

Analisis Faktor-Faktor Pendukung Peningkatan Pelayanan PSC 119 Di Kabupaten Bojonegoro

¹Hanna Putri Hendani, ²M. Miftahul Huda, ³Sri Kasiami

^{1,2,3}Universitas Bojonegoro

Korespondensi : hannaputrihendani20@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro dalam pengelolaan layanan Public Safety Center (PSC) 119 serta mengidentifikasi kendala dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan kegawatdaruratan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi yang melibatkan koordinator PSC 119, tenaga medis, serta masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan telah berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan berkala bagi petugas medis dan penerapan teknologi informasi untuk mempercepat proses koordinasi. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti kekurangan tenaga medis terlatih di daerah terpencil, keterbatasan infrastruktur di wilayah pedesaan, serta kurang optimalnya integrasi sistem teknologi antara lapangan dan rumah sakit. Selain itu, meskipun masyarakat umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, masih ada keluhan terkait waktu tunggu yang cukup lama, terutama di daerah terpencil. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi implementasi layanan PSC, seperti sumber daya manusia, infrastruktur, teknologi, serta pengetahuan dan respons masyarakat terhadap layanan kegawatdaruratan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya pendekatan yang lebih komprehensif untuk mengatasi berbagai kendala dan meningkatkan kualitas serta kecepatan respons terhadap situasi darurat di Kabupaten Bojonegoro.

Kata kunci : Kinerja Public Safety Center (PSC) 119, Pelayanan Publik, Dinas Kesehatan.

Abstract

Services and identify obstacles and efforts made to increase the effectiveness of emergency services. This research uses qualitative methods with data collection techniques through interviews and observations involving PSC 119 coordinators, medical personnel, and community service users. The research results show that the Health Service has attempted to improve the quality of services through regular training for medical officers and the application of information technology to speed up the coordination process. However, there are several obstacles, such as a shortage of trained medical personnel in remote areas, limited infrastructure in rural areas, and less than optimal integration of technology systems between the field and hospitals. In addition, although the public is generally satisfied with the services provided, there are still complaints regarding long waiting times, especially in remote areas. This research provides an overview of the factors that influence the implementation of PSC services, such as human resources, infrastructure, technology, and community knowledge and response to emergency services. Overall, this research highlights the importance of a more comprehensive approach to overcome various obstacles and improve the quality and speed of response to emergency situations in Bojonegoro Regency.

Keyword: Performance Public Safety Center (PSC) 119, Public Services, Health Service.

1. PENDAHULUAN

Public Safety Center (PSC) 119 adalah bagian utama dari rangkaian kegiatan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) prafasilitas pelayanan kesehatan yang fungsinya melakukan pelayanan kegawatdaruratan dengan menggunakan algoritme kegawatdaruratan yang ada dalam sistem aplikasi Call Center 119. Public Safety Center (PSC) 119 merupakan layanan cepat

tanggap darurat kesehatan. Pelayanan Public Safety Center (PSC) 119 diselenggarakan 24 jam sehari secara terus menerus. Layanan ini dibentuk tahun 2016 bekerja sama dengan Kementerian Perhubungan untuk membantu penanganan kesehatan terhadap masyarakat yang tidak hanya berhubungan dengan kecelakaan tetapi juga dalam situasi kritis (Dinkes 2020).

Kabupaten Bojonegoro, yang terletak di Provinsi Jawa Timur, memiliki kondisi geografis yang beragam, meliputi daerah dataran rendah hingga perbukitan. Dengan populasi yang cukup besar dan distribusi penduduk yang tidak merata, aksesibilitas layanan kesehatan menjadi salah satu tantangan utama, terutama di wilayah-wilayah terpencil. Infrastruktur jalan yang belum sepenuhnya memadai, jarak antar fasilitas kesehatan yang signifikan di beberapa kecamatan, serta keterbatasan transportasi darurat menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas layanan kegawatdaruratan di daerah ini. Kondisi ini memperbesar risiko keterlambatan penanganan medis yang dapat berdampak pada angka kematian dan kecacatan masyarakat di situasi darurat. Oleh karena itu, pengelolaan layanan Public Safety Center (PSC) 119 sebagai sistem kegawatdaruratan medis yang responsif dan terintegrasi sangat diperlukan untuk menjawab tantangan ini.

Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro memiliki peran strategis dalam pengelolaan dan peningkatan layanan PSC. Sebagai pelaksana otonomi daerah di bidang kesehatan, Dinas Kesehatan bertanggung jawab dalam pemeliharaan fasilitas kesehatan, pelatihan tenaga medis, serta pengawasan pelaksanaan program kesehatan. Salah satu program unggulan yang dilaksanakan adalah "Siagabro PSC 119," sebuah sistem layanan yang menjamin akses masyarakat terhadap penanganan kegawatdaruratan medis selama 24 jam (Dinkominfo 2020). Program ini tidak hanya bertujuan mempercepat waktu respons terhadap pasien, tetapi juga berfokus pada menurunkan angka kematian dan kecacatan akibat keterlambatan penanganan medis.

