



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

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

JALEHA JULIASTI SELANO

NPM 217.01.09.1138



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**2022**

## RINGKASAN

Jaleha Juliasti Selano, 2021, NPM 21701091138, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Rangka Pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI) Kepada Masyarakat Di Kota Malang. Dosen Pembimbing I: Prof. Drs. Mohammad Mas'ud Said, MM., Ph. D, Dosen Pembimbing II: Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc.

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)**

## SUMMARY

Jaleha Juliasti Selano, 2021, NPM 21701091138, Public Administration Major Faculty of Administrative Science University of Islam Malang, Improving the Quality of Human Resources (HR) in the Context of Indonesian Red Cross PMI Services To The Community In Malang City. Supervisor I: Prof. Drs. Mohammad Mas'ud Said, MM., Ph. D, Supervisor II: Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc.

---

This study aims to determine the services provided by PMI Malang City, improving the quality of Human Resources in PMI services to the community in Malang City and inhibiting and supporting factors in improving the quality of human resources in PMI services to the community in Malang City. Data collection techniques were carried out by conducting observations, interviews and documentation. The research instrument used was the researcher himself, interview guide, a list of required data and other supporting tools. The analysis technique uses data reduction, data presentation and conclusions. The validity of the data in this study is the data credibility test, transferability test, dependability test, and confirmability test.

The results of the study indicate that at the Indonesian Red Cross Malang City, there are several services available at the Indonesia Red Cross Headquarters in Malang City, namely disaster services, public health and social services, ambulance services, volunteers. Improving the quality of Indonesian Red Cross human resources in providing services to the community is to improve the quality of Indonesian Red Cross human resources, develop red cross activities, improve and develop cooperative networks. The supporting factors such as adequate service facilities, the performance of the officers in serving the community. Inhibiting factors such as the lack of human resources because the staff/officers at the Indonesian Red Cross in Malang City are relatively few so they need volunteers to help the officers in solving problems that occur in the field. For this reason, there are trainings for volunteers so that they can understand properly and correctly in helping disaster victims. So, the conclusion of this study is PMI Malang city provides services to the community in accordance with existing procedures. At PMI Malang City there are still shortcomings, namely the lack of Human resources. Especially in services that come together so that there are still less stand-by officers at the office. PMI's solution is to recruit volunteers and provide training to them. Suggestion are that in the future PMI Malang City will improve officers so that if a problems like.

**Keywords: Quality Improvement, Human Resource Management Services, Indonesian Red Cross (PMI)**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Permasalahan

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. Organisasi adalah batang tubuhnya, sementara manajemen adalah penggerak dari batang tubuh organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan terus berkembang serta semakin baik.

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.

Persaingan yang semakin tajam timbul dari perkembangan teknologi dan globalisasi memaksa setiap organisasi/perusahaan berupaya dalam menciptakan keunggulan-keunggulan yang kompetitif yang bisa menjamin kelangsungan hidup

dan berkelanjutan, serta perkembangan perusahaan jangka panjang. Sejalan dengan hal tersebut, dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia 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.<sup>1</sup>

Perkembangan organisasi sosial atau nonprofit di Indonesia berkembang cukup pesat, keadaan ini menunjukkan akan pentingnya keberadaan organisasi sosial/nonprofit. Organisasi sosial/nonprofit berfungsi membantu pemerintah melalui bantuan pendidikan, sosial, dan kesehatan yang diberikan pada masyarakat. Sehingga, masyarakat dengan faktor produksi rendah dapat mempertahankan eksistensi dan kontribusinya dalam perekonomian suatu negara. Salah satu organisasi sosial atau nonprofit adalah Komite Internasional Palang Merah/*International Committee of the Red Cross (ICRC)* dibentuk pada tahun 1863 dan bermarkas besar di Swiss. ICRC merupakan lembaga kemanusiaan yang mandiri dan sebagai penengah yang netral.<sup>2</sup>

