

## HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF DAN RESPON TIME TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119*

ABDULLAH\*, RIZKY MEILANDO<sup>1</sup>, REZKA NURVINANDA<sup>2</sup>

doel.daeng@gmail.com\*, riskimeilando446@gmail.com, rezkanurvinanda@gmail.com

**Abstract:** *Public satisfaction with PSC 119 services is one of the important indicators in assessing service effectiveness. High public satisfaction with PSC 119 services has a positive impact not only on the reputation of the service, but also on the effectiveness of handling emergency cases. Several factors that influence this satisfaction include the speed of response (response time) and the quality of effective communication carried out by PSC 119 officers. This study aims to determine the relationship between effective communication and response time on the satisfaction of users of the Public Safety Center (PSC) 119 Bangka Selatan service in 2024. This study uses a cross-sectional study design. This study was conducted by distributing questionnaires to 66 users of the PSC 119 Bangka Selatan service on November 6 - December 2, 2024. The data collected were then analyzed univariately and bivariately using the chi-square test. The results of this study prove that there is a relationship between effective communication factors ( $p$ -value = 0.000), and response time ( $p$ -value = 0.000) on the satisfaction of users of the Public Safety Center (PSC) 119 South Bangka services in 2024. It is hoped that PSC 119 South Bangka Regency can conduct routine training for nurses related to effective communication, including listening skills, empathy, and clear explanations of medical procedures.*

**Keywords :** *User Satisfaction, Effective Communication, Public Safety Center, Response Time*

**Abstrak:** *Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PSC 119 menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan. Kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap layanan PSC 119 berdampak positif tidak hanya pada reputasi layanan tersebut, tetapi juga pada efektivitas penanganan kasus darurat. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut antara lain adalah kecepatan respons (response time) dan kualitas komunikasi efektif yang dilakukan oleh petugas PSC 119. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi efektif dan response time terhadap kepuasan pengguna layanan Public Safety Center (PSC) 119 Bangka Selatan Tahun 2024. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional study. Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuisioner kepada 66 orang pengguna layanan PSC 119 Bangka Selatan pada tanggal 6 November – 2 Desember 2024. Data yang terkumpulkan kemudian analisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara faktor komunikasi efektif ( $p$ -value=0,000), dan response time ( $p$ -value=0,000) terhadap kepuasan pengguna layanan Public Safety Center (PSC) 119 Bangka Selatan Tahun 2024. Diharapkan bagi PSC 119 Kabupaten Bangka Selatan diharapkan dapat melakukan pelatihan rutin bagi perawat terkait komunikasi efektif, termasuk keterampilan mendengarkan, empati, dan penjelasan yang jelas mengenai prosedur medis.*

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pengguna, Komunikasi Efektif, Public Safety Center, Response Time.*

### A. Pendahuluan

*Public Safety Center 119 (PSC 119) adalah layanan darurat kesehatan yang disediakan oleh pemerintah Indonesia untuk memberikan bantuan medis segera kepada masyarakat dalam situasi darurat (Nurmalia & Budiono, 2020). Saat ini PSC 119 di Indonesia telah terbentuk sebanyak 353 unit dari 539 kabupaten/ kota di Indonesia. Belum semua kabupaten/ kota membentuk PSC karena tergantung dari kebijakan daerah masing-masing dan ketersediaan anggaran (Kemenkes RI, 2020). Menurut data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, jumlah pengguna layanan PSC 119 terus meningkat dari tahun 2021 hingga 2023. Pada tahun 2021, tercatat sekitar 500.000 panggilan darurat yang ditangani oleh PSC 119, dengan peningkatan menjadi 650.000 panggilan pada tahun 2022, dan mencapai 750.000*

panggilan pada tahun 2023. Peningkatan ini mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan kesehatan daruratserta kepercayaan mereka terhadap PSC 119.

PSC 119 bertujuan untuk memberikan *respons* cepat dan tepat dalam penanganan kondisi darurat medis, sehingga dapat mengurangi risiko kematian dan komplikasi serius. Fungsi utama dari layanan ini adalah sebagai pusat koordinasi yang menghubungkan masyarakat dengan fasilitas kesehatan terdekat, serta memberikan instruksi medis awal sebelum tenaga medis tiba di lokasi (Kustiyanti, 2023).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PSC 119 menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut antara lain adalah kecepatan respons (*response time*) dan kualitas komunikasi efektif yang dilakukan oleh petugas PSC 119. Masyarakat yang puas cenderung lebih cepat menghubungi PSC 119 dalam situasi darurat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan peluang kesembuhan dan keselamatan pasien (Priyono & Saraswati, 2023).