Melalui kebijakan inovatif seperti pengembangan aplikasi Emergency Button Bojonegoro dan layanan telepon darurat, Dinas Kesehatan terus berupaya memperluas jangkauan layanan PSC 119 ke seluruh wilayah Kabupaten Bojonegoro. Selain itu, upaya koordinasi dan kolaborasi lintas sektor dengan berbagai instansi seperti kepolisian, rumah sakit, puskesmas, dinas perhubungan, dinas kebakaran dan BPBD memastikan bahwa layanan PSC dapat berjalan secara terintegrasi. Dengan strategi ini, diharapkan kualitas layanan kegawatdaruratan di Kabupaten Bojonegoro dapat terus meningkat, memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan medis mendesak.

Faktor keberhasilan layanan Public Safety Center (PSC) di Kabupaten Bojonegoro sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan sarana prasarana kesehatan yang ada. Sebagai pusat komunikasi dan tim reaksi cepat, PSC 119 Bojonegoro telah terintegrasi dengan 36 puskesmas dan 11 rumah sakit untuk mendukung penanganan kegawatdaruratan medis. Namun, ketersediaan sumber daya manusia seperti tenaga medis yang kompeten, akses transportasi darurat, dan kesiapan teknologi seperti aplikasi Emergency Button juga menjadi elemen penting yang mendukung efektivitas layanan PSC dalam merespons situasi darurat.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas implementasi layanan public safety Center (PSC) 119 sebagai upaya peningkatan layanan kegawadaruratan medis di Indonesia, terdapat beberapa celah yang belum sepenuhnya diisi seperti sebagian besar studi cenderung fokus pada evaluasi teknis dan administratif layanan PSC, ketersediaan infrastruktur dan waktu respons, tetapi belum secara mendalam mengeksplorasi interaksi antara faktor-faktor sosial, seperti tingkat kesadaran masyarakat, persepsi pengguna, dan koordinasi lintas sektor, dalam memengaruhi keberhasilan layanan tersebut. Penelitian sebelumnya sering kali memberikan gambaran umum tentang layanan PSC di tingkat nasional atau provinsi, sementara kajian yang berfokus pada konteks lokal dengan tantangan spesifik, seperti di Kabupaten Bojonegoro, masih terbatas. Hal ini penting mengingat kondisi geografis, demografis, dan infrastruktur di daerah tersebut memengaruhi efektivitas layanan PSC secara signifikan.

Selain itu, kebijakan inovatif seperti pengembangan aplikasi Emergency Button Bojonegoro dan integrasi lintas sektor yang diterapkan di Kabupaten Bojonegoro belum banyak dikaji untuk mengidentifikasi sejauh mana implementasi dan efektivitasnya dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan kegawatdaruratan. Penelitian ini juga ingin mengisi kekosongan mengenai evaluasi pelatihan dan kompetensi tenaga medis di lapangan, yang sering kali hanya disinggung secara umum tanpa menggali dampaknya terhadap kinerja layanan PSC.

Sejumlah penelitian terkait pelayanan publik dalam bidang kesehatan telah dilakukan sebelumnya. Penelitian (Prihanti *et al.* 2022) sistem PSC berperan sebagai jembatan yang menghubungkan masyarakat dengan berbagai layanan kegawatdaruratan medis yang diperlukan, mengurangi waktu tanggap yang krusial dalam situasi darurat. Layanan ini tidak hanya melibatkan tenaga medis, tetapi juga bekerja sama dengan berbagai sektor terkait seperti kepolisian, dinas kebakaran, dan dinas perhubungan, untuk memastikan penanganan yang terkoordinasi dan efisien. Dengan adanya kolaborasi lintas sektor ini, PSC dapat mengatasi tantangan yang muncul selama penanganan kasus darurat dan memastikan bahwa setiap aspek penanganan pasien berjalan dengan baik. Tujuan utama dari sistem PSC adalah untuk menyelamatkan nyawa dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, yang selaras dengan tujuan besar sistem kesehatan di Indonesia. Sebagaimana diketahui, sistem kesehatan bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat, termasuk dalam situasi gawat darurat. Melalui layanan PSC, penanganan medis yang cepat dan tepat dapat dilakukan di tempat kejadian, mengurangi risiko kematian atau kecacatan jangka panjang yang dapat terjadi akibat keterlambatan pengobatan.

Kinerja adalah ukuran yang digunakan untuk menilai pencapaian tujuan, sekaligus merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh karyawan (Fajri dan Terza Rahman 2021). Kinerja mencakup penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Ketika tugas-tugas tersebut terlaksana dengan baik, tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif. Dengan demikian, kinerja tidak hanya menggambarkan hasil pekerjaan, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab dan kontribusi karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Penilaian kinerja selalu berkaitan erat dengan tujuan atau misi organisasi. Pengukuran terhadap tingkat pencapaian tujuan atau misi dalam periode tertentu menjadi landasan utama dalam menilai kinerja organisasi. Hasil dari penilaian ini digunakan sebagai acuan untuk merencanakan perbaikan kinerja di periode berikutnya, sehingga organisasi dapat terus meningkatkan efektivitas dan efisiensinya (Rahmawati dan Suwitri 2006).

