

PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM RANGKA PELAYANAN PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KEPADA MASYARAKAT DI KOTA MALANG

Jaleha Juliasti Selano¹, M. Mas'ud Said², Retno Wulan Sekarsari³

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono No.193, Malang, 65144, Indonesia

E-mail : Jaleha@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan diberikan oleh Palang Merah Indonesia Kota Malang, peningkatan kualitas sumber daya manusia pada pelayanan Palang Merah Indonesia kepada masyarakat di Kota Malang dan faktor penghambat juga pendukung pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan Palang Merah Indonesia kepada masyarakat di Kota Malang. Penelitian ini dilaksanakan di Markas Palang Merah Indonesia Kota Malang dengan menggunakan metode penelitian pendekatan secara kualitatif dengan jenis penelitian langsung lapangan. Teori yang digunakan adalah peningkatan kualitas, sumber daya manusia, dan pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri, pedoman wawancara, daftar data yang diperlukan dan alat pendukung lainnya. Teknik analisis menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Keabsahan data yang ada dalam penelitian ini adalah uji kredibilitas data, uji tranferbility, uji dependability, dan uji confirmability. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Palang Merah Indonesia Kota Malang terdapat beberapa pelayanan yang ada pada Markas Palang Merah Indonesia Kota Malang, yaitu pelayanan kebencanaan, pelayanan kesehatan dan sosial masyarakat, pelayanan ambulans, relawan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia Palang Merah Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia Palang Merah Indonesia, mengembangkan kegiatan kepalangmerahan, meningkatkan dan mengembangkan jejaring kerjasama. Adapun faktor pendukung seperti fasilitas pelayanan yang memadai, kinerja para petugas dalam melayani masyarakat. Faktor penghambat seperti kurangnya sumber daya manusia sebab staff/petugas yang ada pada Palang Merah Indonesia Kota Malang yang tergolong sedikit sehingga memerlukan para relawan untuk membantu para petugas dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi lapangan. Untuk itu, ada pelatihan-pelatihan untuk para relawan agar bisa memahami dengan baik dan benar dalam menolong korban bencana. Maka, kesimpulan dari penelitian ini adalah PMI kota Malang memberikan pelayanan untuk masyarakat yang sesuai dengan prosedur yang ada. Pada PMI Kota Malang masih terdapat kekurangan yaitu kurangnya SDM. Apalagi pada pelayanan yang datang bersamaan sehingga petugas yang stand by di Kantor masih kurang. Solusi dari PMI adalah dengan merekrut relawan dan memberikan pelatihan kepada mereka. Saran semoga kedepannya PMI Kota Malang lebih meningkatkan petugas sehingga jika terjadi masalah seperti ini bisa lebih maksimal. Saran dari penulis kedepannya PMI Kota Malang tetap meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan adanya peningkatan dalam sumber daya manusia agar tambah maksimal.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas, Manajemen Sumber Daya Manusia, Pelayanan, Palang Merah Indonesia (PMI)

Pendahuluan

Setiap organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Kesemuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi. Semua organisasi publik diharapkan dapat mengedepankan kualitas pelayanan, tidak terkecuali adalah

organisasi sosial kemanusiaan. Tuntutan tersebut lahir sebab sebuah organisasi yang bergerak dan berhubungan dengan masyarakat luas akan senantiasa mendapat perhatian yang lebih dari masyarakat. Hal ini dapat berfungsi sebagai kontrol atas apa yang dilakukan oleh organisasi tersebut dan juga dapat sebagai pendorong bagi organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat pengguna.

Dalam peningkatan mutu sumber daya manusia yang strategis terhadap peningkatan ketrampilan, motivasi, pengembangan dan

manajemen pengorganisasian sumber daya manusia merupakan syarat utama dalam era globalisasi untuk mampu bersaing dan mandiri. Untuk mencapai tujuan ini, sistem birokrasi yang dijalankan harus senantiasa berubah dan berkembang sesuai dengan perkembangan zaman dan agar dapat senantiasa sesuai dengan apa yang diharapkan dalam perkembangan organisasi. Untuk itu, membutuhkan karyawan yang memiliki kualitas kerja yang tinggi, mampu bekerja dengan baik dan sesuai.

Dalam peningkatan kualitas SDM menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas. Selain itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efektif, efisien dan produktif.