Perhimpunan Nasional Palang Merah atau Bulan Sabit didirikan hampir di setiap negara di seluruh dunia dan sekarang sudah berjumlah 176 Perhimpunan Nasional, termasuk Palang Merah Indonesia (PMI). Palang Merah Indonesia (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.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> PMI Kabupaten Malang, diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/70086/uu-no-1-tahun-2018>, pada tanggal 25 Juli 2021

<sup>2</sup> Palang Merah Indonesia, diakses melalui <https://pmi.or.id/>, pada tanggal 03 Juni 2021

Berbicara organisasi kemanusiaan seperti PMI, pasti tidak akan terlepas dari nilai-nilai Pancasila. Kedua unsur tersebut saling berkaitan karena dalam pelaksanaan organisasi kemanusiaan tetap berpegang teguh pada Pancasila sebagai indikator dan tolok ukur. Dengan didasarkan atas keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, menjadi kewajiban bagi seluruh umat manusia untuk saling tolong menolong antar sesama makhluk hidup dengan didasari rasa kemanusiaan yang adil dan beradab yang tertuang didalam Pancasila sila kedua serta mendasari dan menjiwai ketiga sila berikutnya dengan turut memelihara budi pekerti luhur menuju kearah terwujudnya masyarakat yang berkeadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, terjadi disegala sektor baik yang bergerak di bidang produksi maupun industri yang menawarkan pelayanan jasa, termasuk Palang Merah Indonesia (PMI). Berdasarkan UU Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kepalangmerahan. Berdasarkan UU tersebut, yang dimaksud dengan Kepalangmerahan adalah hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan kemanusiaan, lambang palang merah, atau hal lain yang diatur berdasarkan Konvensi-konvensi Jenewa 1949.<sup>4</sup> Sesuai dengan UU tersebut diatas, PMI bertugas untuk (1) Memberikan bantuan kepada korban konflik bersenjata, kerusuhan, 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) Menyebarluaskan 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.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Palang Merah Indonesia, diakses melalui <https://pmi.or.id/>, pada tanggal 03 Juni 2021

<sup>4</sup> PMI Kabupaten Malang, diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/70086/uu-no-1-tahun-2018>, pada tanggal 25 Juli 2021

<sup>5</sup> PMI Kabupaten Kebumen, diakses melalui <http://kebumenkab.pmi.or.id>, pada tanggal 25 Juli 2021

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 menyebarluaskan kegiatan kepalangmerahan. Fungsi dan Tugas yang dilakukan PMI sesuai dalam ketentuan Konvensi Jenewa 1949 yang telah dikembangkan oleh Pemerintah Republik Indonesia pada tahun 1958 melalui UU Nomor 59.<sup>6</sup> 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.

Sumber daya manusia 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 Satgana tenaga medis dan paramedis, termasuk dalam Unit Pelayanan Kesehatan yang bertugas untuk melakukan pelayanan kesehatan atau *mobile clinic*, membantu rumah sakit lapangan, berkoordinasi dengan petugas kesehatan lainnya di lapangan, dan memberikan rekomendasi kepada *coordinator* lapangan yang berkaitan dengan langkah yang harus diambil berkaitan dengan kesehatan.

---

<sup>6</sup>(Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kepalangmerahan, 2018)

Sumber daya manusia 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 Palang Merah Indonesia Kota Malang, terdapat banyak pelayanan dalam membantu pemerintah yang 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.

Dengan adanya pelayanan yang bervariasi yang disediakan oleh PMI Kota Malang, tentunya sangat berpotensi baik terhadap masyarakat. Apabila masyarakat membutuhkan pertolongan, maka PMI cepat siaga memberikan bantuan. Mulai dari layanan kesehatan, sosial, kemanusiaan. Tetapi, dari layanan yang diberikan oleh PMI ini, ternyata masih terdapat permasalahan yang ditemui. Permasalahan ini adalah kekurangan sumber daya manusia yang ada pada Markas PMI Kota Malang.