Di Indonesia, penelitian oleh (Ridwan dan Mus'id 2019) menyoroti tentang kinerja organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor penting yang saling berkaitan. Pertama, tujuan yang jelas dan terukur menjadi landasan utama, karena memberikan arah yang spesifik bagi organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kedua, motivasi kerja yang tinggi pada setiap individu dalam organisasi sangat menentukan, karena dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih efektif dan produktif. Ketiga, sistem pengukuran kinerja yang akurat dan transparan memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi pencapaian secara objektif dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Keempat, penerapan desentralisasi, di mana pengambilan keputusan didelegasikan ke berbagai tingkatan, dapat meningkatkan fleksibilitas dan responsivitas organisasi terhadap perubahan. Terakhir, partisipasi dalam penyusunan anggaran juga memegang peranan penting, karena melibatkan berbagai pihak dalam perencanaan keuangan, sehingga memastikan alokasi sumber daya yang lebih efisien dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Penelitian lain oleh (Nurhadianthy dan Anis 2023) kinerja dari perspektif pelanggan diukur melalui indeks kepuasan masyarakat yang mencakup tujuh indikator utama, yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajiban biaya, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan. Indikator-indikator ini secara langsung dipengaruhi oleh pelatihan

yang diberikan kepada petugas dan tingkat penguasaan teknologi dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi internal melalui pelatihan dan adopsi teknologi menjadi faktor kunci dalam memastikan kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Pelayanan Publik Seperti yang dilakukan PSC 119 memerlukan manajemen yang aktif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Menurut Sondang P. Siagian (2004), Efektivitas dalam pelayanan tercapai ketika tujuan organisasi dapat direalisasikan dengan memanfaatkan sumber daya secara maksimal. Faktor utama yang mempengaruhi kinerja menurut Sondang P. Siagian adalah Kualitas sumber daya manusia (SDM), kompetensi, motivasi dan profesionalisme tenaga kerja di PSC 119 menjadi elemen kunci dalam memberikan pelayanan darurat. Oleh karena itu pelatihan berkelanjutan, pemberian insentif, dan pengakuan atas kinerja mereka sangat diperlukan untuk meningkatkan semangat kerja. Selain itu, sistem dan proses kerja yang terstruktur melalui penerapan prosedur operasional standar (SOP) dapat memastikan layanan berjalan secara sistematis dan mengurangi potensi kesalahan dalam situasi darurat.

Untuk menegaskan topik penelitian ini, penelitian ini secara khusus akan mengkaji bagaimana peningkatan Pelayanan publik dinas kesehatan yang ideal yang mempengaruhi responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Responsivitas berarti layanan mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat waktu. Akuntabilitas menunjukkan bahwa pelayanan harus transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Sementara itu, fokus pada kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan layanan. Evaluasi terhadap kepuasan pengguna layanan PSC 119 dapat memberikan gambaran aspek mana yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

Berdasarkan kajian literature yang ada, terlihat jelas bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan kesehatan memiliki potensi yang besar namun juga menghadapi berbagai tantangan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi GAP dengan menganalisis secara holistik kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro dalam mengelola layanan PSC, mencakup aspek teknis, sosial, dan kelembagaan. Penelitian ini juga akan memberikan kontribusi berupa rekomendasi praktis yang berbasis data empiris untuk meningkatkan efektivitas layanan PSC, khususnya di daerah dengan keterbatasan aksesibilitas seperti Bojonegoro.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan layanan Public Safety Center (PSC) sebagai salah satu layanan kegawatdaruratan medis. Penelitian ini berfokus pada identifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas layanan PSC, seperti infrastruktur, sumber daya manusia, sistem transportasi, serta teknologi pendukung. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi implementasi program "Siagabro PSC 119" dalam menjangkau masyarakat secara cepat dan tepat, terutama di daerah terpencil yang memiliki aksesibilitas terbatas.

2. METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan mengklasifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial berdasarkan fakta yang ada dengan jalan mendeskripsikan dan menggambarkan secara terperinci yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti kemudian dituangkan dalam bentuk kalimat yang mudah dipahami. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai informan kunci adalah Petugaskesehatan Public Safety Center 119 Kabupaten Bojonegoro dan Penerima layanan yaitu masyarakat pengguna layanan kesehatan oleh PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro.