*Response time* atau waktu *respons* adalah salah satu faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap PSC 119. Waktu yang cepat dalam memberikan bantuan medis sering kali menjadi penentu dalam situasi darurat, di mana setiap detik sangat berarti (Satispi et al., 2022). Menurut Kemenkes RI (2021) idealnya *response time* yang baik dalam pelayanan PSC 119 adalah <15 menit.

## B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *descriptif corelational* dan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien yang menggunakan jasa pelayanan PSC 119 Kabupaten Bangka Selatan pada tahun 2023 yaitu sebanyak 66 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu total sampling dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Analisa data yang peneliti gunakan adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square*.

## C. Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Public Safety Center (PSC) 119**

No	Variabel	Jumlah	
		N	%
1	Usia		
	Dewasa	49	74,2
	Lansia	17	25,8
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
2	Jenis Kelamin		
	Perempuan	28	42,4
	Laki-laki	38	57,6
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
3	Pendidikan		
	SD	0	0
	SMP	1	1,5
	SMA	48	72,7
	PT	17	25,8
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
4	Komunikasi Efektif		
	Kurang Baik	16	24,2
	Baik	50	75,8

	<b>Total</b>	66	100
5	<i>Response Time</i>		
	Kurang Baik	19	28,8
	Baik	47	71,2
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
6	Kepuasan Pengguna Layanan PSC 119		
	Kurang Puas	18	27,3
	Puas	48	72,7
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 didapatkan mayoritas berusia dewasa sebanyak 49 orang (74,2%), mayoritas berjenis kelamin laki-laki 38 orang (57,6%), berpendidikan SMA sebanyak 48 orang (72,2%), mayoritas komunikasi efektif yang baik sebanyak 50 Orang (75,8%), *response time* yang baik sebanyak 47 orang (71,2%) dan mayoritas puas terhadap pelayanan PSC berjumlah 48 orang (72,7%).

**Tabel 2. Hubungan antara komunikasi efektif terhadap kepuasan Pengguna Layanan Public Safety Center (PSC) 119 Bangka Selatan Tahun 2024**

Komunikasi Efektif	Kepuasan				Total	<i>p-value</i>	POR (CI95%)
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Kurang Baik	15	93,8	1	6,3	16	100	235,000(22
Baik	3	6	47	94	50	100	,714-
Total	18	27,3	48	72,7	66	100	2431,350)

Berdasarkan tabel 2 dari hasil analisis data menggunakan uji *chi-Square* didapatkan nilai *p-value* (0,000) <  $\alpha$  (0,05), yang berarti ada hubungan antara komunikasi efektif terhadap kepuasan Pengguna Layanan *Public Safety Center* (PSC)119 Bangka Selatan Tahun 2024.

**Tabel 3 Hubungan antara response time terhadap kepuasan Pengguna Layanan Public Safety Center (PSC) 119 Bangka Selatan Tahun 2024**

Response Time	Kepuasan				Total	<i>p-value</i>	POR (CI 95%)
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Kurang Baik	14	73,7	5	26,3	19	100	30,100(7,0
Baik	4	8,5	43	91,5	47	100	85-
Total	18	27,3	48	72,7	66	100	127,872)

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil analisis data menggunakan uji *chi-Square* didapatkan nilai *p-value* (0,000) <  $\alpha$  (0,05), yang berarti ada hubungan antara *response time* terhadap kepuasan Pengguna Layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Bangka Selatan Tahun 2024.

## Pembahasan

### 1. Hubungan antara komunikasi efektif terhadap kepuasan pengguna layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Bangka Selatan Tahun 2024

Hasil analisis data menggunakan uji *chi-Square* didapatkan nilai *p-value* (0,000) <  $\alpha$  (0,05), yang berarti ada hubungan antara komunikasi efektif terhadap kepuasan Pengguna Layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Bangka Selatan Tahun 2024. Sejalan dengan penelitian Fuadi (2019) bahwa komunikasi efektif yang baik membantu menciptakan hubungan saling percaya antara tenaga medis dan pasien. Dalam situasi darurat, di mana pasien atau keluarganya mungkin merasa cemas, takut, atau stres, komunikasi yang efektif dapat membantu menenangkan mereka dan membuat mereka merasa lebih aman dan dihargai. Penjelasan yang

jelas mengenai kondisi pasien, prosedur yang akan dilakukan, serta mendengarkan dan menanggapi kekhawatiran mereka adalah aspek penting dari komunikasi efektif yang dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Didukung oleh Ekalaswati et al (2023) bahwa komunikasi efektif yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien karena mereka merasa dihargai dan diperlakukan dengan hormat. Masyarakat cenderung merasa lebih puas ketika mereka diberi informasi yang cukup dan diperlakukan dengan empati oleh tenaga medis, terutama dalam situasi yang menegangkan.

