



**KUALITAS PELAYANAN *PUBLIC SAFETY CENTER*
PADA PUSAT PELAYANAN KESELAMATAN TERPADU
DINAS KESEHATAN PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Damaris

Universitas Tadulako

Abdul Rivai

Universitas Tadulako

Muh.Nawawi

Universitas Tadulako

JL. SOEKARNO – HATTA KM 9 PALU SULAWESI TENGAH 94118

Korespondensi penulis : maris010183@gmail.com

ABSTRACT *This research purpose is to analyze the “ Serving Quality of public Safety Center At Integrated Healthy Service, Healthy Dines Central Sulawesi Province. The writer use the service quality theory which stated by Zeithaml-Paraurman-Berry (1990).He stated that there are five (5) dimension to measure the service quality,they are tangables, reliability,responsiveness,assurance and empathy. The quality research in its method which brought out a descriptive data through an interview to a respondent. The research located in UPT. Of Public Safety Center At Integrated Healthy Service, Healthy Dines Central Sulawesi Province and also at user of PSC 119 house. There are 4 informants who gives the service and 3 informants who has its service, so there are 7 people totally. Interview,observation and documentation are used for its data collection. Then, The results of the research show that the quality of Public Safety Center services at the Integrated Safety Service Center of the Central Sulawesi Provincial Health Service from the tangible dimension is not good where the facilities and infrastructure supporting PSC 119 in providing services are not adequate, the responsiveness dimension is also not good where there are still service users who say that the officers slow in responding to service users, while the dimensions of Reliability, Assurance and Empathy are good*

The key word : *Sreving Quality (Tangibles,Reliability,Responsiveness, Assurance, Emphaty) PSC 119*

ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan *Public Safety Center* pada Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) yang mengemukakan bahwa ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif melalui wawancara mendalam dengan responden. Lokasi penelitian ini bertempat di UPT. Pusat pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah dan di rumah pengguna layanan PSC 119. Pemilihan informan sebanyak 7 orang yang terdiri dari 4 orang pemberi pelayanan dan 3 orang pengguna layanan yang pilih dengan menggunakan metode purposive. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Public Safety Center* pada Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah dari dimensi *tangibles* belum baik dimana sarana dan prasarana pendukung PSC 119 dalam memberikan pelayanan belum memadai, dimensi *responsiveness* juga belum baik dimana masih ada pengguna layanan yang mengatakan petugas lambat dalam merespon pengguna layanan, sedangkan untuk dimensi *Reliability, Assurance* dan *Empathy* sudah baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (Tangibles, Reliability, Rspnsiveness, Assurance, Empathy), PSC 119

Received Februari 20, 2024; Revised Maret 2, 2024; April 2, 2024

*Corresponding author, e-mail address

LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini masyarakat semakin maju dan semakin kritis termasuk di bidang pelayanan publik. Masyarakat mengharapkan mendapatkan pelayanan yang cepat, nyaman dan tepat, oleh karena itu pemerintah terus berupaya memperbaiki pelayanan publik disemua sektor, termasuk sektor kesehatan. Walaupun demikian masih ada saja ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan belum berkualitas sehingga pelayanan perlu selalu di evaluasi untuk perbaikan kedepannya.

Salah satu bidang pelayanan publik yang banyak menjadi sorotan masyarakat adalah bidang pelayanan kesehatan baik yang ada dipusat maupun daerah. Masyarakat terkadang komplain dengan pelayanan yang diberikan misalnya petugas kesehatan yang tidak ramah, tidak kompeten, tidak melayani dengan cepat, fasilitas kesehatan yang tidak memadai dan lain – lain.

Dalam kegawatdaruratan terdapat istilah waktu emas (*the golden period*). Satu jam pertama sangat menentukan sehingga dikenal dengan istilah *the golden hour*. Setiap detik sangat berharga bagi kelangsungan hidup penderita. Semakin panjang waktu yang terbuang tanpa bantuan pertolongan yang memadai, semakin kecil harapan hidup korban. Hitungan detik, menit, menentukan kondisi seorang korban. Untuk terselenggaranya Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu maka dibentuk Pusat Komando Nasional (*National Command Center*) yang berkedudukan di Kementerian Kesehatan dan *Public Safety Center* (PSC) 119 yang harus dibentuk oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Kementerian Kesehatan, 2016).