Teknik pengambilan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga informan layak dijadikan sampel. Jenis data yaitu data primer data yang diperoleh langsung dari informan dengan cara melakukan observasi di lokasi penelitian dan wawancara langsung terhadap informan dan sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi pustaka dan sumber-sumber lain seperti dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu laporan pelayanan yang diberikan PSC 119 Kabupaten Bojonegoro.

Penelitian ini berfokus pada evaluasi pelaksanaan program "Siagabro PSC 119," termasuk faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam operasional layanan kegawatdaruratan tersebut. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang holistik mengenai proses, interaksi, dan konteks operasional layanan PSC. Untuk mengumpulkan data, teknik yang digunakan adalah wawancara mendalam dan observasi langsung. Wawancara dilakukan dengan koordinator PSC 119, tenaga medis, dan masyarakat yang pernah menggunakan layanan PSC, guna memperoleh data terkait kebijakan, program, kendala, serta persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini terkait kinerja dinas kesehatan khususnya di bidang public safety center. Hasil yang diperoleh dari wawancara, observasi dan analisis dokumen untuk memberikan pemahaman dan kenyamanan kinerja dalam pelayanan. Pelayanan Merupakan upaya pemerintah atau institusi untuk memberikan kemudahan, keadilan, dan aksesibilitas kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan administrasi. Pelayanan merupakan masalah yang paling sering menjadi perhatian disetiap instansi termasuk di pusat pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro khususnya pelayanan PSC 119. Analisis ini dilakukan dalam konteks teori yang relevan untuk memperkuat temuan.

Kinerja Dinas Kesehatan Dalam Peningkatan Layanan Kegawatdaruratan (PSC)

Menurut (Lestari *et al.* 2023) kegawatdaruratan adalah peristiwa yang tidak dapat diprediksi secara pasti. Kejadian gawat darurat dapat terjadi kapan saja, di mana saja, dan pada siapa saja, sehingga memerlukan kesiapsiagaan dan respons yang cepat untuk menangani situasi tersebut. Terdapat dua macam sistem manajemen SPGDT, yaitu manajemen penyelenggara SPGDT dan manajemen teknis gawat darurat. Manajemen penyelenggara SPGDT adalah manajemen sistem pelayanan kegawatdaruratan yang meliputi beberapa fase, yaitu fase pra rumah sakit yang terdiri dari National Command Center (NCC) dan Public Safety Center (PSC), fase intra rumah sakit, serta fase antar rumah sakit. PSC berfungsi sebagai pelayanan gawat darurat yang dapat diakses dengan menghubungi call center 119 yang tersebar di seluruh kabupaten/kota di Indonesia, untuk memastikan respons yang cepat dalam situasi darurat (Viqtrayana 2021).

Dinas kesehatan Bojonegoro telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang tersebar luas di seluruh wilayah kecamatan terutama di bidang kesehatan dan penanganan kegawatdaruratan guna memastikan masyarakat mendapatkan akses cepat dan merata terhadap bantuan medis darurat. Penyebaran layanan PSC 119 mencerminkan Dinas kesehatan dalam mendekatkan pelayanan ke masyarakat sehingga mampu menjangkau daerah-daerah yang memiliki kebutuhan tinggi akan layanan darurat. Data layanan darurat yang tersebar di berbagai rumah sakit dan Puskesmas kabupaten Bojonegoro.

Data Pelayanan PSC Puskesmas dan Rumah Sakit

Puskesmas Ngraho	Puskesmas Margomulyo	Puskesmas Sukosewu
Puskesmas Ngambon	Puskesmas Tambakrejo	Puskesmas Bojonegoro
Puskesmas Sekar	Puskesmas Sugihwaras	Puskesmas Ngunpakdalem
Puskesmas Bubulan	Puskesmas Kedungadem	Puskesmas Wisma Indah
Puskesmas Gondang	Puskesmas Gunungsari	Puskesmas Kasiman
Puskesmas Temayang	Puskesmas Sumberrejo	Rs UD Dr. R sosodoro Djatikoesoemo
Puskesmas Kesongo	Puskesmas Kasiman	Rs Umum Daerah padangan
Puskesmas Kepohbaru	Puskesmas Padangan	Rs Umum Muhammadiyah Kalitidu
Puskesmas Nglumber	Puskesmas Purwosari	Rs Muslimat NU Muna Anggita
Puskesmas Baureno	Puskesmas Malo	Rs Umum Aisyiyah Bojonegoro
Puskesmas Kanor	Puskesmas Pumpungan	Rs Umum Daerah Sumberrejo
Puskesmas Mejuwet	Puskesmas Ngasem	Rs Umum Muhammadiyah Sumberrejo
Puskesmas Kedewan	Puskesmas Kapas	Rs Umum Darah Kepohbaru
Puskesmas Gayam	Puskesmas Dander	Rs Bhayagkara Wahyututuk Bojonegoro
Puskesmas Kalitidu	Puskesmas Balem	Rs Umum Ibnu Sina Bojonegoro