Sumber daya manusia yang handal dan kompeten merupakan faktor pengungkit untuk keunggulan PMI Kota Malang, sehingga pengembangan sumber daya manusia dapat dibilang sebagai faktor kunci keberhasilan untuk mencapai visi misi Palang Merah Indonesia Kota Malang menjadi sebuah organisasi kemanusiaan yang selalu efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak manajemen organisasi PMI harus mampu memahami bagaimana cara terbaik dalam mengelola peningkatan sumber daya manusia. 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 sumber daya manusia yang masih kurang (karyawan/staf) untuk melayani hal-hal yang berbarengan tersebut. Sebab, dalam organisasi kemanusiaan atau PMI ini, 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 prasarananya dan sumber daya manusianya yang diperlukan untuk melayani masyarakat.

Sehingga dalam pengelolaan sumber daya manusia sangat diperlukan untuk efektivitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Tujuannya adalah untuk memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif untuk mencapai tujuan studi tentang manajemen organisasi yang sebagaimana seharusnya dapat untuk dikembangkan, digunakan, dan disediakan dalam kualitas yang tetap. Dengan demikian dalam hal ini, dari PMI Kota Malang perlu adanya solusi untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut. Seperti dengan adanya peningkatan sumber daya manusia untuk PMI Kota Malang sendiri untuk mengatasi permasalahan tersebut supaya hal-hal yang menjadi permasalahan tersebut tidak ada lagi.

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”**.

## B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas, mengenai masih adanya kekurangan sumber daya manusia yang ada pada Markas Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang, maka dapat dirumuskan permasalahan pokok adalah:

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 Sumber Daya Manusia pada pelayanan Palang Merah Indonesia kepada masyarakat di Kota Malang?

### C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah rangkaian bentuk susunan permasalahan yang dijelaskan sebagai pusat dalam topik penelitian, sehingga didalam penelitian benar-benar mampu mengumpulkan data dan menganalisis data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Menurut Moleong (2014:97) fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah.

Dalam hal ini, peneliti akan memfokuskan penelitian sesuai dengan tema yang sudah diambil, dengan fokus sebagai berikut:

1. Memfokuskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Palang Merah Indonesia Kota Malang
  - a. Pelayanan yang diberikan Palang Merah Indonesia Kota Malang
  - b. Tugas pada pelayanan Palang Merah Indonesia Kota Malang
  - c. Sistem pelayanan pada Palang Merah Indonesia di Kota Malang
  - d. Pencapaian dari pelayanan yang diberikan oleh Palang Merah Indonesia Kota Malang
2. Memfokuskan terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan Palang Merah Indonesia kepada masyarakat Kota Malang
  - a. Peningkatan kualitas sumber daya manusia Palang Merah Indonesia
  - b. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan Palang Merah Indonesia kepada masyarakat di Kota Malang
3. Memfokuskan terhadap faktor pendukung dan penghambat pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan Palang Merah Indonesia kepada masyarakat di Kota Malang
  - a. Faktor Pendukung
    - Fasilitas Pelayanan

- Kinerja para petugas dalam melayani masyarakat
- b. Faktor Penghambat
  - Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) ketika suatu pelayanan dibutuhkan berbarengan seperti pada layanan ambulance dan layanan bencana/konflik.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian apapun tentunya akan memiliki suatu tujuan dari penelitian tersebut. Hal ini sangat diperlukan untuk bisa menjadikan acuan bagi setiap kegiatan penelitian yang akan dilakukan dengan tujuan sebagai salah satu tolak ukur dan menjadi sebuah target dari kegiatan penelitian tersebut. Dengan demikian, berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan oleh Palang Merah Indonesia Kota Malang
2. Untuk mengetahui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dalam rangka pelayanan Palang Merah Indonesia kepada masyarakat di Kota Malang
3. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung pada peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dalam pelayanan Palang Merah Indonesia kepada masyarakat di Kota Malang