Perhimpunan Nasional Palang Merah atau Bulan Sabit didirikan hampir di setiap negara di seluruh dunia dan sekarang sudah berjumlah 176 Perhimpunan Nasional, termasuk PMI. PMI merupakan organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak di bidang sosial kemanusiaan berstatus badan hukum yang disahkan oleh Keputusan Presiden RIS Nomor 25 Tahun 1950 dan diperkuat dengan Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 1963. PMI bertujuan untuk meringankan beban penderitaan sesama manusia, apapun sebabnya dengan tidak membedakan agama, suku bangsa, bahasa, warna kulit, jenis kelamin, golongan dan pandangan politik. PMI mempunyai tujuh prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan, kenetralan, dan kesemestaan.

Dalam peningkatan kualitas SDM, terjadi disegala sektor baik yang bergerak di bidang produksi maupun industri yang menawarkan pelayanan jasa, termasuk PMI. Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2018 Tentang Kepalangmerahan. Sesuai dengan UU tersebut diatas, PMI bertugas untuk (1) Memberikan bantuan kepada korban konflik bersenjata, kerusakan, dan gangguan keamanan lainnya, (2) Memberikan pelayanan darah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) Melakukan pembinaan relawan, (4) Melaksanakan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan Kepalangmerahan, (5) Menyebarkan informasi yang berkaitan dengan kegiatan Kepalangmerahan, (6) Membantu dalam penanganan musibah dan/atau bencana di dalam dan di luar negeri, (7) Membantu pemberian

pelayanan kesehatan dan sosial, (8) Melaksanakan tugas kemanusiaan lainnya yang diberikan oleh pemerintah. Hal tersebut untuk mengupaya dalam peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Melihat kondisi sekarang ini, banyak sekali bencana alam yang melanda Indonesia. Mulai dari gempa, banjir, tsunami kecil. Hal ini terjadi karena Indonesia berada pada tiga lempeng yaitu Eurasia, Indoaustralia, dan Pasifik. Faktor lain juga menyebutkan bahwa Indonesia masuk kedalam zona *ring of fire* yang memungkinkan bencana bisa terjadi kapan saja. Semua faktor itu membuat masyarakat Indonesia sering menghadapi bencana alam. Di sisi lain, korban jiwa dari setiap bencana alam terbilang tinggi sehingga perlu adanya edukasi yang bersifat pencegahan dan pemulihan setelah bencana alam. Langkah ini dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia dan seluruh elemen masyarakat.

Dalam hal ini, salah satu organisasi nirlaba yang berfokus pada kegiatan di Indonesia adalah Palang Merah Indonesia (PMI). Salah satunya yaitu pada PMI Kota Malang yang berperan mulai dari membantu pemerintah di bidang sosial kemanusiaan khususnya penanggulangan bencana, memberikan edukasi dalam menghadapi bencana alam, meringankan penderitaan korban bencana, hingga menyebarkan kegiatan kepalangmerahan. Banyaknya pelayanan yang diberikan oleh PMI sebagaimana dijelaskan diatas sehingga perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas internal PMI untuk memberikan hasil yang maksimal. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan PMI dalam melaksanakan tugasnya adalah pengelolaan sumber daya manusia.

SDM yang mendukung peran PMI dalam menanggulangi dampak bencana alam di Indonesia yaitu tersedianya relawan, dokter, perawat, sanitarian yang terlatih. Relawan ini ada yang bekerja di tempat lain dan turun saat adanya bencana. Dalam tim Satgas tenaga medis dan paramedis, termasuk dalam Unit Pelayanan Kesehatan yang bertugas untuk melakukan pelayanan kesehatan membantu rumah sakit lapangan, berkoordinasi dengan petugas kesehatan lainnya di lapangan, dan memberikan rekomendasi kepada *coordinator* lapangan.

SDM memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan proses produksi. Oleh karena itu, pihak perusahaan harus selalu memperhatikan faktor manusia atau tenaga kerja yang dapat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Secanggih apapun peralatan yang dimiliki perusahaan, tidak akan bisa mencapai tingkat produktivitas yang diharapkan jika peralatan tersebut tidak dioperasikan secara efektif dan efisien oleh sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut sebab setiap

lembaga atau perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang dapat menjalankan segala aktivitas atau kegiatan untuk mencapai tujuan lembaga yang telah ditetapkan.

Pada PMI Kota Malang, terdapat banyak pelayanan dalam membantu pemerintah terkait dengan kejadian bencana alam, pelayanan untuk Negara, pelayanan sosial kemanusiaan, pelayanan ambulans dan pelayanan baru pada PMI yakni pelayanan pemeriksaan untuk tes kesehatan tubuh. Pada bidang kesehatan PMI yang memberikan pelayanan ambulans kepada masyarakat pada saat kejadian kedaruratan kecelakaan atau saat respon bencana. Ambulans PMI tidak hanya sebagai ambulans transportasi untuk mengantar pasien ke rumah sakit tetapi juga sebagai ambulans gawat darurat.