Dengan melihat pentingnya peran petugas *Public Safety Center* (PSC) 119 UPT. Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu di Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah dalam menjalankan tugasnya, maka petugas *Public Safety Center* (PSC) 119 dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Namun hasil observasi awal peneliti pada bulan Oktober 2023 di UPT. Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, dalam memberikan pelayanan kesehatan tenaga *Public Safety Center* 119 masih ada tenaga kesehatan yang lambat merespon keluhan pasien contohnya saat ada telepon darurat yang masuk ke call center 119 tenaga PSC tidak langsung pergi ke lokasi tetapi menunggu beberapa waktu sehingga pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, hal ini tidak sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yang baik yaitu dari sisi dimensi *responsiveness* dimana pelayanan harus cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Saat bertugas masih ada petugas yang tidak menggunakan pakaian dinas yang telah ditentukan dan tidak menggunakan sepatu, hal ini tidak memenuhi unsur pelayanan yang baik dari segi *tangibles* yaitu penampilan fisik petugas dalam memberikan pelayanan. Peralatan emergency juga sering diletakkan tidak pada tempat yang seharusnya sehingga bila ada panggilan emergency yang masuk petugas membutuhkan waktu yang lebih lama yaitu lebih dari 10 menit, karena masih menyiapkan alat – alat yang dibutuhkan. Dari hasil observasi awal peneliti tersebut, peneliti kemudian bertanya kepada 5 orang pengguna layanan PSC 119 Provinsi Sulawesi Tengah pada bulan oktober 2023 tentang respon petugas dalam menanggapi keluhan pasien dan hasilnya 4 orang mengatakan petugas cepat dalam proses pelayanan mulai dari saat menerima telephone sampai dengan petugas datang ke lokasi dan 1 orang pasien yang mengatakan petugas lambat dalam merespon keluhan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan *Public Safety Center* Pada Pusat pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml-Parasurman-Bery untuk mengetahui kualitas suatu pelayanan yang dapat dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan oleh konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut yaitu :

1. **Tangibles** : Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan sarana komunikasi. Terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat/ruang untuk melakukan pelayanan
 - c. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 - d. Kemudahan masyarakat dalam proses dan akses layanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan
2. **Reliability** : Merupakan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu, memuaskan serta terpercaya, terdiri atas indikator:
 - a) Kecermatan/ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan/keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. **Responsiveness** : kesiapan petugas dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, terdiri atas indikator:
 - a) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
 - d) Setiap keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. **Assurance** : kemampuan dan keramahan dan sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan pelanggan, terdiri atas indikator:
 - a) Petugas dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas dapat memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c) Petugas dapat memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. **Empathy** : sikap tegas namun penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, terdiri atas indikator:
 - a) Mendahulukan kepentingan pelanggan
 - b) Petugas dalam melayani bersikap ramah terhadap pelanggan
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas dalam melayani tidak diskriminatif atau membeda-bedakan pelanggan
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

(Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988)

Menyelenggarakan Pelayanan yang berkualitas dimulai dari petugas pelayanan yang juga berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembanding atau acuan sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan manfaatnya, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat, jadi dalam hal ini masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat. Menurut Sianipar dalam (Nurdin, 2019) untuk merealisasikan pelaksanaan tugas pelayanan yang cepat, tepat/akurat, sederhana, murah harus memperhatikan hal – hal sebagai berikut:

1. Sikap personil
Sikap atau profil personil yang memberi pelayanan, pada saat melakukan interaksi dengan pengguna pelayanan selalu memperlihatkan ekspresi senang melayani, kepekaan, keikhlasan dan ketulusan.
2. Kualitas pelayanan, yang terlihat dari:
 - a. Ketepatan dan kesesuaian dengan standar, model atau gaya dan desain.
 - b. Ketepatan kegunaan atau nilai dari manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima dan digunakan oleh masyarakat.
 - c. Ketepatan kapasitas saat dioperasikan.
 - d. Ketepatan semua komponen atau kelengkapan layanan yang ada
3. Waktu, memperlihatkan:
 - a. Ketepatan waktu dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan
 - b. Kecepatan dan ketepatan dalam merespon keluhan atau tuntutan (klaim) dari masyarakat
 - c. Kemudahan, memperoleh kemudahan, mencapai atau mendapatkan, memelihara dan memperbaiki jasa layanan.
 - d. Kenyamanan saat menunggu atau saat memakai jasa layanan.
 - e. Keamanan, aman dalam menunggu atau saat menggunakan jasa layanan.
 - f. Biaya, mengeluarkan biaya yang murah untuk memperoleh pelayanan dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

