

Analisis kualitas layanan sistem penanggulangan gawat darurat terpadu (SPGDT) public safety center PSC 119 si slamet sebagai inovasi layanan gawat darurat pra rumah sakit di Kabupaten Batang tahun 2018 = Analysis of service quality of integrated emergency medical system spgdt public safety center psc 119 si slamet as an innovation of pre-hospital emergency service in Batang Regency year 2018

Siti Nurhidayah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20476997&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Kabupaten Batang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang terletak di jalur utama pantura dengan kondisi geografis yang berbukit banyak turunan, tanjakan, dan tajam menjadi salah satu penyebab tingginya angka kecelakaan lalu lintas. Kabupaten Batang membentuk PSC 119 Si Slamet pada tahun 2016 sebagaimana tercantum dalam Inpres Nomor 4 tahun 2013, Permenkes Nomor 19 Tahun 2016 dan Pergub Jawa Tengah Nomor 15 tahun 2017. Kabupaten Batang melakukan inovasi meluncurkan aplikasi berbasis android bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dibidang kesehatan khususnya pelayanan gawat darurat.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas layanan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu SPGDT Public Safety Center PSC 119 SI SLAMET sebagai inovasi layanan gawat darurat Pra Rumah Sakit menggunakan teori Knowledge Management dan Servqual. Metode pengumpulan data secara kualitatif dengan indepth interview dan telaah dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PSC119 SISLAMET adalah pemberian cara baru layanan kegawatdaruratan yang memberi kemudahan akses kepada masyarakat dengan cara menelepon ke nomor 119, sms, whatsapp atau aplikasi berbasis android selama 7 hari 24 jam dengan target respon time maksimal 10 menit. Layanan ini berkualitas baik lihat dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance serta empathy. Akan tetapi dalam pelaksanaannya sosialisasi yang kurang maksimal kepada sebagian masyarakat. Rekomendasi yang diberikan adalah perlunya peningkatan sosialisai PSC 119 Si Slamet, melengkapi dokumen, dan peningkatan mutu pelayanan PSC 119.

<hr><i>Batang regency is one of the regencies in Central Java province which is located in main line of pantura with geographical condition which is hilly many derivative, incline, and sharp become one cause of high traffic accident number. Batang regency establishes PSC 119 Si Slamet in 2016 as stated in Presidential Instruction No. 4 of 2013, Permenkes No. 19 of 2016 and Pergub Jawa Tengah No. 15 of 2017. Batang District innovation launched android based applications aimed at improving the quality of health services in the field of health in particular emergency services. The purpose of this research is to know service quality of Integrated Emergency Management System SPGDT Public Safety Center PSC 119 SI SLAMET as an innovation of pre hospital emergency service using Knowledge Management and Servqual theory. Method of collecting data qualitatively with indepth interview and document review.

The results show that the PSC119 SI SLAMET is a new way of emergency service that provides easy access to the public by calling to the number 119, sms, whatsapp or android based applications for 7 days 24 hours with a target response time of maximum 10 minutes. The service is of good quality see from tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance and empathy. However, in the implementation of

socialization is less than the maximum to some communities. Recommendations include the need to improve the socialization of PSC 119 Si Slamet, complete the document, and improve the service quality of PSC 119.