

SKRIPSI

**PENERAPAN PELAYANAN KESEHATAN SISTEM KOMUNIKASI
RUJUKAN *PUBLIC SAFETY CENTER* 119 DI PUSKESMAS
JANJIANGKOLA KABUPATEN TAPANULI UTARA
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2024**



OLEH :

ANGEL THESALONICA M.S
2019201076

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
MITRA HUSADA MEDAN
T.A 2023/2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENERAPAN PELAYANAN KESEHATAN SISTEM KOMUNIKASI
RUJUKAN *PUBLIC SAFETY CENTER* 119 DI PUSKESMAS
JANJIANGKOLA KABUPATEN TAPANULI UTARA
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2024**

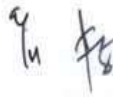
OLEH :

ANGEL THESALONICA M.S

NPM : 2019201076

Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diseminarkan di Hadapan
Dewan Penguji Skripsi Prodi Kebidanan Program Sarjana
STIKes Mitra Husada Medan

Pembimbing I



Dr. Herna Rinayanti M, S.Tr.Keb., Bd., M.Kes
NIDN : 0420108501

Pembimbing II



Lisa Putri Utami Damanik, SST., M.Tr.Keb
NIDN : 0106048903

**Menyetujui,
Prodi Kebidanan Program Sarjana
Ka. Prodi,**



Febriana Sari, SST., M.Keb

**Mengetahui,
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua,**



Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM., M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN PELAYANAN KESEHATAN SISTEM KOMUNIKASI
RUJUKAN *PUBLIC SAFETY CENTER* 119 DI PUSKESMAS
JANJIANGKOLA KABUPATEN TAPANULI UTARA
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2024**

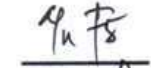
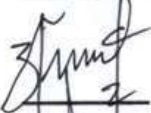
Dipersiapkan dan disusun oleh :

ANGEL THESALONICA M.S
NPM : 2019201076

Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Prodi Kebidanan Program Sarjana
STIKes Mitra Husada Medan

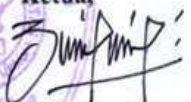
Hari : Senin
Tanggal : 08 Juli 2024

Susunan Dewan Penguji

Dewan Penguji	Nama Dewan Penguji	Tanda Tangan
Penguji I	<u>Dr. Herna Rinayanti M, S.Tr.Keb., Bd., M.Kes</u> NIDN : 0420108501	
Penguji II	<u>Lasria Simamora, S.Keb., Bd., MKM</u> NIDN : 0125068701	
Penguji III	<u>Lisa Putri Utami Damanik, SST., M.Tr.Keb</u> NIDN : 0106048903	


Menyetujui,
Prodi Kebidanan Program Sarjana
Ka.Prodi,

Febriana Sari, SST., M.Keb


Mengetahui,
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua,

Dr.Siti Nurmawan Sinaga, SKM., M.Kes

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Angel Thesalonica M.S
Tempat/Tanggal Lahir : Binjai, 02 Agustus 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Anak ke : 2 dari 4 bersaudara
Alamat : Dusun Janjimaria, Desa Bonani Dolok,
Kecamatan Purbatua, Kabupaten Tapanuli
Utara.
Alamat Email : angelthesa70@gmail.com
No HP : 082260138199

Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN 173235 Sarulla
2. SMP : SMPN 1 Sarulla
3. SMA : SMAN 1 Tarutung
4. Sarjana : STIKes Mitra Husada Medan

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di STIKes Mitra Husada Medan maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan hasil penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing dan masukan dewan penguji.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di STIKes Mitra Husada Medan.

Medan, 08 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan,



Angel Thesalonica M.S
NPM. 2019201076

KATA PENGANTAR

Dengan rendah hati, penulis bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas pertolongan dan anugerah-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan penelitian ini dengan sukses dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Adapun judul penelitian ini adalah “**Penerapan Pelayanan Kesehatan Sistem Komunikasi Rujukan *Public Safety Center* 119 di Puskesmas Janjiangkola Kabupaten Tapanuli Utara Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024**”.