Dari penjelasan diatas, dalam hal ini faktor yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yang terjadi pada PMI Kota Malang adalah: Pada sumber daya manusia yang masih kurang. Dimana, ketika berbarengan dalam membutuhkan pelayanan seperti pelayanan ambulans, pelayanan jenazah atau pelayanan yang lainnya, maka yang *stand by* di tempat masih kurang atau dapat dikatakan SDM yang masih kurang (karyawan/staf) untuk melayani hal-hal yang berbarengan tersebut. Dalam organisasi kemanusiaan manapun, menggunakan sumber daya dengan cara terbaik sangat diperlukan untuk dapat memberikan layanan yang maksimal terhadap masyarakat, meningkatkan kapasitas sumber daya organisasi PMI disemua tingkatan baik dalam sarana prasarannya dan sumber daya manusianya yang diperlukan untuk melayani masyarakat.

Dari paparan dan uraian latar belakang diatas, mendorong penulis mengambil judul penulisan **“Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Rangka Pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI) Kepada Masyarakat Di Kota Malang”**.

Rumusan Masalah

1. Apa sajakah pelayanan yang diberikan oleh Palang Merah Indonesia Kota Malang?
2. Bagaimana peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dalam pelayanan Palang Merah Indonesia kepada masyarakat di Kota Malang?
3. Apa faktor penghambat dan pendukung dalam peningkatan kualitas SDM pada pelayanan PMI kepada masyarakat di Kota Malang?

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tema yang diangkat mengenai peningkatan kualitas sumber daya manusia pada pelayanan Palang Merah Indonesia, maka penelitian berpedoman pada penelitian terdahulu, yakni jurnal, *handbook*, internet, dan lain sebagainya yang kemudian penulis kembangkan dan tuangkan dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai acuan, yaitu: (1) Hesti Agustina, skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi Lampung (Studi Pada Unit Donor Darah Cabang Pembina Provinsi Lampung”. (2) Firza Arsyad, skripsi dengan judul “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Nusantara Syari’ah Bandar Lampung”. (3) Ridwan Fauzi, skripsi dengan judul “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah (Studi Kasus di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Tulungagung”. (4) Melinda Rianti Putri, skripsi dengan judul “Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Pada Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Jakarta Barat”. (5) Renita Ayu Kencono, skripsi dengan judul “Strategi

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kualitatif. Penelitian ini mengambil jenis penelitian lapangan yaitu jenis penelitian langsung (*field research*) dilapangan atau responden. Penelitian ini dikerjakan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi lapangan penelitian dan diperkaya dengan data kepustakaan. Penelitian ini dilakukan untuk menghimpun data lapangan tentang bagaimana peningkatan kualitas SDM PMI dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Malang berdasarkan fakta yang ada di lapangan dan hasil wawancara dengan narasumber. Begitu juga data kepustakaan digunakan untuk memperkaya landasan teoritis berupa buku-buku literatur atau dokumen tertulis.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor (Markas) Palang merah Indonesia (PMI) Kota Malang, yang beralamat di Jl. Buring No. 10 Malang.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah menggunakan dua jenis sumber data, yaitu: Data Primer dan Data Sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan mengorganisasi data untuk selanjutnya ditampilkan dan dianalisis menjadi data yang lebih sederhana. Analisis data menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010: 91) dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus, yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data, Kesimpulan.

Keabsahan Data

Sugiyono (2015) dalam pengujian keabsahan data, metode kualitatif meliputi uji kredibilitas (validitas internal), uji transferability (validitas eksternal), uji dependability (reabilitas), dan uji confirmability (obyektivitas).

Gambar Setting Penelitian

Kota Malang merupakan salah satu daerah otonom dan merupakan kota besar kedua di Jawa Timur setelah kota Surabaya, yang memiliki wilayah seluas 110.06 km², yang terdiri dari 5 Kecamatan dan 57 Kelurahan. PMI Kota Malang merupakan unsur pelayanan terhadap masyarakat. Gerakan Kepalangmerahan di Indonesia mulai dirintis sejak masa perang revolusi kemerdekaan melalui bantuan dan pertolongan pertama dan *mobile column*.