Peneliti berasumsi bahwa komunikasi yang jelas dan empatik membantu pasien memahami informasi medis, meningkatkan rasa dihargai, serta membangun kepercayaan antara perawat dan pasien. Ketika pasien merasa didengarkan dan diberi penjelasan yang memadai tentang kondisi atau prosedur yang akan dilakukan, mereka merasa lebih tenang dan puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, komunikasi yang baik mempercepat proses pelayanan dengan mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan efisiensi, dan menciptakan lingkungan yang lebih positif, yang semuanya berkontribusi pada kepuasan pasien, terutama dalam situasi darurat yang penuh stres.

## **2. Hubungan antara *response time* terhadap kepuasan pengguna layanan *Public Safety Center (PSC) 119 Bangka Selatan Tahun 2024***

Hasil analisis data menggunakan uji *chi-Square* didapatkan nilai *p-value* (0,000) <  $\alpha$  (0,05), yang berarti ada hubungan antara *response time* terhadap kepuasan Pengguna Layanan *Public Safety Center (PSC) 119 Bangka Selatan Tahun 2024*.

Sejalan dengan penelitian Prahmawati et al (2021) tentang *response time* dalam layanan gawat darurat di Surabaya dan bagaimana hal ini mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan. Ditemukan bahwa *response time* yang lebih pendek berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terutama dalam situasi darurat kritis seperti kecelakaan lalu lintas. Didukung penelitian Haryani (2024) penelitian ini dilakukan di Yogyakarta dan fokus pada pengaruh *response time* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan PSC 119. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *response time* yang optimal tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan gawat darurat. Studi ini juga menekankan pentingnya kerjasama antara berbagai instansi untuk mempercepat proses respons darurat.

Peneliti berasumsi bahwa *response time* perawat berhubungan erat dengan kepuasan pengguna layanan PSC 119 karena waktu tanggap yang cepat menunjukkan efisiensi dan kesiapan tim medis dalam menangani pasien, terutama dalam situasi darurat yang memerlukan penanganan segera. Pasien cenderung merasa lebih puas ketika perawat merespons dengan cepat karena ini memberikan rasa aman dan perhatian yang diperlukan pada kondisi kritis mereka. Semakin cepat respon perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien karena mereka merasa bahwa kebutuhan medis mereka diprioritaskan dan ditangani dengan baik, mengurangi kecemasan dan meningkatkan pengalaman keseluruhan dalam menerima pelayanan kesehatan.

### **D. Penutup**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan terdapat hubungan antara komunikasi efektif dan *response time* dengan kepuasan pengguna layanan PSC 119 dengan menggunakan uji Chi Square masing-masing nilai *P-Value* <  $\alpha$  yaitu 0,000 < 0,05.

### **Daftar Pustaka**

- Ekalaswati, A., Badriah, D. L., Febriani, E., & Mamlukah, M. (2023). Faktor-faktor kualitas layanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien public safety center (PSC) 119 sicutar Kota Tasikmalaya 2023. *Journal of HealthResearch Science*, 3(02), 140–148.
- Fuadi, A. K. (2019). Pengaruh komunikasi efektif terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang instalasi gawat darurat (Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Nganjuk). *Jurnal Sabhanga*, 1(2), 152–162.

- Kementerian Kesehatan RI. 2021. Profil Kesehatan Indonesia 2020. Jakarta. Kemenkes RI (Terdapat di <https://pusdatin.kemkes.go.id/folder/view/01/structure-publikasi-pusdatin-profil-kesehatan.html>)
- Kustiyanti, S. A. (2023). Smart Hospital: Konsep, Implementasi, dan Tantangan. *Transformasi Rumah Sakit Indonesia Menuju Era Masyarakat*, 5, 161.
- Haryani, F. (2024). Factors Related to The Response Time of Handling Emergency Cases in The Eranger Installation Room. *KESANS: International Journal of Health and Science*, 3(4), 343–351.
- Nurmalia, P., & Budiono, I. (2020). Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS). *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(2), 301–311.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69–79.
- Priyono, A. A., & Saraswati, E. (2023). Quality of Work Life dan Burnout terhadap Kinerja Paramedis: Mediasi Kepuasan Kerja di Era Pandemi. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 100–112.
- Satispi, E., Andriansyah, A., & Agusinta, L. (2022). Call Center Service Innovation 119 Health in Indonesia: The Problem of Apparatus Readiness. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 6(2), 95–105.