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan tugas dalam program pendidikan pada Program Studi Kebidanan Program Sarjana. Proses penyusunan penelitian ini telah mendapat banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr.Drs. Imran Saputra Surbakti, M.M sebagai Ketua Pengurus Yayasan Mitra Husada Medan, yang telah menyempatkan dan memfasilitasi segala sarana dan prasarana mahasiswa sampai selesai menempuh pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.
2. Dr.Siti Nurmawan Sinaga, SKM., M.Kes sebagai Ketua STIKes Mitra Husada Medan yang telah menyempatkan diri untuk membimbing dan mengarahkan mahasiswa untuk menyelesaikan penelitian yang dilakukan dengan tepat waktu.
3. Febriana Sari, SST., M.Keb sebagai Kepala Program Studi Kebidanan Program Sarjana yang menyempatkan diri untuk membimbing mahasiswa dalam penyelesaian penelitian dengan tepat waktu.

4. Dr. Herna Rinayanti Manurung, S.Tr.Keb., Bd., M.Kes selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah menyempatkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyelesaian penelitian dengan baik.
5. dr.Tryana Dermana selaku kepala puskesmas di Puskesmas Janjangkola yang telah memberikan izin dan waktu untuk penulis melakukan penelitian dengan tepat waktu.
6. Herniwaty Sinaga, S.Keb selaku bidan koordinator di Puskesmas Janjangkola yang telah memberikan arahan selama melakukan tinjauan penelitian.
7. Semua tenaga kesehatan maupun non tenaga kesehatan yang bekerja di Puskesmas Janjangkola yang telah memberikan suasana yang baik untuk penulis melakukan penelitian.
8. Semua staff pengajar dan pegawai STIKes Mitra Husada Medan yang telah memotivasi dan menolong mahasiswa dalam menempuh pendidikan.
9. Khususnya kepada kedua orangtua penulis tercinta dan terkasih yang telah memberikan segala yang terbaik kepada penulis baik berupa motivasi, support, doa, cinta dan kasih sayang yang tidak terhitung.
10. Kakak dan kedua adik penulis yaitu Sry Crista, Tulus, dan Tegar yang selalu memberikan doa, support, dan kasih sayang kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini sehingga membuat penulis semakin bersemangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Semua mahasiswa Program Studi Kebidanan Program Sarjana STIKes Mitra Husada Medan angkatan ke-IV Tahun 2020 yangmana sudah menemani dan

saling menguatkan satu sama lain serta mendukung selama proses pendidikan dan penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran untuk memperbaiki penelitian ini agar kedepannya penelitian ini dapat sempurna. Semoga penelitian ini dapat dilanjutkan untuk penelitian dan memberikan manfaat untuk mengembangkan *knowledge* dan pengalaman khususnya sarjana kebidanan.

Medan, 08 Juli 2024
Penulis

ABSTRAK

Sistem Komunikasi Rujukan *Public Safety Center* (PSC) 119 Puskesmas Janjiangkola adalah salah satu sistem komunikasi rujukan gawatdarurat di wilayah Kabupaten Tapanuli Utara dan telah digunakan sejak tahun 2016. Tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan kesehatan sistem komunikasi rujukan PSC 119 di Puskesmas Janjiangkola. Metode dengan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif yang membutuhkan *rigour* penelitian uji kredibilitas melalui teknik triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian ini memiliki 7 informan dan memiliki 4 tema yang dibahas, yaitu penerapan PSC 119, Aksesibilitas, Sumber Daya Manusia, dan Persepsi Sakit. Dari 4 tema dalam wawancara yang dilakukan kepada 7 informan menyatakan bahwa tidak ada masalah dalam 3 tema, kecuali aksesibilitas. Akses penerapan PSC 119 di wilayah Puskesmas Janjiangkola masih sulit dikarenakan wilayah yang sulit dijangkau karena letak geografis, keterbatasan jumlah unit ambulans, serta keterbatasan tenaga kesehatan yang memiliki sertifikat kegawatdaruratan maternal dan neonatal yang dapat mempengaruhi keefektifan pengaplikasian PSC 119. Subjek informan yang dipilih diantaranya petugas kesehatan, petugas PSC 119, dan pasien di wilayah Puskesmas Janjiangkola. Kesimpulan Penerapan PSC 119 di Puskesmas Janjiangkola masih kurang efektif sehingga membutuhkan kerjasama dan komitmen yang kuat antar tenaga kesehatan maupun pihak lain.