Sumber : Dinkes Kabupaten Bojonegoro

Dari data diatas, dinas kesehatan Kabupaten Bojonegoro melalui Public Safety Center (PSC) telah memperkuat layanan kesehatan dengan melibatkan jaringan fasilitas kesehatan yang tersebar luas di seluruh wilayah. Berdasarkan data, layanan PSC didukung layanan PSC di dukung oleh puskesmas dan rumah sakit yang berperan sebagai pusat rujukan medis darurat. Puskesmas menjadi ujung tombak pelayanan tingkat pertama yang menjangkau masyarakat di wilayah perdesaan karena masyarakat memiliki akses lebih dekat ke fasilitas kesehatan sehingga waktu respons terhadap situasi darurat dapat diminimalkan. Selain itu Peran rumah sakit menjadi rujukan yang sangat krusial dalam system pelayanan PSC di Kabupaten Bojonegoro yang menjadi pusat penanganan kasus-kasus darurat yang memerlukan tindakan medis lebih lanjut karena fasilitas lebih lengkap.

Kolaborasi antara puskesmas dan rumah sakit ini didukung oleh sistem koordinasi PSC 119, yang memungkinkan pengalihan pasien dari tingkat pertama ke rujukan dengan cepat dan efisien. Sistem ini dilengkapi dengan ambulans yang tersebar di berbagai lokasi dan operator yang terlatih, memastikan pasien mendapatkan penanganan terbaik sesuai dengan kondisi medis mereka. Dengan jaringan pelayanan kesehatan yang tersebar hingga ke pelosok dan didukung oleh sistem rujukan yang baik, Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro terus berupaya memberikan pelayanan kesehatan darurat yang responsif dan berkualitas bagi seluruh masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat, serta meningkatkan kualitas hidup mereka melalui akses layanan kesehatan yang lebih baik.

SDM yang berkualitas dan kompeten merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi efektivitas layanan kegawatdaruratan. Tanpa tenaga medis yang terlatih dan cukup jumlahnya, sistem layanan darurat seperti PSC tidak akan mampu memberikan respons yang optimal. Selain itu, (Junaidi 2021) juga menekankan bahwa kedisiplinan, kompetensi, dan kesiapan mental tenaga medis sangat mempengaruhi kinerja mereka dalam menangani situasi darurat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas

dan kuantitas SDM melalui pelatihan yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap petugas dapat merespons dengan tepat dan cepat dalam situasi yang menuntut ketepatan waktu.

Pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro telah memiliki perumusan perencanaan program yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategi, yang kemudian dijabarkan dalam rencana kerja tahunan berdasarkan visi, misi, dan program. Dengan adanya perencanaan yang matang, Dinas Kesehatan diharapkan dapat mengatasi masalah kekurangan SDM terlatih melalui program pelatihan yang lebih intensif dan distribusi tenaga medis yang lebih merata ke daerah-daerah terpencil terutama infrastruktur di Kabupaten Bojonegoro, khususnya di kota, telah cukup memadai untuk mendukung operasional PSC. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pihak petugas Public Safety Center

"Infrastruktur di kota sudah cukup memadai dan di desa paling ujung timur(baureno),selatan(sekar,gondang),barat(margoagung) dan utara(banjarrejo) pun juga sudah baik sudah tersebar agar mudah di jangkau oleh masyarakat dan juga soal teknologi informasi memang sangat mendukung operasional PSC Dalam penanganan kegawatdaruratan, kami juga melakukan sosialisasi di berbagai tempat umum seperti warung makan,balai desa,masjid, sekolah dan universitas".

Pernyataan ini menunjukkan bahwa infrastruktur memiliki potensi untuk meningkatkan pelayanan, karena infrastruktur sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam pelayanan dan teknologi yang memadai. Infrastruktur yang baik, khususnya jaringan telekomunikasi yang stabil dan fasilitas medis yang memadai dapat mendukung pelayanan. Tanpa infrastruktur yang memadai, respons terhadap situasi darurat akan terganggu, terutama di daerah terpencil. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur di daerah pedesaan menjadi hal yang sangat penting agar seluruh wilayah Kabupaten Bojonegoro dapat mendapatkan akses yang cepat dan tepat ke layanan kegawatdaruratan (Syaiful dan Koswara 2021).

Teknologi informasi, yang berfungsi untuk memfasilitasi koordinasi antara tim PSC di lapangan dengan rumah sakit, juga harus terus ditingkatkan. Penggunaan komunikasi digital efektif meningkatkan pelayanan kesehatan (Imran *et al.* 2021). Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kegawatdaruratan sangat vital untuk mempercepat proses komunikasi dan koordinasi, sehingga penanganan darurat dapat dilakukan dengan lebih efisien. Namun, jika sistem yang digunakan belum terintegrasi secara optimal, maka tujuan untuk memberikan layanan yang cepat dan akurat tidak akan tercapai.

Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan kinerja layanan kegawatdaruratan melalui Public Safety Center (PSC) menunjukkan kemajuan yang signifikan, meskipun masih menghadapi tantangan terkait kekurangan jumlah petugas terlatih di daerah terpencil serta keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah. Untuk memastikan layanan kegawatdaruratan yang lebih optimal, perlu adanya peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan serta distribusi tenaga medis yang lebih merata. Selain itu, peningkatan infrastruktur, terutama di daerah pedesaan, dan penguatan integrasi sistem teknologi informasi antara PSC dan rumah sakit harus menjadi prioritas. Dengan langkah-langkah perbaikan ini, diharapkan Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro dapat memberikan respons yang lebih cepat, efisien, dan tepat dalam situasi darurat, sehingga kualitas pelayanan kesehatan di wilayah ini dapat terus ditingkatkan.

Efektivitas yang Mempengaruhi Implementasi Layanan Kegawatdaruratan (PSC)

Implementasi layanan kegawatdaruratan melalui Public Safety Center (PSC) di Kabupaten Bojonegoro dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, termasuk sumber daya manusia (SDM), infrastruktur, teknologi, serta pengetahuan dan respons masyarakat. Dalam hal SDM, Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro telah berusaha meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan berkala, meskipun ada tantangan terkait kekurangan jumlah petugas terlatih, terutama di daerah terpencil. Petugas

yang terlatih dengan baik memiliki peran krusial dalam memberikan respons yang cepat dan tepat dalam situasi kegawatdaruratan. Seperti yang disampaikan oleh Koordinator PSC:

"Kami telah melakukan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi petugas, namun masih ada kesulitan dalam memastikan seluruh petugas, khususnya di wilayah terpencil, dapat merespons dengan cepat dan tepat. Keterbatasan jumlah tenaga medis juga menjadi tantangan dalam mempercepat proses penanganan apalagi kalo orang yang di tangani lukanya serius seperti dikepala itu harus langsung di rujuk di rumah sakit besar yang peralatannya lengkap."

Hal ini menunjukkan bahwa distribusi tenaga medis yang merata dan peningkatan kapasitas SDM di daerah terpencil menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas layanan PSC. Peningkatan kualitas dan kuantitas SDM yang terlatih melalui pelatihan berkelanjutan akan memastikan bahwa setiap petugas dapat memberikan respons yang optimal pada situasi kegawatdaruratan. Infrastruktur juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi implementasi layanan PSC.

Di wilayah kota, infrastruktur seperti fasilitas medis dan jaringan komunikasi sudah cukup mendukung operasional PSC, namun di daerah pedesaan, masih terdapat kendala dalam peralatan medis yang terbatas. Penggunaan teknologi informasi yang optimal dapat mempercepat proses komunikasi, namun sistem yang belum terintegrasi secara menyeluruh dapat menyebabkan keterlambatan dalam respon darurat (Viqtrayana 2021). Oleh karena itu, penguatan infrastruktur teknologi dan integrasi sistem antara PSC dan rumah sakit harus menjadi fokus untuk memastikan kelancaran operasional layanan darurat.

Selain itu, pengetahuan masyarakat mengenai layanan PSC juga mempengaruhi efektivitas implementasi. Masyarakat yang sadar akan layanan darurat dan tahu bagaimana mengaksesnya dapat meningkatkan respons dan partisipasi aktif dalam situasi kegawatdaruratan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan pemahaman dan edukasi kepada masyarakat tentang PSC sangat penting untuk mendukung keberhasilan layanan ini. Secara keseluruhan, faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi PSC, seperti SDM, infrastruktur, teknologi, dan pengetahuan masyarakat, harus dikelola secara komprehensif. Peningkatan kualitas SDM, pemenuhan infrastruktur yang memadai di seluruh wilayah, serta penguatan teknologi informasi akan sangat mendukung keberhasilan layanan kegawatdaruratan ini.

Presepsi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan (PSC)

Analisis menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan kegawatdaruratan melalui Public Safety Center (PSC) di Kabupaten Bojonegoro menjadi aspek penting dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan. Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kompetensi dan perilaku petugas, serta penanganan pengaduan (Nurhadianthy dan Anis 2023).

Dalam penelitian ini, fokus pembahasan adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas layanan di masa mendatang. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan prosedur yang mudah diikuti. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pengguna layanan PSC, sebagian besar mengungkapkan bahwa mereka merasa prosedur dalam mengakses layanan sudah jelas, meskipun ada sedikit hambatan terkait waktu tunggu yang cukup lama dalam beberapa kasus.

Seorang pengguna layanan PSC di salah satu desa terpencil mengungkapkan :

"Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, waktu tunggu bisa lebih singkat, terutama saat keadaan darurat. Prosedurnya sudah jelas, tapi terkadang kita harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan respons."