Penelitian ini dilakukan di Markas PMI Kota Malang yang beralamat di Jl. Buring Nomor 10 Malang. Dengan tujuan mendapatkan informasi mengenai peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam rangka pelayanan PMI kepada masyarakat di Kota Mmalang. PMI Kota Malang juga merupakan sebuah organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan. PMI selalu berpegang teguh pada tujuh prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah, yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian kesatuan, kenetralan dan kesemestaan. Pelayanan pada Palang Merah Indonesia ada Donor Darah, Kebencanaan, Kesehatan dan Sosial dan Relawan.

Visi Misi PMI Kota Malang PMI

Visi: Berkarakter Profesional Mandiri dan Dicintai Masyarakat.

Misi: Menjadi organisasi kemanusiaan terdepan yang memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip dasar Gerakan Palang Merah dan Bulan Ssabit Merah; Meningkatkan

kemandirian organisasi PMI melalui kemitraan strategis yang berkesinambungan dengan pemerintah, swasta, mitra, gerakan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya di semua tingkatan; Meningkatkan reputasi organisasi PMI di tingkat Nasional dan Internasional.

Logo Palang Merah Indonesia

Palang Merah. Bentuk simbol positif berwarna merah atau bentuk palang merah. Bentuk palang merah dengan *background* berwarna putih adakah kebalikan dari bentuk dan warna bendera Negara Swiss yang digunakan sebagai bentuk penghargaan kepada Bapak Henry Dunant pendiri Palang Merah Internasional yang juga warga Negara Swiss. Bunga Melati. Berwarna putih dengan garis berwarna merah yang memiliki lekukan sebanyak 5 buah. Bunga melati adalah identitas Negara RI dan lengkung lima pada kelopak bunga memiliki makna Pancasila sebagai Dasar Negara RI. Warna Dalam Logo: warna merah dengan makna keberanian, kekuatan, kegairahan, dan kegembiraan sedangkan warna putih berarti kemurnian kesucian, kebebasan, keterbukaan, dan keikhlasan.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Palang Merah Indonesia Kota Malang

PMI merupakan lembaga sosial kemanusiaan yang netral dan mandiri yang didirikan dengan tujuan untuk membantu meringankan penderitaan sesama manusia akibat bencana, baik itu bencana alam maupun bencana akibat ulah manusia, tanpa membedakan latar belakang korban yang ditolong. Sebagai sebuah organisasi kemasyarakatan, PMI berkomitmen melaksanakan kegiatan di bidang sosial kemanusiaan dengan partisipasi masyarakat relawan sebagai kekuatan organisasi, dan mempunyai kemampuan menanggulangi penderita kecelakaan dan darurat kesehatan, serta membantu mengevakuasi ke fasilitas kesehatan yang ada. PMI senantiasa mengembangkan kerjasama dengan mitra kerja, baik yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan seperti balai pengobatan, puskesmas, rumah sakit, poliklinik, maupun penyelenggara pelayanan ambulans lainnya. Dalam pelayanan PMI, bersifat bebas dari keberpihakan terhadap kelompok politik, ras, etnis, maupun agama tertentu.

PMI Kota Malang terbagi menjadi dua bagian yaitu Kantor PMI yang disebut sebagai Markas dan UTD. Berdasarkan UU Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kepalangmerahan, pelayanan yang dilaksanakan oleh Palang Merah Indonesia, yaitu: Donor Darah, Kebencanaan, Kesehatan dan Sosial, Relawan.

Pelayanan pada Markas PMI Kota Malang ini adalah pelayanan publik yang melayani dan membantu masyarakat dalam beberapa hal seperti pertolongan pada saat bencana, wabah. Dalam melaksanakan tugasnya, Markas PMI menjadi kantor utama daripada unit lainnya. Sedangkan pada UTD merupakan pelayanan publik dibidang kesehatan yang ingin menyumbangkan darahnya dan permintaan darah masyarakat.

Pada Markas PMI Kota Malang, terdapat pelayanan yang disediakan untuk membantu atau melayani masyarakat. Pelayanan-pelayanan tersebut adalah pelayanan penanggulangan bencana, pelayanan kesehatan dan sosial, pelatihan relawan. PMI Kota Malang terdapat beberapa pelayanan yang tersedia untuk masyarakat. Apabila masyarakat membutuhkan pertolongan atau bantuan maupun layanan baik itu yang berhubungan dengan bencana maupun kesehatan dalam hal ini PMI sendiri yang notabennya sebagai organisasi yang bergerak dibidang kemanusiaan dapat membantu apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berikut ini adalah pelayanan yang ada pada Markas Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang, untuk melayani masyarakat, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Penanggulangan Bencana