#### **E. Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian tentunya memiliki manfaat tersendiri untuk menindaklanjuti dari apa yang telah dirumuskan didalam tujuan penelitian. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi/Perusahaan
  - a. Sebagai saran Palang Merah Indonesia agar selalu tetap memberikan pelayanan-pelayanan yang baik bagi masyarakat yang membutuhkan
  - b. Sebagai salah satu prasarana pengenalan dan salah satu bentuk antara Palang Merah Indonesia Kota Malang dengan masyarakat secara umum
2. Bagi Mahasiswa
  - a. Dapat memberikan wawasan tentang kualitas sumber daya manusia maupun pelayanan yang ada pada Palang Merah Indonesia

- b. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ilmu Administrasi Publik
3. Bagi Universitas
    - a. Sebagai referensi atau acuan untuk penelitian selanjutnya
    - b. Menjadi nilai tambah bagi Universitas Islam Malang untuk menjalin relasi yang baik dengan Palang Merah Indonesia Kota Malang
    - c. Dapat meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan Palang Merah Indonesia Kota Malang



## BAB VII

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut diatas pelayanan yang ada di Markas PMI Kota Malang adalah:

1. Palang Merah Indonesia 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. Pelayanan kebencanaan, pelayanan kesehatan dan sosial, 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.
2. Mengenai peningkatan kualitas sumber daya manusia 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, Palang Merah Indonesia 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.
3. Faktor pendukung yang ada pada Palang Merah Indonesia 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 Palang Merah Indonesia Kota Malang adalah masih kekurangan sumber daya manusia ditempat yang apabila pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan secara berbarengan.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Pihak Akademik

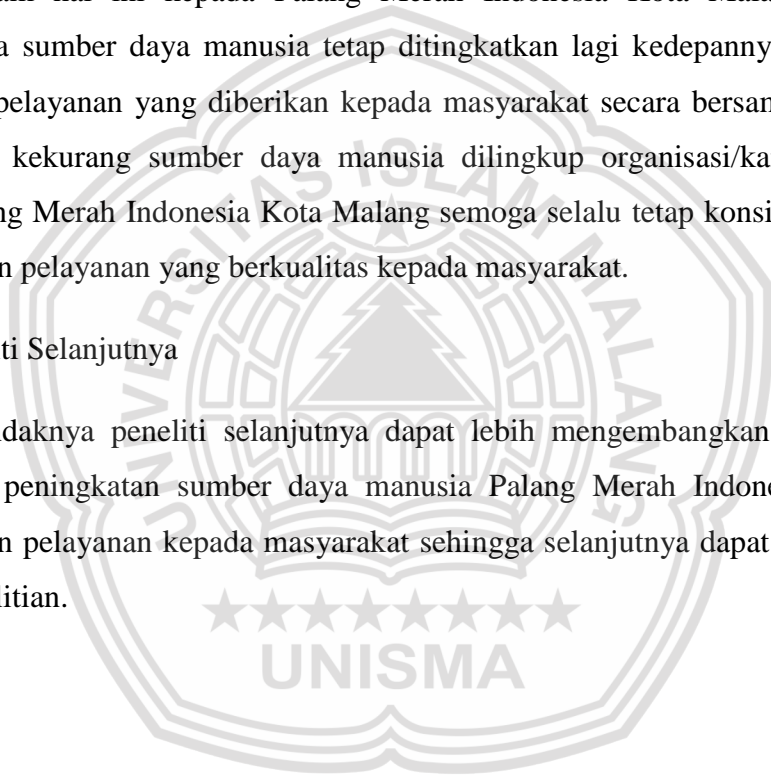
Hendaknya temuan ini dapat menjadikan referensi dan sumber keilmuan bagi pihak akademik sebab dalam dunia pelayanan sangat dibutuhkan pelayanan-pelayanan yang baik untuk publik dan sumber daya manusia yang selalu maksimal.

