



UNIVERSITAS ANDALAS

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN *PUBLIC SAFETY CENTER* (PSC) 119
KABUPATEN PADANG PARIAMAN TAHUN 2022**



Oleh :

DHIA SALSABILA

No. BP. 1811211034

Pembimbing I : Kamal Kasra, SKM, MQIH, PhD

Pembimbing II : Dr. Syafrawati, SKM, M.CommHealthSc

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2023

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juli 2023

DHIA SALSABILA, No.BP. 1811211034

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119
KABUPATEN PADANG PARIAMAN TAHUN 2022**

xii + 105, 23 tabel, 6 gambar, 12 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Public Safety Center merupakan pusat layanan kegawatdaruratan yang berbasis *call center* 119. Pelayanan PSC 119 Padang Pariaman yang diberikan kepada masyarakat masih tergolong rendah dan belum optimal, hanya 0,2% masyarakat Kabupaten Padang Pariaman yang telah memanfaatkan layanan PSC 119 pada tahun 2022. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan PSC 119 di Kabupaten Padang Pariaman.

Metode

Desain penelitian ini adalah kualitatif yang dilakukan pada April-Juli 2023 dengan 14 orang informan yang ditemukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen serta menggunakan analisis data berupa analisis isi.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan PSC 119 Pariaman belum terlaksana dengan optimal. Masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan seperti tidak ada tenaga medis dokter, pelatihan yang diberikan kepada PSC 119 baru dilaksanakan satu kali, kurangnya pelaksanaan sosialisasi dan belum adanya sistem *mapping* sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kesimpulan

Pelayanan PSC 119 sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi program yang dijalankan belum efektif dan masih rendah. Hal tersebut disebabkan oleh permasalahan pada tenaga, sarana prasarana dan sosialisasi, diharapkan untuk diadakannya pelatihan petugas secara berkala, diadakannya sistem *mapping* dan memaksimalkan sosialisasi.

Daftar Pustaka : 47 (2008-2022)

Kata Kunci : *Public Safety Center*, pelayanan, tenaga

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Thesis, July 2023

DHIA SALSABILA, NO.BP. 1811211034

**SERVICE MANAGEMENT ANALYSIS OF PUBLIC SAFETY CENTER (PSC)
119 PADANG PARIAMAN DISTRICT IN 2022**

xii + 105, 23 tables, 6 pictures, 12 appendices

ABSTRACT

Objective

The Public Safety Center is an emergency service center based on the 119 call center. PSC 119 Padang Pariaman services provided to the community are still relatively low and not optimal, only 0.2% of the people of Padang Pariaman Regency have utilized PSC 119 services in 2022. This study aims to analyze the management of PSC 119 services in Padang Pariaman Regency.

Method

This research design is qualitative which was conducted in April-July 2023 with 14 informants who were found using purposive sampling technique. Data collection was carried out by in-depth interviews, observation and document review and using data analysis in the form of content analysis.

Result

The results showed that the management of PSC 119 Pariaman services has not been carried out optimally. There are still some shortcomings in services such as no medical doctors, training given to PSC 119 has only been carried out once, lack of socialization and no mapping system as support in providing services to the community.

Conclusion

PSC 119 services have been implemented well, but the program has not been effective and is still low. This is caused by problems with personnel, infrastructure and socialization, it is hoped that regular officer training, a mapping system and maximizing socialization will be held.

References : 47 (2008-2022)

Keywords : *Public Safety Center, service, power*