Sebagai salah satu mandat, PMI melakukan respon cepat, tepat dan terkoordinasi untuk membantu masyarakat saat terjadi bencana. Untuk melakukan penanggulangan bencana, PMI didukung oleh para relawan yang tersebar di seluruh Indonesia sebagai ujung tombak pelaku pelayanan kepalangmerahan PMI di masyarakat. Mandat PMI dalam membantu penanggulangan bencana ini tertuang dalam Keputusan No. 25 Tahun 1950 dan Keppres No. 246 Tahun 1963 tentang PMI yang bekerja melaksanakan tugas atas nama pemerintah dan bertanggungjawab kepada pemerintah dengan tetap berprinsip kepada kemandirian PMI dan dalam hal bencana, PMI mempunyai tugas yakni sebelum bencana, saat bencana, dan pasca bencana. Pada peristiwa bencana alam maupun bencana akibat ulah manusia merupakan gejala yang tidak pernah dapat diperhitungkan oleh siapapun. Kerugian apapun yang ditimbulkan selalu mengakibatkan dampak yang berkepanjangan terhadap menurunnya kualitas hidup manusia. Dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana yang dilaksanakan oleh Palang Merah Indonesia, terdiri atas 3 tahapan, yaitu pra bencana, saat tanggap darurat dan pasca bencana. Pada tahap pra bencana meliputi situasi tidak terjadi bencana dan situasi terdapat potensi terjadi bencana.

2. Pelayanan Kesehatan dan Sosial Masyarakat Pelayanan Kesehatan Darurat.

PMI Kota Malang diterapkan pada pelayanan ambulans harus berjalan dengan baik

dan efektif. Baik itu hubungan komunikasi yang terjalin antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, maupun dengan sesama pegawai yang berkedudukan sama di dalam organisasi Palang Merah Indonesia khususnya ke unit pelayanan ambulance..

3. Pelayanan Sosial dan Kesehatan Masyarakat.

Pelayanan sosial merupakan suatu aktivitas yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan dengan lingkungan sosialnya. Tujuannya adalah untuk memperbaiki, mendukung, dan memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Fungsinya adalah untuk peningkatan kondisi kehidupan masyarakat, pengembangan sumber-sumber manusiawi, orientasi masyarakat terhadap perubahan-perubahan sosial dan penyesuaian sosial, mobilisasi dan pencipta sumber-sumber masyarakat untuk tujuan pembangunan, penyediaan dan penyelenggaraan struktur kelembagaan untuk tujuan agar pelayanan-pelayanan yang terorganisasi dapat berfungsi.

Pada PMI Kota Malang terdapat pelayanan terbaru yakni pelayanan Covid-19. Pelayanan ini disediakan oleh untuk membantu pemerintah menekan penyebaran covid-19 diseluruh wilayah Indonesia. Pelayanan covid-19 yang disediakan adalah pelayanan tes rapid antigen/antibodi dan PCR. Relawan PMI Kota Malang, selain pelayanan bencana, kesehatan dan sosial terdapat pula relawan yang ada di PMI Kota Malang. Relawan merupakan orang-orang atau warga masyarakat setempat yang bersedia mengabdikan secara ikhlas dan tanpa pamrih, tidak digaji atau diberikan imbalan, rendah hati, berkorban, diusulkan serta dipilih oleh masyarakat berdasarkan kualitas sifat kemanusiaan atau moralitasnya, dan memiliki kepedulian serta komitmen yang sangat kuat bagi upaya memperbaiki kesejahteraan masyarakat miskin yang ada di sekitarnya maupun bagi upaya kemajuan masyarakat dan kondisi lingkungan wilayahnya. Relawan PMI terdiri dari: PMR, Korps Sukarela, Tenaga Sukarela. Masing-masing relawan tersebut mempunyai hak dan kewajiban. Pencapaian dari pelayanan PMI Kota Malang banyak adanya baik dalam membantu masyarakat dalam menangani bencana maupun dalam memberikan pelayanan yang lainnya seperti donor darah, ambulans, kegiatan operasional, dan pelayanan dan kesehatan yang lainnya,

Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Palang Merah Indonesia Kepada Masyarakat Di Kota Malang

SDM merupakan salah satu faktor yang sangat sentral bagi organisasi, dimana keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh SDM. Keberhasilan suatu organisasi baik besar ataupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh SDA

yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas SDM yang merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi tersebut. Sehingga dalam mencapai tujuan, organisasi perlu memiliki sumber daya yang berkualitas.