### 2. Bagi Pihak Lembaga

Dalam hal ini kepada Palang Merah Indonesia Kota Malang sendiri bahwasanya sumber daya manusia tetap ditingkatkan lagi kedepannya sehingga pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara bersamaan, tidak mengalami kurang sumber daya manusia dilingkup organisasi/kantor. Serta untuk Palang Merah Indonesia Kota Malang semoga selalu tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan penelitian dalam hal peningkatan sumber daya manusia Palang Merah Indonesia 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.
- Ibrahim, Halil dan Tjahja Supriatna. (2019). *Epistemologi Pemerintahan Paradigma Manajemen, Birokrasi, Dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gramasurya.
- 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.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan Ddan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- 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 Gombang 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/>. Diakses 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.
- Setiawan, Ari. (2015). *Pelaksanaan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di Madrasah Aliyah Swasta Al-Jamm'iyatul Washliyah 22 Tembung*. <http://repository.uinsu.ac.id/1180/1/COVER.pdf>. Diakses pada 01 Juli 2021.



### Sumber dari Internet

Almaidah, Siti. (2017). *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dan Kepribadian Sebagai Variabel Intervening Pengaruh Kualitas Layanan Pada Intensi Berperilaku Pasca Pembelian.*

<http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1351342&val=426&title=STRATEGI%20PENINGKATAN%20KUALITAS%20LAYANAN%20DAN%20KEPRIBADIANSEBAGAI%20VARIABEL%20INTERVENING%20PENGARUH%20KUALITAS%20LAYANAN%20PADA%20INTENSI%20BERPERILAKU%20PASCA%20PEMBELIAN>. Diakses pada tanggal 26 Juli 2021.

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (2017). *Dasar-Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima Di Sektor Pemerintahan.*

<https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/dasar-%E2%80%93-dasar-pelayanan-publik-dalam-rangka-memenuhi-pelayanan-prima-di-sektor-pemerintahan>. Diakses pada 07 Juli 2021.

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.

Gaji. (2019) *Ini Dia 5 Manfaat Utama Manajemen Sumber Daya Manusia.*

<https://blog.gaji.id/ini-dia-5-manfaat-utama-manajemen-sumber-daya-manusia/>. Diakses pada 10 Juli 2021.

Guru Pendidikan. (2014). *Fungsi Manajemen SDM – Pengertian, Tujuan, Faktor, Sasaran, Produktivitas.*

<https://www.gurupendidikan.co.id/fungsi-manajemen-sdm/>. Diakses pada 04 Juni 2021.

Jopglass. (2020). *Penelitian Terdahulu.*

<https://www.jopglass.com/penelitian-terdahulu/>. Diakses pada 09 Juli 2021.

Kalpata Mandiri Konsultama. (2020). *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan.*

<https://kalpata.co.id/2018/12/30/pelayanan-prima-1/>. Diakses pada 10 Juli 2021.

Manshuri, A. (2014). *Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik dan Fungsi Kecamatan*. <http://repository.umsy.ac.id/bitstream/handle/123456789/16777/F.BABII.pdf?sequence=6%isAllowed=y>. Diakses pada 10 Juli 2021.

Palang Merah Indonesia. (2008). *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.

Pelayanan Publik, Portal Informasi Pelayanan Publik Indonesia. (2021). *Pelayanan Publik: Pengertian, Karakteristik Hingga Tujuannya*. <https://pelayananpublik.id/2019/07/13/pelayanan-publik-pengertian-karakteristik-hingga-tujuannya/>. Diakses pada 07 Juli 2021.

PMI Jepara. (2017). Sejarah PMI. <https://pmijepara.or.id/halaman/sejarah-pmi-26.html>. Diakses pada 03 Juni 2021.

PMI Kabupaten Kebumen. (2021). *Kepalangmerahan*. <http://kebumenkab.pmi.or.id/berita/detail/kepalangmerahan>. Diakses pada 10 Juli 2021.

Polresta Medan. (2017). *Konsep Pelayanan Prima*. <https://www.polrestabesmedan.net/2017/11/konsep-pelayanan-prima/>. Diakses pada 12 Juli 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 Republik Indonesia Pasal 3 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang  
Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15 Tentang  
Kewajiban Penyelenggara

Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 20 Ayat 1 Tentang Penyelenggara  
Berkewajiban Menyusun Dan Menetapkan Standar Pelayanan Dengan  
Memperhatikan Kemampuan Penyelenggara, Kebutuhan Masyarakat, Dan  
Kondisi Lingkungan

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

