

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119* PADA KONDISI *EMERGENCY* DI KABUPATEN BANTUL

ATIKA LUTHFATUNNISA- 25000118130176
2022-SKRIPSI

Kasus kejadian gawat dapat terjadi setiap saat dan membutuhkan adanya penanganan kegawatdaruratan yang segera. Sebagai bentuk penanganan kasus gawat darurat pemerintah Kabupaten Bantul membentuk tim *Public Safety Center 119* pada November 2018 melalui ditetapkannya Peraturan Bupati Nomor 99 Tahun 2018. Sejak berdiri layanan PSC terus mengalami peningkatan jumlah pengguna secara signifikan, namun sejak berdiri PSC 119 belum pernah melakukan survey kepuasan pengguna secara menyeluruh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat deskriptif analitik, dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisioner. Jumlah sampel adalah 114 orang dengan teknik pengambilan sampel melalui metode *quota sampling* dan *purposive sampling*. Data dianalisis secara univariat, bivariat, dan uji stratifikasi (multivariat). Secara umum, mayoritas *response time* sudah berada pada kategori baik, dengan *response time call center 119* (86,8%) dan *response time medic pre hospital* (78,1%). Sedangkan pada aspek kepuasan mayoritas pengguna merasa puas (53,5%). Hasil analisis diketahui bahwa tidak ada hubungan antara *response time call center 119* dengan kepuasan pengguna layanan PSC 119 ($p\ value = 0,093$), serta tidak ada hubungan antara *response time medic pre hospital* dengan kepuasan pengguna layanan PSC 119 ($p\ value = 0,281$). Hasil uji didapatkan nilai $p\ value$ pada jarak lokasi kejadian, akses dan kondisi jalan, dan cuaca tidak bernilai signifikan sehingga bukan termasuk variabel perancu dalam hubungan *response time* dengan kepuasan pengguna PSC 119. Beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna PSC 119 yaitu mengoptimalkan penggunaan layanan *ambulance* motor sebagai respon pertama, mengembangkan aplikasi berbasis internet sebagai salah satu alternatif jalur komunikasi masyarakat, serta mengoptimalkan penggunaan sosial media sebagai sarana sosialisasi dan memperkuat koordinasi dengan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan maupun mitra lintas sektor.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *Public Safety Center (PSC) 119*, *Response Time*