Dalam peningkatan kualitas SDM PMI, terdapat beberapa aspek, yakni: Bagaimana Meningkatkan dan Mengembangkan Kualitas SDM Palang Merah Indonesia, Tujuan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepalangmerahan Bagaimana Mengembangkan Kegiatan Kepalangmerahan Yang Berbasis Masyarakat; Bagaimana Meningkatkan dan Mengembangkan Jejaring Kerjasama; Bagaimana Mengembangkan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Kepalangmerahan.

Dalam mengembangkan kegiatan kepalangmerahan yang berbasis masyarakat, PMI perlu memberikan pendekatan yang berbasis masyarakat dengan tujuan untuk meningkatnya kapasitas masyarakat dan untuk dapat membantu menurunkan kerentanan individu, keluarga dan masyarakat luas serta adanya perubahan di masyarakat dalam upaya menangani permasalahan yang terjadi di lingkungannya. Sasaran dari program adalah agar masyarakat rentan yang hidup di daerah rawan bersedia untuk menerima perubahan. Penekanan perencanaan program berbasis masyarakat lebih bersifat internal dari pada faktor eksternal dengan pendekatan *bottom up*, bukan *top down*.

Dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas SDM tujuannya adalah untuk potensi SDM PMI dapat menjalankan tugas pelayanan kepalangmerahan secara profesional dari tahun ke tahun. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Markas PMI Kota Malang sudah baik, dimana para pegawai/karyawan/staff pelayanan sangat mementingkan kepentingan masyarakat yang datang disaat melakukan pelayanan. bahkan saat penulis meneliti kelapangan pelayanan yang dilakukan sangat baik, para pegawai/karyawan/staff pelayanan menyambut dengan ramah dan mengarahkan masyarakat sesuai dengan kepentingan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Pelayanan PMI Kepada Masyarakat Kota Malang

Faktor Pendukung

1. Fasilitas Pelayanan

Dalam Pasal 1 ayat (10) UU No. 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini,

berkat tekad dan komitmen pimpinan dalam rangka meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat dan dengan menambah kenyamanan berupa fasilitas yang telah disediakan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, beberapa fasilitas yang ada di PMI Kota Malang yaitu: Parkiran baik untuk masyarakat umum maupun para petugas/staff; tempat cuci tangan; pelayanan tes pemeriksaan covid-19 (Rapid antigen/antibody, PCR); Ambulans untuk dapat membantu masyarakat apabila ada permasalahan yang *urgent* seperti korban bencana, jenazah atau yang lainnya.

2. Kinerja Para Petugas Dalam Melayani Masyarakat

Menurut Moehariono (2012:95), kinerja merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan startegis suatu organisasi.

PMI mempunyai kegiatan atau kebijakan dengan tujuan, visi, misi yang telah ditetapkan sehingga dalam melakukan sesuatu hal berdasarakan apa yang sudah menjadi keteapan PMI. Setiap organisasi sangat memperhatikan upaya pengoptimalan kinerja SDM sehingga SDM dalam hal ini menjadi faktor penentu bagi perusahaan dalam mencapai suatu kinerja yang baik. Seperti yang jelaskan bahwa kinerja. PMI selalu mempunyai tujuh prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan dan kesemestaan.

Kinerja para petugas PMI Kota Malang dalam hal ini sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Seperti pada pelayanan donor darah, penanganan bencana, kesehatan sosial masyarakat, ambulans, sejauh ini sudah memaksimalkan pelayanan dengan baik. Selain itu, dalam melayani masyarakat, juga diupayakan adanya partisipasi masyarakat hingga pemanfaatan sumber-sumber daya masyarakat yang tersedia, yaitu: Bantuan yang diberikan hendaknya untuk mengurangi kerentanan terhadap bencana di kemudian hari; Bantuan kemanusiaan diberikan, tidak semata-mata memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga diupayakan agar dapat mengurangi tingkat kerentanan masyarakat (korban bencana/konflik) di masa depan; Memperhatikan kepentingan lingkungan dalam merekayasa dan implementasi program-program; Menghindari sikap ketergantungan yang berkepanjangan terhadap bantuan-bantuan eksternal; Bertanggung jawab terhadap pihak yang dibantu dan yang memberi bantuan; Bantuan kemanusiaan harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada mereka yang berhak menerimanya dan kepada pihak Donor; Bantuan kemanusiaan harus dikelola secara

terbuka/transparansi, baik dari perspektif finansial maupun efektivitas kegiatan; Mengakui kewajiban pelaporan dan memastikan upaya monitoring telah dilakukan; Dalam kegiatan informasi, publikasi dan promosi harus memandang korban sebagai manusia yang bermartabat; Dalam publikasi, tidak hanya menonjolkan tidak hanya menonjolkan tingkat penderitaan korban bencana tetapi juga perlu menonjolkan upaya /kapasitas masyarakat dalam mengatasi penderitaan mereka' Kerjasama dengan media dalam rangka meningkatkan perhatian dan kontribusi masyarakat yang tidak didasarkan pada adanya tekanan; Tidak merusak situasi ditempat dimana Badan Kemanusiaan itu bekerja, demikian pula keamanan dari para pekerjanya.

