

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini senada dengan esensi Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat (UU Nomor 24 Tahun 2007).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam peningkatan derajat kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang berperan dalam penanganan kegawatdaruratan medis adalah *Public Safety Center* (PSC) 119. *Public Safety Center* adalah Pusat pelayanan yang menjamin kebutuhan masyarakat dalam hal-hal yang berhubungan dengan kegawatdaruratan, termasuk pelayanan medis yang dapat dihubungi dalam waktu singkat dimanapun berada. PSC merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan, yang bertujuan untuk mendapatkan respons cepat (*quick response*) terutama pelayanan pra RS saat terjadi kondisi *emergency* dan bencana (Indrawati, 2012).

Menurut WHO (*World Health Organization*) dalam *The Global Report on Road Safety* 2015 menunjukkan bahwa dari 180 Negara yang ada di Dunia dengantotal 38.279 kasus akibat kecelakaan lalu lintas pada tahun 2015, dimana

Indonesia menjadikan Negara peringkat ketiga setelah Tiongkok dan India dalam benua Asia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa angka kecelakaan lalu lintas di Indonesia pada tahun 2015 terdapat 96.233 kasus, dimana korban meninggal dunia sebanyak 24.275 orang. Sedangkan pada tahun 2016 dari 106.644 kasus kecelakaan lalu lintas terdapat 31.262 orang dengan korban meninggal dunia (Viqtrayana, 2021).

Layanan *Public Safety Center* (PSC) merupakan layanan *emergency*, khususnya *emergency* medik dengan menggunakan kode akses 119 dan bebas biaya. Layanan *call center* 119, pelaksanaan kolaborasi dari semua tingkatan pemerintah pusat sampai ke daerah, yaitu integrasi layanan Pusat Komando Nasional (*National Command Center* /NCC), berada di Kementerian Kesehatan, dengan *Public Safety Center* (PSC), berada di Kabupaten dan Kota (Taufiqurokhman, 2022).

Kondisi gawat darurat umumnya terjadi secara tiba-tiba dan begitu cepat sehingga sulitnya memprediksi kapan akan terjadi. Ironisnya banyak kasus gawat darurat yang tidak ditangani secara tepat dan menyebabkan gagalnya menyelamatkan satu nyawa. Maka itu, dibutuhkan penguatan kualitas pelayanan gawat darurat khususnya pada *Public Safety Center* (PSC) yang dibentuk oleh pemerintah untuk menurunkan angka kematian dan kecacatan akibat keterlambatan penanganan medis. PSC 119 merupakan inovasi penting dalam sektor Kesehatan Indonesia untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan darurat medis bagi seluruh lapisan masyarakat (Sylvana, 2020).

Sebagai salah satu bentuk layanan jasa yang disediakan pemerintah, sudah selayaknya masyarakat merasakan layanan kesehatan yang disediakan oleh

instansi penyedia layanan terutama dari pihak pemerintah, sebagaimana yang diatur dalam UUD 1945 ayat 34 yang berbunyi, “setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas kesehatan serta fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara” (Riva, 2021).

Public Safety Center (PSC) sebagai wadah untuk masyarakat yang berada dalam keadaan kegawat daruratan secara cepat, tepat dan cermat. *Public Safety Center* (PSC) memberikan layanan selama 24 jam sehari secara terus-menerus. Pemerintah dalam mengkoordinasi layanan kegawatandaruratan di suatu daerah, maka *Public Safety Center* (PSC) harus dimiliki oleh setiap Kabupaten atau Kota minimal 1 (satu) hal tersebut sudah tertuang di dalam Inpres Nomor 4 tahun 2013. Agar semua daerah otonom (kabupaten/kota) memiliki *Public Safety Center* (PSC) maka perlu dikembangkannya secara terus-menerus (Sari, 2023).

Layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 akan terus dikembangkan sampai semua daerah otonom. Sebagai tahap awal, mulai 1 Juli 2016 layanan 119 telah resmi di fungsikan di 27 daerah di Indonesia, seperti Aceh, Sumatera Utara, Bangka Belitung, Bandung, Yogyakarta, Solo, Wonosobo, Boyolali, Tulungagung, Mataram, Jakarta, Bantaeng, Manado, Tangerang, Palembang, Bekasi, Makasar, Banten, Sragen, Kendal, Cirebon, Tuban, Trenggalek, Bali, dan Kab. Badung Bali. Hingga saat ini, bertambah sebanyak 188 kabupaten dan kota yang memiliki program *Public Safety Center* (PSC) dari jumlah keseluruhan 501 kabupaten/kota di Indonesia. Artinya masih tersisa 313 kabupaten atau kota yang belum menerapkan layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 (Yanuar, 2019).

Masyarakat adalah sasaran menggunakan pelayanan PSC 119 baik orang terdekat korban atau korban kegawatdaruratan itu sendiri melakukan panggilan pada PSC 119. Di pasal 9 Permenkes No 19 Tahun 2016 dijelaskan peranan masyarakat di suatu sistem penanganan gawat darurat yakni sebagai yang berpengetahuan mengenai PSC 119 di masing-masing wilayahnya serta melakukan permintaan bantuan dengan *call center* 119 apabila ada peristiwa gawat darurat yang terjadi dalam diri sendiri ataupun seseorang dilingkungannya (Trinugraha, 2023).

Kendala dalam pemanfaatan pelayanan kegawatdaruratan *Public Safety Center* (PSC) 119 dari masyarakat yaitu kesulitan menghubungi *call center* 119 disebabkan karena masyarakat tidak tahu cara menghubunginya, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan PSC 119, ketakutan akan ada biaya serta kurangnya kegiatan sosialisasi. Kendala tersebut sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat (Viqtrayana, 2021).

Di berbagai negara, sistem PSC digunakan dengan berbeda nomor, seperti 911 dari Amerika, 112 untuk Eropa, dan 119 di beberapa negara Asia, telah menjadi komponen utama dalam sistem tanggap darurat. Dalam konteks global, penelitian menunjukkan negara maju cenderung lebih sadar dengan layanan PSC dibandingkan dengan negara berkembang. Tingkat pengetahuan masyarakat tentang layanan ini masih beragam, tergantung pada faktor edukasi, infrastruktur dan sosialisasi pemerintah. Sebagaimana penelitian oleh Alanazy et al., (2024) yang menemukan bahwa hanya 76,2 % dari populasi di wilayah Timur Arab Saudi yang mengetahui nomor 112 sebagai *call center Public Safety Center* (PSC).

Jika dibandingkan dengan Indonesia, berdasarkan berbagai penelitian yang telah dilakukan, pelaksanaan PSC 119 di beberapa kota di Indonesia mengungkapkan bahwa kontribusi masyarakat dalam implementasi program ini masih kurang, seperti masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya *call center* 119 sebagai kontak layanan darurat dan rendahnya pemanfaatan PSC 119 oleh masyarakat akibat kurangnya sosialisasi, adanya penyalahgunaan panggilan telepon dari masyarakat dengan maksud prank / ghost call, bahkan masih adanya masyarakat yang kurang sadar untuk memberikan akses jalan pada ambulans yang sedang menangani kondisi darurat (Prihanti, Widjanarko & Budiyo, 2020).

Pandangan masyarakat terhadap pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119 tergantung dengan apa yang mereka ketahui. Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman seseorang memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda untuk menerjemahkan informasi baru dan membuat pilihan keputusan. Masyarakat yang masih belum mengenal PSC 119 dan sering kali menyalahgunakan layanan panggilan tersebut. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan tingkat panggilan palsu yang terjadi dan secara terus menerus meningkat setiap tahunnya (Sari, 2023).

Masyarakat yang penasaran akan layanan ini sehingga tidak sedikit yang menelpon hanya sekedar iseng dan bertanya mengenai fungsi layanan ini sehingga prank call atau biasa disebut penelpon iseng ke *Call center* PSC 119 merupakan salah satu penghambat dalam inovasi pelayanan PSC 119 di Kabupaten Bantul (Reza, 2019).