PSC 119

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* berupa unit kerja sebagai wadah koordinasi untuk memberikan pelayanan kegawatdarurat secara cepat, tepat, dan cermat bagi masyarakat. *Public Safety Center (PSC) 119* dapat dilaksanakan secara bersama-sama dengan unit teknis lainnya di luar bidang kesehatan seperti kepolisian dan pemadam kebakaran tergantung kekhususan dan kebutuhan yang dimiliki oleh daerah. Pelayanan *Public Safety Center (PSC) 119* diselenggarakan 24 (dua puluh empat) jam sehari secara terus menerus (Kementrian Kesehatan, 2016).

Tugas *Public Safety Center (PSC) 119*

1. Menerima terusan (*dispatch*) panggilan kegawatdaruratan dari Pusat Komando Nasional (*National Command Center*)
2. melaksanakan pelayanan kegawatdaruratan dengan menggunakan algoritme kegawatdaruratan
3. memberikan layanan ambulans
4. memberikan informasi tentang fasilitas pelayanan kesehatan
5. memberikan informasi tentang ketersediaan tempat tidur di rumah sakit

Fungsi *Public Safety Center (PSC) 119*

1. pemberi pelayanan Korban/Pasien Gawat Darurat dan/atau pelapor melalui proses triase (pemilahan kondisi Korban/Pasien Gawat Darurat)
2. pemandu pertolongan pertama (*first aid*)
3. pengevakuasi Korban/Pasien Gawat Darurat
4. pengoordinasi dengan fasilitas pelayanan kesehatan

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai informan kunci adalah :

1. Pemberi layanan
 - a. Kepala UPT. Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan provinsi Sulawesi Tengah
 - b. Kepala Seksi Penangana Krisis Kesehatan UPT. Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan provinsi Sulawesi Tengah
 - c. Petugas Kesehatan *Public Safety Center 119* UPT. Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan provinsi Sulawesi Tengah
2. Penerima layanan yaitu masyarakat pengguna layanan kesehatan dalam hal ini pasien yang telah menerima dua kali atau lebih pelayanan kesehatan oleh PSC 119 Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah

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 adalah data yang diperoleh langsung dari informan dengan cara melakukan observasi di lokasi penelitian dan wawancara langsung terhadap informan dan data sekunder yaitu Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi pustaka dan sumber - sumber lain seperti dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu laporan pelayanan yang diberikan oleh PSC 119 Provinsi Sulawesi Tengah, catatan inventaris sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan kesehatan di UPT. Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, data di analisa secara deskriptif melalui tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penyimpulan dan ferifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan masalah yang paling sering menjadi perhatian di setiap instansi termasuk di UPT. Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu (UPT.P2KT) Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah khususnya pelayanan PSC 119

Untuk melihat kualitas pelayanan pelayanan *Public Safety Center* pada Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi tengah menggunakan teori Parasuraman yang mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian).

Penerapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik/Terlihat)

jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PSC 119 untuk menunjang pelayanan belum cukup memadai seperti yang menjadi salah satu persyaratan dalam pembentukan PSC 119 dari segi sarana dan prasarana yang tertuang dalam Keputusan Direktur jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor : HK.02.02/I/1971/2021 Tantang Pedoman penyelenggaraan Pusat pelayanan Keselamatan Terpadu / *Public Safety Center* (PSC) 119.

sarana dan prasarana yang digunakan oleh PSC 119 dalam pelayanan selalu dalam keadaan bersih, petugas PSC selalu melakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang kebersihan alat – alat dan ambulann seperti yang tertuang pada SOP yaitu *pasca* pelayanan bersihkan dengan cepat ruang penderita dari sisah darah, muntahan, makanan, perband dan lain – lain, siapkan dan rapikan seluruh perlengkapan pada ambulans sesuai pada tempatnya.

penampilan petugas saat bertugas sudah rapih dan bersih, menggunakan pakaian dinas yang telah ditentukan. Hal ini dapat terlihat pada dokumentasi laporan di kantor PSC 119. Penampilan fisik yang rapih dan bersih dari pemberi pelayanan dapat membuat penerima pelayanan menjadi percaya akan kualitas layanan yang diberikan sehingga pengguna layanan merasa aman saat dilayani. Penampilan petugas ini menjadi salah satu indikator pada dimensi *tangibles* yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasurman-Bery.

Penerapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dalam memberikan pelayanan sepatutnya perlu dilakukan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan suatu kepuasan bagi penerima layanan. Di mana proses tersebut tidak bisa terlepas dari *reliability* (Kehandalan) oleh organisasi pemberi layanan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga penerima layanan merasa puas. Adapun *reliability* merupakan bentuk pelayanan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai yakni berupa memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja dan mekanisme kerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna layanan.

kemampuan atau keahlian petugas PSC 119 sudah baik, dengan keahlian yang baik dapat menjadi jaminan pelayanan yang diberikan terpercaya. Keahlian petugas menurut peneliti karena pendidikan petugas sudah baik dimana pendidikan terendah D3 dan tertinggi S1 dan pengalaman kerja petugas PSC 119 rata – rata di atas 5 tahun, selain itu juga petugas sudah di bekali dengan pelatihan – pelatihan sesuai dengan bidangnya masing – masing.

pelayanan yang diberikan oleh PSC 119 sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada di PSC 119. Sinambela dkk (2006) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima terlihat dari salah satunya adalah akuntabilitas dimana pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

Penerapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap) digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu melihat kesanggupan PSC 119 dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan respon yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Respon petugas PSC 119 terhadap pengguna layanan sudah baik, petugas perhatian dan memperlakukan pasien dengan baik. Respon yang baik terhadap pengguna layanan dapat menimbulkan kepuasan bagi pengguna layanan. Untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas di mulai dari petugas pelayanan yang berkualitas salah satunya adalah sikap personal dalam melakukan interaksi dengan pengguna layanan (Nurdin, 2019).

Sebagian petugas PSC 119 sudah cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan namun masih ada juga petugas yang biasanya masih lambat respon timenya dalam merespon pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang cepat merupakan salah satu tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan adanya keluhan masyarakat akan respon yang lambat dari petugas membuat penilaian akan kualitas pelayanan menjadi menurun. Menurut Sianipar dalam Nurdin 2019 mengatakan bahwa untuk merealisasikan pelaksanaan tugas pelayanan yang cepat, tepat/akurat, sederhana, murah harus memperhatikan salah satunya adalah segi waktu yang memperlihatkan kecepatan dan ketepatan dalam merespon keluhan atau tuntutan dari masyarakat.

Penerapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Salah satu dimensi dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan yaitu *assurance* berupa pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi penyedia layanan yang meliputi

beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Petugas PSC 119 sudah memberikan penjelasan kepada pasien maupun keluarga pasien, penjelasan yang diberikan berupa alur pelayanan, prosedur pelayanan, biaya dan kondisi kesehatan pengguna layanan sehingga pasien merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Penjelasan kepada pengguna layanan,. Menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong 2019 kualitas adalah pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, informasi merupakan salah satu yang menjadi kebutuhan pengguna layanan yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan.

PSC 119 sudah memberikan penjelasan kepada pengguna layanan tentang biaya. Dari penjelasan yang baik kepada pengguna layanan membuat pengguna layanan merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan oleh PSC 119. Dari segi biaya masyarakat berharap mengeluarkan biaya yang murah untuk memperoleh pelayanan.

Petugas PSC 119 dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan sudah sopan dan ramah, petugas Call Center dalam merespon panggilan pengguna layanan selalu menggunakan bahasa yang baik dengan sopan dan ramah. Petugas PSC 119 Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah sudah pernah mendapatkan pelatihan tentang komunikasi efektif. Sikap ramah dan sopan dalam melayani ini membuat pengguna layanan merasa aman dan nyaman sehingga mereka percaya kepada layanan yang diberikan oleh petugas. Salah satu hal yang harus diperhatikan untuk merealisasikan pelayanan yang berkualitas adalah sikap personil yang memberi pelayanan, pada saat melakukan interaksi dengan pengguna layanan selalu memperlihatkan ekspresi senang melayani, kepekaan, keikhlasan dan ketulusan (Nurdin, 2019). Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan juga merupakan suatu hal yang harus menjadi perhatian dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Sedarmayanti, 2010).

Penerapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Dimensi selanjutnya dalam kualitas layanan yaitu *empathy* (kepedulian) sebagai bentuk perhatian secara individual yang diberikan organisasi sebagai pemberi layanan perusahaan kepada para penerima layanan baik itu dalam kemudahan menghubungi organisasi tersebut, kemampuan para pegawai untuk berkomunikasi dengan penerima layanan, dan kebutuhan para penerima layanannya.

Dari di mensi *empathy* atau kepedulian dari sisi komunikasi petugas PSC sudah bagus. Dengan komunikasi yang aktif menunjukkan kepedulian kepada pengguna layanan.

Petugas PSC 119 dalam memberikan pelayanan tidak membeda – bedakan pasien baik itu pejabat maupun warga masyarakat yang bukan pejabat. Pengguna layanan kesehatan PSC 119 Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah adalah semua masyarakat yang ada dalam wilayah kerja PSC 119 Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah yang membutuhkan layanan kesehatan tanpa melihat jaminan kesehatan yang digunakan. Pelayanan tanpa membeda-bedakan ini membuat pengguna layanan merasa diperlakukan secara adil. Hai ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sinambela dkk (2006:6) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima terlihat dari Kesamaan hak, yaitu dalam pelayanan tidak melakukan diskriminiasi dalam aspek apapun khususnya suku, ras, agama dan golongan serta status social.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas pelayanan *Public Safety Center* pada Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah dari dimensi *tangibles* belum baik dimana sarana dan prasarana pendukung PSC 119 dalam memberikan pelayanan belum memadai, dimensi *responsiveness* juga belum baik dimana masih ada pengguna layanan yang mengatakan petugas lambat dalam merespon pengguna layanan, sedangkan untuk dimensi *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* sudah baik.

Saran

1. Agar petugas PSC 119 mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan yang sudah berjalan dengan baik pada dimensi *reliability*, *assurance* dan *empathy* dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai pelayanan yang maksimal.
2. Dimensi *tangibles* dan *responsiveness* perlu dilakukan evaluasi demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PSC 119.

DAFTAR REFERENSI

BUKU

- Anggara, Sahya. (2019). *Ilmu administrasi negara: kajian konsep, teori dan fakta dalam upaya menciptakan good governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus. (2012). *Manajemen pelayanan public: peduli, inklusif, dan kolaboratif*, Edisi kedua. Yogyakarta: Gadjahmada University Press
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis, a methods sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.
- Muluk, Mujibur Rahman Khairul. *Inovasi dalam paradigm administrasi publik*.
- Mulyadi, Deddy dkk. (2016). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: ALFABETA
- Mursyidah, Lailul dan Ilmi Usrotin Choiriyah. (2020). *Manajemen pelayanan publik*, Sidoarjo: Umsida Press
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas pelayanan publik: perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Noor, Juliansyah. (2016). *Metodologi penelitian: skripsi, tesis, disertasi dan karya ilmiah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1)
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alvabeta.
- Rodiyah, Isnaini dkk. (2021). *Buku ajar pengantar ilmu administrasi publik*. Sidoarjo: Umsida Press
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sujarweni, V Wiratna. (2023). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Antaraneews.com, 2016, Dinkes sulteng buka layanan kesehatan PSC 119, (https://sulteng.antaraneews.com/berita/26072/dinkes-sulteng-buka_layanankesehatan-psc-119) diakses 12 November 2023.

DOKUMEN

Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor: 19 tahun 2016 *tentang sistem penanggulangan kegawatdaruratan terpadu.*

Keputusan direktur jenderal pelayanan kesehatan nomor: HK.02.02/I/1791/2021 *tentang pedoman penyelenggaraan pusat pelayanan keselamatan terpadu / public safety center (PSC) 119*

SKRIPSI DAN TESIS

Kartini. 2018. *Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas pedongga kecamatan pedongga kabupaten mamuju utara.* Universitas Tadulako palu: Tidak diterbitkan

Pakki, Sudarmi. 2018. *Kualitas pelayanan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah anuntaloko parigi kabupaten parigi moutong.* Universitas Tadulako palu: Tidak diterbitkan

Sukardi. 2018. *Kualitas pelayanan pasien tuberkulosis pada unit pelaksana teknis daerah puskesmas donggala kecamatan banawa kabupaten donggala.* Universitas Tadulako palu: Tidak diterbitkan

Fatirrahman, Haykal. 2022. *Evaluasi pelayanan ambulance public safety center 119 bandah aceh.* Universitas Syiah Kuala Darussalam Banda Aceh.