Pernyataan ini mencerminkan kenyataan bahwa meskipun sebagian petugas PSC 119 sudah cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan namun masih ada juga petugas yang biasanya masih lambat dalam merespon pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Menurut (Lukito 2021) kemudahan mendapatkan informasi merupakan salah satu hal yang penting dalam sebuah pelayanan. Kesesuaian persyaratan pelayanan dan kemudahan prosedur sangat dipengaruhi oleh ketepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai bagaimana mengakses layanan PSC. Pemberian edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat tentang cara menghubungi PSC serta prosedur yang harus diikuti dapat memperbaiki persepsi masyarakat tentang kemudahan akses layanan.

Ketepatan waktu merupakan salah satu faktor yang sangat krusial dalam layanan kegawatdaruratan. Respon yang cepat terhadap situasi darurat dapat menentukan hasil akhir bagi keselamatan pasien. Masyarakat yang diwawancarai menyampaikan bahwa sebagian besar pengalaman mereka dengan PSC relatif cepat, namun ada beberapa kasus yang membutuhkan waktu lebih lama karena keterbatasan petugas di daerah tertentu. Seorang warga disalahsatu desa menyatakan:

"Saya merasa agak khawatir karena saat kami membutuhkan bantuan, ada waktu tunggu yang cukup lama. Tapi setelah tim datang, mereka sangat profesional dalam menangani kondisi darurat. Hanya saja, waktu tunggu lebih baik dipercepat."

Selain itu, kewajaran biaya layanan juga mempengaruhi tingkat kepuasan (Hendra dan Abdul Rozak 2024). Meskipun biaya untuk mengakses layanan PSC tidak dipungut biaya langsung oleh masyarakat, ada biaya tidak langsung terkait dengan penggunaan fasilitas medis dan transportasi yang kadang menjadi perhatian bagi sebagian orang. Kompetensi dan perilaku petugas dalam menangani situasi darurat sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Sisy Rizkia 2024). Berdasarkan wawancara, masyarakat mengapresiasi tingkat profesionalisme yang ditunjukkan oleh petugas PSC, meskipun beberapa petugas di daerah tertentu masih membutuhkan pelatihan tambahan dalam menangani kondisi medis tertentu.

"Saya merasa petugas yang datang sangat kompeten dan membantu dengan baik. Mereka tahu apa yang harus dilakukan dan sangat ramah. Ketika ada masalah atau keluhan, kami tahu harus kemana untuk menyampaikan pengaduan." ((Masyarakat Pengguna Layanan PSC)

Kompetensi petugas sangat bergantung pada pelatihan yang terus-menerus dan penguasaan teknologi serta prosedur medis yang sesuai. Pelatihan berkala dan pengembangan kompetensi teknis serta interpersonal petugas akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Proses penanganan pengaduan juga menjadi faktor penting dalam mengukur kepuasan masyarakat (Ananda *et al.* 2023). Beberapa responden menyatakan bahwa mereka merasa nyaman karena ada mekanisme pengaduan yang mudah diakses.

Dalam memberikan pelayanan sepatutnya perlu dilakukan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan suatu kepuasan bagi penerima layanan. Kemampuan atau keahlian petugas PSC sudah baik, dengan keahlian yang baik dapat menjadi jaminan pelayanan yang diberikan terpercaya karena pelayanan yang diberikan oleh PSC 119 sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada di PSC 119. (Damaris Damaris *et al.* 2024) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan kegawatdaruratan melalui Public Safety Center (PSC) di Kabupaten Bojonegoro dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan. Masyarakat umumnya merasa puas, meskipun ada keluhan mengenai waktu tunggu yang cukup lama, terutama di daerah terpencil. Kesesuaian persyaratan pelayanan dan informasi yang jelas sangat penting dalam meningkatkan akses layanan. Kompetensi petugas yang didukung dengan pelatihan yang berkelanjutan, serta sistem pengaduan yang mudah, juga berperan

penting dalam meningkatkan kepuasan. Untuk itu, perlu ada perbaikan pada waktu respons, pelatihan petugas, dan sistem pengaduan agar pelayanan PSC semakin optimal.

4. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian mengenai Kualitas Pelayanan kegawatdaruratan *Public Safety Center* (PSC) di Kabupaten Bojonegoro telah menunjukkan kemajuan, namun masih menghadapi beberapa kendala dan tantangan seperti Keterbatasan Infrastruktur di beberapa wilayah. Meskipun kualitas SDM terus ditingkatkan melalui pelatihan, distribusi tenaga medis yang merata dan peningkatan kapasitas petugas di daerah terpencil sangat diperlukan untuk mempercepat respons dalam situasi darurat. Infrastruktur di wilayah kota cukup memadai. Selain itu, meskipun teknologi informasi sudah diterapkan, sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi mempengaruhi kelancaran koordinasi antara PSC dan rumah sakit.

