

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIC SAFETY CENTER (PSC)
119 DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Strata Satu

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh :

Achmad Dwi Santoso

41183506180018

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelayanan Public Safety Center (PSC) 119 Dinas
Kesehatan Kota Bekasi
Penyusun : Achmad Dwi Santoso
Npm : 41183506180018

Bekasi, 25 November 2024

Menyetujui Pembimbing



Ibu Elvira Suryani, S.IP., M.Si

Mengetahui

Ketua Program Studi



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI



Kualitas Pelayanan Public Safety Center (PSC) 119 Dinas Kesehatan Kota Bekasi

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Achmad Dwi santoso

Npm : 41183506180018

Telah Diujikan Di Hadapan Dewan Penguji Pada

Tanggal: 25 November 2024

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan Di

Universitas Islam 45 Bekasi Pada tanggal:

25 November 2024

Dosen Penguji:

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

Sekretaris : Ainur Rofieq, S.IP., M.Si.

Anggota : 1. R. Achmad Mulyana, Drs., M.Si

2. Elvira Suryani, S.IP., M.Si.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Achmad Dwi Santoso

Npm : 41183506180018

Judul : Kualitas Pelayanan Public Safety Center (PSC) 119 Dinas Kesehatan
Kota Bekasi

Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Islam "45" Bekasi.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan atau Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari:
 - a. Fabrikas, yaitu tindakan membuat data yang tidak ada menjadi ada seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
 - b. Falsifikasi, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (pemalsuan hasil penelitian) yaitu manipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian;
 - c. Plagiarisme, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan

dalam acuan dalam naskah dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

5. Pernyataan ini saat buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 25 November 2024



Achmad Dwi Santoso

Npm: 41183506180018

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Public Safety Center (PSC) 119 Dinas Kesehatan Kota Bekasi

Achmad Dwi Santoso

Universitas Islam “45” Bekasi

Email: ahmaddwisantoso962015@gmail.com

Dalam kualitas layanan kesehatan dan kegawatdaruratan *Public Safety Center* (PSC) 119 yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi dapat menjadi tugas dan menjawab berbagai tantangan dan kebutuhan masyarakatnya. *Public Safety Center* (PSC) 119 merupakan layanan berbagai kegawatdaruratan medis yang melalui Call Center 119 yang dapat diakses secara luas dan gratis oleh seluruh masyarakat Indonesia melalui telepon seluler maupun telepon rumah. Layanan kegawatdaruratan ini juga merupakan integrasi antara Pemerintah Pusat melalui Pusat Komando Nasional 119 yang berlokasi di kementerian Kesehatan dengan Pemerintah Daerah melalui *Public Safety Center* (PSC) yang ada di setiap Kabupaten/Kota. Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah, Sebagai berikut : Untuk mengetahui Hambatan dan Upaya apa saja yang dilakukan Dinas kesehatan Kota Bekasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala Kualitas Pelayanan Public Safety Center PSC 119 dalam pelayanan kegawatdaruratan dari masyarakat adalah ketika masyarakat menelpon layanan PSC 119 Kota Bekasi hanya beroperasi di jam 08:00 sampai dengan jam 16:00 wib. Unit Ambulance hanya tersedia 3 unit kendaraan Ambulance. SDM Ketenaga Kerja masih minim sehingga disebabkan belum maksimal untuk kualitas pelayanannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Makdar and Meirinawati (2018) yang menyatakan bahwa layanan tanggap darurat call center kurang maksimal karena kendala dari jaringan. Dengan upaya-upaya ini, diharapkan kualitas pelayanan PSC 119 Kota Bekasi dapat meningkat, memberikan respons yang lebih cepat, serta memastikan keselamatan dan kesejahteraan masyarakat dapat terjaga dengan lebih baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Hambatan upaya, PSC 119 Kota Bekasi

ABSTRACT

Service Quality of Public Safety Center (PSC) 119 Bekasi City Health Service

Achmad Dwi Santoso

Islamic University "45" Bekasi

Email: ahmaddwisantoso962015@gmail.com

The quality of Public Safety Center (PSC) 119 health and emergency services carried out by the Bekasi City Health Service can be a task and answer various challenges and needs of the community. Public Safety Center (PSC) 119 is a service for various medical emergencies through Call Center 119 which can be accessed widely and free of charge by all Indonesian people via cell phones and landlines. This emergency service is also an integration between the Central Government through the 119 National Command Center located at the Ministry of Health and the Regional Government through the Public Safety Center (PSC) in each Regency/City. Based on the problem identification above, the aim of this research is, as follows: To find out what obstacles and efforts are being made by the Bekasi City Health Service in improving the quality of Public Safety Center (PSC) 119 services. The results of the research show that there are obstacles to the quality of Public Safety Center PSC 119 services in service. The community's emergency is when people call the Bekasi City PSC 119 service which only operates from 08:00 to 16:00 WIB. There are only 3 ambulance units available. Human resources for labor are still minimal, which is why the quality of service is not yet optimal. This is in line with research by Makdar and Meirinawati (2018) which states that call center emergency response services are less than optimal due to network constraints. With these efforts, it is hoped that the quality of PSC 119 Bekasi City services can improve, provide a faster response, and ensure that the safety and welfare of the community can be better maintained.

