PSC karena untuk kemudahan menjangkau lokasi yang sulit dijangkau dengan kendaraan roda 4.
3. Perlu adanya koordinasi yang jelas dengan dengan Lintas sektor baik dari satlantas, BNPB, DISHUB, DAMKAR serta Rumah Sakit Swasta maupun RSUD yang ada dikota Bekasi. Maupun dengan wilayah luar kota Bekasi.