Di Indonesia sendiri, masih banyak ditemukan masyarakat dengan tingkat pengetahuan rendah terhadap layanan 119 ini. Berdasarkan penelitian oleh Trinugraha & Kartinah (2023) di Surakarta ditemukan sebanyak 77% dengan pengetahuan rendah, 14% dengan pengetahuan sedang dan 9% dengan pengetahuan baik tentang layanan darurat 119. Pada penelitian yang dilakukan oleh Puspawanti et al (2023) di Kepulauan Selayar, ditemukan sebanyak 53,42% masyarakat tidak menggunakan pelayanan PSC, sedangkan 46,58% memanfaatkan layanan PSC 119. Begitu juga, penelitian di Kabupaten Jawa Tengah oleh Putri, Suryoputro & Kusumastuti (2022) yang menunjukkan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap layanan PSC kurang baik sebanyak 36% .

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti dengan mewawancarai 10 orang masyarakat di Kota Banda Aceh diperoleh bahwa ada 7 masyarakat di Kota Banda Aceh mengakui tidak mengetahui apa itu *Public Safety Center* (PSC) 119, dan tidak mengetahui apakah pelayanan tersebut terlaksanakan atau tidak terlaksana. Serta ada 3 orang masyarakat memiliki pengetahuan tentang *Public Safety Center* (PSC) 119 dan mengetahui kalau pelayanan tersebut terlaksana dan memanfaatkan sebaik-baiknya. Hanya ada 4 orang yang berinisiatif mencari informasi tentang *Public Safety Center* (PSC) 119 menggunakan media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa layanan PSC 119 di Kota Banda Aceh sebagai pelayanan kegawatdaruratan masih membutuhkan perhatian lebih lanjut agar dapat mengoptimalkan pemanfaatan layanan oleh masyarakat Kota Banda Aceh.

Penelitian terkait PSC 119 ini telah banyak dilakukan, namun masih terdapat beberapa kesenjangan, seperti belum adanya studi yang secara spesifik membahas tingkat pengetahuan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan

Kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Banda Aceh. Gap penelitian menjadi dasar bagi pentingnya penelitian ini. Maka itu, peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam tentang faktor pengetahuan yang berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kota Banda Aceh.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah “Faktor Pengetahuan Yang Berhubungan dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kota Banda Aceh”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Faktor Pengetahuan Yang Berhubungan dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kota Banda Aceh

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kota Banda Aceh.
- b. Untuk mengetahui hubungan informasi dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kota Banda Aceh.

- c. Untuk mengetahui hubungan budaya dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kota Banda Aceh.
- d. Untuk mengetahui hubungan pengalaman dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Bagi Masyarakat Kota Banda Aceh

Mambantu masyarakat untuk menambah informasi, wawasan dan pengetahuan masyarakat serta memperbaiki persepsi masyarakat menjadi lebih baik terhadap pelayanan kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119.

1.4.2 Bagi Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam kebijakan *Public Safety Center* (PSC) 119 Kota Banda Aceh sehingga mampu meningkatkan mutu pasien yang membutuhkan pelayanan kegawatdaruratan, dan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan teknis kegiatan *Public Safety Center* (PSC) 119 Kota Banda Aceh .

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menjadi bahan tambahan informasi maupun bahan referensi kepustakaan bagi mahasiswa Prodi Sarjana Keperawatan dan juga dapat digunakan sebagai bahan ajar dalam mata kuliah terkait dengan keperawatan darurat, yang bisa bermanfaat bagi mahasiswa yang menempuh pendidikan di bidang ilmu keperawatan.

1.4.4 Bagi Peneliti dan Peneliti Selanjutnya

Peneliti dapat memperoleh pemahaman lebih dalam, kompetensi dan pengalaman berharga dalam menggambarkan pengetahuan dan persepsi masyarakat terhadap *Public Safety Center* (PSC) 119 Kota Banda Aceh dan bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan informasi, bacaan dan referensi tambahan untuk mahasiswa/i atau para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama, yaitu tentang hubungan tingkat pengetahuan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119.