Keywords: *Quality, Service, Effort Barriers, PSC 119 Bekasi City*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada kita semua, tak lupa pula shalawat serta salam kita curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan hingga zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini, sehingga kita dapat menyusun skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Dinas Kesehatan Kota Bekasi (Studi Kasus : Sumber Daya Manusia Mengenai Ambulance Gawat Darurat)” dengan yang diharapkan.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak kekurangan yang dimiliki, sehingga bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak baik secara moral, spiritual maupun material sangatlah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Disamping itu juga penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Penulis juga menyampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Ibu Elvira Suryani, S.IP., M.Si selaku Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah sabar, tekun, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Fadil, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs.,M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Islam “45” Bekasi
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staff dan karyawan FISIP Universitas Islam “45” Bekasi.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang, dukugan, serta perhatiannya. Semoga penulis bisa menjadi kebanggaan keluarga.
7. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi, yang saling memberikan semangat dan dukungan.

8. Kepada Tim Pelayanan Public Safety Center (PSC) 119 Dinas Kesehatan Kota Bekasi, terimakasih sudah membantu dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam penelitian skripsi ini sampai selesai.
9. Sosok seseorang yang selalu ada kebersamaian kemanapun, sahabat, teman, pacar sekaligus calon pendamping hidup Siti Aulia, S.Pd. tempat berkeluh kesah, orang yang senantiasa memberikan do'a dan selalu memberikan semangat.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunianya dan membalas semua kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam proses menyusun skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembacanya.

Wa'alaikumus salam warahmatullahi wabarakatuh

Bekasi, 25 November 2024

Achmad Dwi Santoso

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Signifikansi Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II KERANGKA TEORI.....	18
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.2 Pelayanan Publik	21
2.3 Dinas Kesehatan	23
2.4 Kerangka Berfikir	24
2.5 Definisi Operasional.....	25
2.6 Asumsi Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Paradigma Penelitian.....	27
3.2 Metode Penelitian.....	27
3.3 Desain Penelitian	28
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data	28

3.5	Goodness And Quality Kriteria Penelitian (Uji Keabsahan Data).....	30
3.6	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	31
3.7	Jadwal Penelitian.....	32
3.8	Keterbatasan Penelitian	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Gambaran Umum Public Safety Center (PSC) 119 Kota Bekasi	33
4.2	Kualitas Pelayanan Public Safety Center (Psc) 119 Kota Bekasi	38
4.3	Analisis Pembahasan.....	47
4.4	Hambatan dan Upaya yang dilakukan Pelayanan (PSC) 119	85
BAB V PENUTUP.....		90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		93
DAFTAR LAMPIRAN.....		96

DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Peneliti Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Pedoman Wawancara.....	35
Tabel 3. 2 Informan.....	37
Tabel 3. 3 Tabel Penelitian.....	39
Table 4. 1 Tenaga Kerja PSC 119 Kota Bekasi	46
Table 4. 2 Analisis Indikator Akuntabilitas	60
Table 4. 3 Analisis Indikator Responsivitas.....	68
Table 4. 4 Analisis Indikator Efisiensi	74
Table 4. 5 Analisis Indikator Berorientasi Pelanggan.....	79
Table 4. 6 Analisis Indikator Transparansi	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4. 2 Alur Pelayanan PSC 119 Kota Bekasi	51
Gambar 4. 3 Alur Penelfon Pada PSC 119 Kota Bekasi Dan Unitnya	52
Gambar 4. 4 Alur Pelayanan Permintaan Pengguna	52
Gambar 4. 5 Alur Standar Pelayanan Emergency.....	53
Gambar 4. 6 Alur Penelpon Pelaporan.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	100
Lampiran 2 Transkrip Wawancara 1 (Informan).....	102
Lampiran 3 Transkrip Wawancara 2 (Informan).....	106
Lampiran 4 Transkrip Wawancara 3 (Informan).....	110
Lampiran 5 Transkrip Wawancara 4 (Informan).....	114
Lampiran 6 Transkrip Wawancara 5 (Informan).....	117
Lampiran 7 Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 1	120
Lampiran 8 Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 2.....	121
Lampiran 9 Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 3	122
Lampiran 10 Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 4.....	123
Lampiran 11 Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 5.....	124
Lampiran 12 Dokumentasi.....	125

SKRIPSI Achmad Dwi S

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	4%
2	ojs.umrah.ac.id Internet Source	2%
3	123dok.com Internet Source	1%
4	publikasiilmiah.ums.ac.id Internet Source	1%
5	journal.unnes.ac.id Internet Source	1%
6	journal.unair.ac.id Internet Source	1%
7	adibusada.ac.id Internet Source	1%
8	ejournal.stikesadvaita.ac.id Internet Source	1%
9	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%