Faktor Penghambat

Dalam pelayanan publik bukan hanya ada faktor yang mendukung terciptanya pelayanan publik tetapi ada pula faktor yang menjadi penghambat. Salah satunya adalah sumber daya manusia sebab apabila ketika sumber daya manusianya memiliki kompetensi yang baik maka akan terciptanya pula pelayanan yang baik dan begitupun sebaliknya. PMI merupakan organisasi yang bersifat independen bertujuan mengurangi beban penderitaan manusia yang disebabkan oleh bencana alam, bencana sosial, wabah penyakit dan sebagainya. Dalam penyelenggaraan kepalangmerahan PMI dalam pengurangan resiko bencana adalah ketika pelaksanaan program sosialisasi pengurangan resiko bencana kurangnya respon dari masyarakat, kemudian jumlah personil yang siap turun kelapangan masih minim. Kurangnya personil yang siap turun kelapangan ini sama seperti kekurangan SDM ketika suatu pelayanan dibutuhkan berbarengan ini. Dalam hal ini, seperti pada pelayanan ambulans yang ketika dibutuhkan berbarengan maka sumber daya manusia yang ada ditempat masih kurang sehingga menghambat proses pelayanan. Untuk menyikapi hal tersebut, maka PMI Kota Malang bukan dari staff saja melainkan dari relawan-relawan yang ada untuk membantu keluhan yang ada seperti pelayanan yang dibutuhkan berbarengan tersebut. Dalam organisasi, mempergunakan sumber daya dengan cara terbaik sangat diperlukan untuk dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat rentan sebanyak-banyaknya.

Faktor penghambat yang ada di Markas PMI Kota Malang yaitu masih kurangnya sumber daya manusia pada pelayanan tertentu seperti pelayanan ambulans, dikarenakan pelayanan yang masuk dibutuhkan oleh masyarakat berbarengan tetapi staff yang *stand by* dikantor masih kurang sehingga dalam mengatasi hal tersebut dibutuhkan relawan yang sudah tahu dan memahami kepalangmerahan.

Dalam kegiatan PMI tidak hanya mengandalkan staff saja tetapi juga mengandalkan

dan membutuhkan relawan agar kegiatan yang dijalankan berjalan dengan maksimal dan tentunya para relawan sudah diberikan pemahaman dan pelatihan yang maksimal. Sehingga dapat mengatasi kekurangan SDM yang kurang. PMI Kota Malang membutuhkan para relawan untuk bisa bekerjasama mengatasi persoalan-persoalan yang dihadapi dalam menjalankan tugas dilapangan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut diatas kesimpulannya adalah: PMI merupakan suatu organisasi atau lembaga sosial kemanusiaan yang netral dan mandiri yang bertujuan untuk meringankan penderitaan sesama manusia akibat bencana, baik itu bencana alam maupun bencana akibat ulah manusia tanpa membedakan latar belakang korban yang ditolong.

Pada markas PMI menyediakan pelayananan kebencanaan, kesehatan dan sosial, donor darah dan relawan. Pada pelayanan kebencanaan ini terbagi menjadi pengurangan risiko bencana, tanggap darurat bencana, program pascabencana. Sedangkan pada pelayanan kesehatan dan sosial terbagi menjadi pelayanan kesehatan darurat, pelayanan sosial dan kesehatan masyarakat, pelayanan ambulans dan yang terbaru adalah pelayanan covid-19.

Pada peningkatan kualitas SDM dalam pelayanan Palang Merah Indonesia di Kota Malang terbilang masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disebabkan sumber daya manusia yang masih kurang ketika pelayanan dilakukan secara bersamaan. Untuk itu, PMI Kota Malang dibantu sama petugas relawan untuk membantu bencana yang terjadi. Dan tentunya relawan telah mendapatkan pelatihan-pelatihan mengenai kepalangmerahan dengan baik dan benar sehingga diterjunkan langsung ke lapangan sesuai sama prosedur yang telah diberlakukan.