Kata Kunci : Sitem Komunikasi Rujukan, PSC 119, Puskesmas Janjiangkola

ABSTRACT

The Public Safety Center (PSC) 119 Referral Communication System at JanjiangkolCommunity Health Center is one of the emergency referral communication systems in North Tapanuli Regency and has been in use since 2016. The objective was to determine the implementation of the PSC 119 referral communication system in health services at Janjiangkola Community Health Center. The method used was a qualitative approach with a descriptive case study design that required research rigor and credibility testing through source and method triangulation techniques. This study involved seven informants and discussed four themes : implementation of PSC 119, accessibility, human resources, and perception of illness. Interviews with seven informants revealed no problems in three of the four themes, except accessibility. Access to the implementation of PSC 119 in the Janjiangkola Community Health Center area is still difficult due to the area's difficult to reach due to its geographical location, limited number of ambulance units, and limited health workers with maternal and neonatal emergency certificates, which can affect the effectiveness of the PSC 119 application. The selected informant subjects included health workers, PSC 119 officers, and patients in the Janjiangkola Community Health Center area. Conclusion The implementation of PSC 119 in the Janjiangkola Community Health Center is still ineffective and requires strong cooperation and commitment between health workers and other parties.

Keywords : *Referral Communication System, PSC 119, Janjiangkola Community Health Center*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	i
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan	6
1.4.2 Bagi Tenaga Kesehatan.....	7
1.4.3 Bagi Subjek Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Umum Pelayanan Kesehatan.....	8
2.1.1 Definisi Pelayanan Kesehatan	8
2.1.2 Persyaratan Umum Pelayanan Kesehatan	9
2.1.3 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	10
2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan.....	11
2.2 Tinjauan Umum Sistem Komunikasi Rujukan	12
2.2.1 Definisi Sistem Komunikasi Rujukan.....	12
2.2.2 Jenis Sistem Komunikasi Rujukan.....	13

2.2.3	Syarat Sistem Komunikasi Rujukan	14
2.2.4	Konsep Sistem Komunikasi Rujukan	14
2.2.5	Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Komunikasi Rujukan	15
2.3	Rujukan <i>Public Safety Center 119</i>	15
2.3.1	Definisi PSC 119	15
2.3.2	Sejarah PSC 119	16
2.3.3	Mekanisme Rujukan PSC 119	17
2.3.4	Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT)	17
2.4	Kerangka Teori	22
BAB 3 METODE PENELITIAN		23
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	23
3.2	Kerangka Konsep	23
3.3	Definisi Konseptual	24
3.4	Informan	24
3.4.1	Inklusi	24
3.4.2	Eksklusi	25
3.5	Teknik Sampling	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data	25
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.7.1	Lokasi Penelitian	26
3.7.2	Waktu Penelitian	26
3.8	Metode Analisis Data	26
3.9	Rigour Penelitian	27
3.10	Tahapan Penelitian	27
3.11	Alat Penelitian	29
3.12	Etika Penelitian	29
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Hasil Penelitian	32
4.1.1	Gambaran Umum	32
4.1.2	Analisis Tematik	38
4.2	Pembahasan	44

4.2.1 Penerapan PSC 119	45
4.2.2 Aksebilitas PSC 119.....	49
4.2.3 Sumber Daya Manusia (SDM).....	52
4.2.4 Persepsi Sakit.....	53
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	57
5.2.1 Bagi Institusi Pendidikan	57
5.2.2 Bagi Tenaga Kesehatan.....	57
5.2.3 Subjek Penelitian	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Alur Pelaksanaan SPGDT.....	21
Tabel 2. 2 Kerangka Teori	22
Tabel 3. 1 Definisi Konseptual.....	24
Tabel 3. 2 Metode Miles & Huberman	26
Tabel 3. 3 Tahapan Penelitian.....	28
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Informan.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent	61
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	62
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian	63
Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian	64
Lampiran 5 Dokumentasi Pengumpulan Data Penelitian	66