

**ANALISIS KINERJA AKSES DAN KUALITAS *PUBLIC SAFETY CENTER*
(PSC) 119 TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI DINAS KESEHATAN
KABUPATEN TAPANULI UTARA**

Pebri Angki, Novita Ana Anggraini, Prima Dewi K
Universitas Strada Indonesia Kediri
pebriangki2020@gmail.com

ABSTRAK

Public Safety Center (PSC) 119 merupakan pelayanan kegawatdaruratan yang terintegrasi dan berbasis call center. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Pengaruh, Kinerja, kualitas layanan, dan akses dengan kepuasan pasien Public Safety Center (PSC) 119 Dinas Kesehatan Tapanuli Utara Tahun 2024. Metode penelitian ini adalah analitik deskriptif dengan desain korelasional. Sebanyak 150 pasien yang pernah menggunakan layanan PSC 119 di 5 Puskesmas yang ada di idnas Kesehatan Tapanuli Utara menjadi responden dalam penelitian ini dan dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Analisis data meliputi analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat menggunakan uji regresi logistic berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa menggunakan uji *Pearson Correlation* dan ditemukan nilai signifikansi (*2-tailed*) yaitu 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti H_1 diterima sehingga terdapat Pengaruh yang signifikan antara pengaruh Kinerja Petugas dengan Kepuasan pasien ambulans PSC 119, terdapat Pengaruh antara Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Ambulans PSC 119 Kabupaten Tapanuli Utara dengan hasil bahwa (*2-tailed*) yaitu 0,000 ($p < 0,05$), Pengaruh Akses dengan Kepuasan Pasien Oleh Perawat Ambulans PSC 119 Kabupaten Tapanuli Utara dengan hasil Semua variabel berkorelasi kuat dan positif terhadap kepuasan pasien (Coeff. correlation $> 0,6$) Variabel paling dominan yang berpengaruh dengan Pelayanan terhadap kepuasan yaitu empati dengan nilai $p = 0,006$. Diharapkan dinas kesehatan dapat meningkatkan fasilitas dan pelatihan secara berkala kepada seluruh petugas agar dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Akses, Kepuasan dan PSC 119