Faktor pendukung yang ada pada PMI Kota Malang adalah fasilitas pelayanan yang memadai, kinerja para petugas yang baik dalam melayani masyarakat serta komunikasi masih terjalin dengan baik. Sedangkan faktor penghambat yang ada pada PMI Kota Malang adalah masih kekurangan sumber daya manusia ditempat yang apabila pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan secara berbarengan.

Saran

a. Bagi Pihak Akademik.

Hendaknya temuan ini dapat menjadikan referensi dan sumber keilmuan bagi pihak akademik sebab dalam dunia pelayanan sangat dibutuhkan pelayanan-pelayanan yang baik untuk

publik dan sumber daya manusia yang selalu maksimal.

b. Bagi Pihak Lembaga.

Dalam hal ini kepada PMI Kota Malang sendiri bahwasanya SDM lebih ditingkatkan lagi kedepannya sehingga pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara bersamaan, tidak mengalami kekurangan SDM dilingkup organisasi/kantor. Serta untuk PMI Kota Malang semoga selalu tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Hendaknya peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan penelitian dalam hal peningkatan sumber daya manusia PMI dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga selanjutnya dapat digunakan untuk penelitian.

Daftar Pustaka

Sumber dari Buku

- Daraba, Dahyar. (2019). *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Leisyah.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kawiana, Gede Putu. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia "MSDM" Perusahaan*. Denpasar: UNHI Press Publishing.
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Nadeak, Bernadetha. (2019). *Manajemen Pelatihan Dan Pengembangan*. Jakarta: UKI Press.
- Nawawi, Hadari. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumber Jurnal dan Skripsi

- Abdullah, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
<http://repository.unpas.ac.id/15913/4/BAB%20II.pdf>. Diakses pada 1 Juli 2021.
- Arsyad, Firza. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung*.
<http://repository.radenintan.ac.id/9903/>. Diakses pada tanggal 28 Mei 2021
- Fauzi, Ridwan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Di Baitul Mal Wa Tanwil Sahara*

Tulungagung).
<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6862/>. Diakses pada tanggal 29 Mei 2021.

- Kencono, Renita Ayu. (2019). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Mandiri KCP Gombong Kedumen*.
<https://repository.iainpurwokerto.ac.id/5130/>. Diakses pada tanggal 09 Juli 2021.
- Putri, Melinda Rianti. (2019). *Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Pada Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Jakarta Barat*.
<https://repository.mercubuana.ac.id/56606/D> iakses pada tanggal 28 Mei 2021.
- Siswanto. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Pendekatan Normatif Versus Kontekstual*.
<https://media.neliti.com/media/publications/21300-ID-manajemen-sumber-daya-manusia-mdsm-pendekatan-normatif-versus-kontekstual.pdf>. Diakses pada 29 Mei 2021..

Sumber dari Internet

- Biro Personalia Universitas Sanata Dharma. (2021). *Sumber Daya Manusia (SDM)*.
<https://usd.ac.id/biro/personalia/daftar.php?id=fasilitas&noid=26&offset=10>. Diakses pada 02 Juni 2021.
- Jopglass. (2020). *Penelitian Terdahulu*.
<https://www.jopglass.com/penelitian-terdahulu/>. Diakses pada 09 Juli 2021.
- Palang Merah Indonesia. (200) *Sumber Daya Manusia Palang Merah Indonesia*.
<https://www.pmiaceh.or.id/40-pmi-1-article-profil-pmi/152-sumber-daya-manusia-palang-merah-indonesia.html>. Diakses pada 29 Juni 2021.
- Palang Merah Indonesia. (2021). Palang Merah Indonesia (PMI). <https://pmi.or.id/>. Diakses pada 03 Juni dan 05 Juli 2021.
- PMI Jepara. (2017). Sejarah PMI.
<https://pmiijepara.or.id/halaman/sejarah-pmi-26.html>. Diakses pada 03 Juni 2021.
- Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bantul. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
<http://rutanbantul.kemenkumham.go.id/index.php/zona-integritas/wbk-wbbm/penataan-kualitas-layanan-publik>. Diakses pada 26 Juli 2021.
- Setiawan, Samhis. (2021). *Pengertian Pelayanan Prima*.
<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan-prima/>. Diakses pada 10 Juli 2021.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kepalangmerahan.
- Undang-Undang RI Pasal 3 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Pasal
15 Tentang Kewajiban Penyelenggara
Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2018 pada Bab 5
Pasal 22 Tentang Tugas Palang Merah
Indonesia
Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 Pasal
1 Ayat 10 Tentang Pelayanan Publik