5. SARAN

Bedasarkan kesimpulan di atas, beberapa rekomendasi kebijakan disarankan untuk meningkatkan eektivitas pelayanan Dinas kesehatan khususnya pada pelayanan Public Safety Center Kabupaten Bojonegoro :

1. Melakukan rekrutmen tenaga medis tambahan, khususnya untuk wilayah terpencil
2. Menyusun indikator kinerja utama (IKU) untuk mengukur efektivitas layanan PSC, seperti waktu respons, tingkat kepuasan masyarakat, dan jumlah kasus yang tertangani dengan baik.
3. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk memperoleh umpan balik langsung sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Ananda R, Damayanti R, Maharja R. 2023. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *J. Keperawatan Prof.* 4(1):9–17. Doi:10.36590/Kepo.V4i1.570.
- [2]. Damaris Damaris, Abdul Rivai, Muh Nawawi. 2024. Kualitas Pelayanan Public Safety Center Pada Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. *J. Ilm. Res. Dev. Student.* 2(2):219–227. Doi:10.59024/Jis.V2i2.791.
- [3]. Dinkes. 2020. Public Safety Center (Psc) 119. *Dinas Kesehat.* [Diunduh 2020 Nov 30]. Tersedia Pada: <https://Dinkes.Jogjapro.go.id/Berita/Detail/-Safety-Center-Psc-119-2>
- [4]. Dinkominfo. 2020. Kominfo Bojonegoro Lewat Radio Talkshow Malowopati Fm Sosialisasikan Siaga Bro Psc 119. *Dinas Komun. Dan Inform. Kabupaten Bojonegoro.*
- [5]. Fajri C, Terza Rahman Y. 2021. Membangun Kinerja Melalui Lingkungan Kondusif, Pemberian Motivasi Dan Proporsional Beban Kerja. *Sci. J. Reflect. Econ. Accounting, Manag. Bus.* 4(1):211–220. Doi:10.37481.
- [6]. Hendra, Abdul Rozak. 2024. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. *Jemsi (Jurnal Ekon. Manajemen, Dan Akuntansi).* 10(4):2424–2435. Doi:10.35870/Jemsi.V10i4.2629.

- [7]. Imran M, Ayu K, Lubis Aa. 2021. Penggunaan Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan. *J. Source*. 3(2):120–125.Doi:Https://Doi.Org/10.36441/Thesource.V3i2.678.
- [8]. Junaidi. 2021. Evaluasi Kinerja Pegawai Pada Sub Bidang Program Dan Pelaporan Di Kecamatan Dander Kabupaten Bojonegoro. *J. Ilm. Adm. Negeri*. 5(2):22–27.Doi:Https://Doi.Org/10.56071/Jian.V5i1.388.
- [9]. Lestari Ay, Winarsih As, Jeem Ya, Ramadhani Ti, Baride Wna. 2023. Profesionalisme Pelayanan Tenaga Kesehatan Dalam Mencegah Malpraktek Medik. *Pengabdianmu J. Ilm. Pengabdi. Kpd. Masy*. 8(1):53–64.Doi:10.33084/Pengabdianmu.V8i1.4058.
- [10]. Lukito C. 2021. Kualitas Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019. *J. Ilm. Adm. Negera*. 5(1):25–29.
- [11]. Nurhadianthy Ha, Anis Bj. 2023. Analisis Kinerja Organisasi Sektor Publik Menggunakan Balanced Scorecard. *Ekomabis J. Ekon. Manaj. Bisnis*. 4(01):1–14.Doi:10.37366/Ekomabis.V4i01.14.
- [12]. Prihanti R, Widjanarko B, Budiyo. 2022. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Public Safety Center (Psc) 119 Di Indonesia : Literatur Review. *Media Kesehat. Politek. Kesehat. Makasar*. 17(2):356–363.Doi:Https://Doi.Org/10.32382/Medkes.V17i2.3049.
- [13]. Rahmawati Ad, Suwitri S. 2006. Analisis Kinerja Organisasi Publik Dengan Metode “Balanced Scorecard.” *Jiakp*. 3(1):78–88.
- [14]. Ridwan M, Mus'id M. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Sektor Publik (Studi Empiris Pada Dinas-Dinas Di Kota Jambi). *J. Ris. Akunt. Terpadu*. 12(2):222.Doi:10.35448/Jrat.V12i2.6164.
- [15]. Sisy Rizkia P. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas. *J. Penelit. Perawat Prof*. 6(1):343–356.Doi:Https://Doi.Org/10.37287/Jppp.V6i1.2083.
- [16]. Syaiful Fa, Koswara Ay. 2021. Penentuan Prioritas Pengembangan Infrastruktur Wilayah Pesisir Kecamatan Sangatta Utara Dan Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *J. Tek. Its*. 9(2):161–166.Doi:10.12962/J23373539.V9i2.55916.
- [17]. Viqtrayana Ipe. 2021. Kendala Provider Dan User Dalam Memanfaatkan Program Pelayanan Kegawatdaruratan Public Safety Center (Psc) 119 Di Kabupaten Tabanan. *J. Med. Usada*. 4(2):67–79.Doi:Https://Doi.Org/10.54107/Medikausada.V4i2.109.