PEMERINTAH KABUPATEN MOROWALI UTARA
SEKRETARIAT DAERAH
Kompleks kantor Bupati Morowali utara
Jl. Bumi Nangka, no. - . Kelurahan Bahoue. Kec.Petasia. Kolonodale Kode Pos 94971

Penjelasan Atas Rancangan Peraturan Bupati
Tentang
Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu (P2KT) Magasi

A. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini masyarakat semakin maju dan semakin kritis termasuk di bidang pelayanan publik. Masyarakat mengharapakan mendapatkan pelayanan yang cepat, nyaman dan tepat, oleh karena itu pemerintah terus berupaya memperbaiki pelayanan publik disemua sektor, termasuk sektor kesehatan. Salah satu bidang pelayanan publik yang banyak menjadi sorotan masyarakat adalah bidang pelayanan kesehatan baik yang ada dipusat maupun daerah. Masarakat 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.

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. P2KT Magasi 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.

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 Daerah kabupaten Morowali Utara Sulawesi Tengah dalam menjalankan tugasnya, maka petugas Public Safety Center (PSC) 119 dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. UPT. Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu/Safety Center 119 cepat merespon keluhan pasien contohnya saat ada telepon darurat yang masuk ke call center 119 tenaga PSC

119 langsung pergi ke lokasi sehingga pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, hal ini sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yang baik yaitu dari sisi dimensi responsiveness dimana pelayanan harus cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

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) Pengunaan 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 : kesanggupan 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.

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.

Untuk merealisasikan pelaksanaan tugas pelayan 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

B. DASAR HUKUM INDIKATOR KINERJA UTAMA

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2013 tentang pembentukan Kabupaten Morowali Utara di Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5414);]
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran NegaraRepublik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 173, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6391);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 451);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 802);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1799);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Morowali Utara Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Morowali Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Morowali Utara Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Morowali Utara Nomor 25) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Morowali Utara Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Morowali Utara Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Morowali Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Morowali Utara Tahun 2018 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Morowali Utara Nomor 37);

C. TUJUAN

meningkatkan akses & mutu pelayanan kegawatdaruratan, serta mempercepat waktu penanganan (response time) & menurunkan angka kematian dan kecacatan. Tujuan **Public Safety Center (PSC) 119** berfokus pada pemberian perawatan tepat waktu kepada korban kecelakaan atau keadaan darurat yang tiba-tiba dan mengancam jiwa untuk mencegah kematian atau morbiditas jangka panjang.

Fungsi **Public Safety Center (PSC) 119** dapat disederhanakan menjadi empat komponen utama yaitu:

- Mengakses perawatan darurat,
- Perawatan di masyarakat,
- Perawatan dalam perjalanan dan
- Perawatan saat tiba untuk menerima perawatan di fasilitas perawatan kesehatan

Tugas Public Safety Center (PSC) 119

1. menerima panggilan kegawatdaruratan dari masyarakat dan/atau layanan panggilan darurat lewat **Call Center PSC 119**;
2. menerima terusan (dispatch) panggilan kegawatdaruratan dari Pusat Komando Nasional (National Command Center)
3. melaksanakan pelayanan kegawatdaruratan dengan menggunakan algoritme kegawatdaruratan
4. memberikan layanan ambulans
5. memberikan informasi tentang fasilitas pelayanan kesehatan
6. 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

Agar terwjudnya **Public Safety Center (PSC) 119** atau pelayanan kegawatdaruratan yang optimal dibuatlah suatu sistem yaitu Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu yang kemudian disingkat **SPGDT**. Selanjutnya, SPGDT diwujudkan dalam bentuk layanan **Public Safety Center**/Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu (PSC) yang dikomandoni oleh **National Command Center**/Pusat Komando Nasional yang kemudian sering disebut **NCC 119** (Kemenkes, 2016)

KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KAB.MOROWALI UTARA

KRIES DAHLIA, S.STP, M.Si
Pembina Tk. I, IV/b
NIP. 19821109 200112 2 001