

Pelayanan Publik di Kota Mataram: Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS)

Rahmad Hidayat ^{1,*} Ima Ferbiyanti ²

^{1,2} Prodi Administrasi Publik-Universitas Muhammadiyah Mataram, Pagesangan, Kota Mataram, Indonesia

¹ rahmad_dayat22@yahoo.com*;

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received : 02-04-2023

Revised : 09-06-2023

Accepted : 23-06-2023

Keywords

Health Services ;

Innovation ;

PSC 119 ;

ABSTRACT

One of the well-known innovations in health services is the Public Safety Center (PSC) 119 program. An initiative program from the Ministry of Health and in collaboration with various local governments. In the city of Mataram, this service program is coupled with the Mataram Emergency Medical Service (MEMS), which only started in 2019. Researchers were trying to find out how implemented this program so that it can provide complete picture. This research is descriptive qualitative by collecting data through in-depth interviews, observation and documentation related to the PSC 119 MEMS program at Mataram City Hospital. Data analysis techniques use interactive data analysis techniques through data reduction, data presentation and drawing conclusions. As well as the process of testing the validity of the data with triangulation techniques. The results of the study show that this program has been implemented properly, where the home care program is most needed by the people of the city of Mataram. There are still obstacles in this program such as the lack of ambulance facilities with complete facilities and telecommunications networks.

PENDAHULUAN

Lahirnya Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan inisiatif besar bagi pemerintah Indonesia untuk memperhatikan aspek pelayanan publik sebagai dasar tugas pemerintah. Hal ini membuat aktivitas pelayanan publik yang merupakan tugas pemerintah beserta aparaturnya harus dijalankan berdasarkan atas asas dan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Ini berlaku diberbagai bidang pelayanan seperti bidang pendidikan, transportasi, terlebih di bidang kesehatan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan cerminan dari usaha menciptakan Tata Kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam paradigma administrasi publik, pelayanan publik sekarang sudah melihat masyarakat sebagai warga negara yang harus mendapatkan pelayanan yang efektif, efisien dan inovatif. Dengan begitu pemenuhan kebutuhan dasar dan hak warga negara bisa diwujudkan oleh pemerintah. Salah satu yang menjadi kebutuhan dasar adalah layanan kesehatan. Layanan kesehatan adalah konsep layanan kesehatan kepada publik oleh pemerintah. Biasanya menitik beratkan pada pencegahan dan promosi kesehatan, baik individu maupun kelompok (Sjoraida & Anwar, 2017).

Layanan kesehatan dengan tipe darurat di Indonesia menurut (Prawira, 2021) terdiri dari 3 kualifikasi yaitu pertama; penyakit *serebrovaskular*, kedua; kecelakaan lalu lintas, dan ketiga; penyakit jantung sistemik. Keadaan darurat dapat terjadi kapan saja, di mana saja dengan berbagai penyebab. Hal ini tentu tidak lepas dari keadaan geografis wilayah Indonesia dengan banyak pulau, transportasi yang sulit, sebaran penduduk dan tenaga medis yang tidak merata, serta sarana dan prasarana membuat pemerintah perlu melakukan inovasi sesuai perkembangan jaman.

Seperti yang kita ketahui, pelayanan kesehatan yang baik pada umumnya berada di daerah maju dan perkotaan karena memiliki kesadaran pentingnya menjaga kesehatan. Kementerian Kesehatan melakukan inovasi untuk meningkatkan layanan kesehatan dan kedaruratan, salah satunya yaitu layanan



terpusat 119. Jadi melalui layanan kesehatan dan pusat keselamatan publik yang disebut *Public Safety Center* (PSC) 119. Ini adalah layanan darurat medis melalui nomor 119, dapat diakses secara luas dan gratis oleh masyarakat melalui ponsel dan telepon rumah. Hal ini sesuai dengan (Setiawan et al., 2021), yang menyatakan bahwa layanan ini berinovasi pada sistem jemput pasien dengan biaya gratis. Pelayanan fokus pada kesehatan dan kegawatdaruratan yang bisa diperoleh dengan mudah hanya dengan menelpon 119 tanpa biaya atau juga tersedianya nomor lokal rumah sakit setempat.

Lebih lanjut, inovasi pelayanan kesehatan menuntut pemerintah untuk membuat kebijakan yang tepat, menerbitkan standar pelayanan minimal, meningkatkan fasilitas penunjang, dan mempublikasikan hasil penilaian kepuasan terhadap layanan. Dengan kebijakan yang dibuat untuk meningkatkan serta mendukung pelaksanaan perbaikan kualitas pelayanan publik, pemerintah dengan kebijakannya minimal telah tersedia standar pelayanan publik yang dapat memberikan rasa tanggungjawab, transparansi dan akuntabilitas. Hal ini tentu juga dapat mewujudkan *e-government*.

Teknologi berkembang semakin canggih dari waktu ke waktu, maka sudah seharusnya pemerintah ikut menggunakan teknologi untuk membantu mempermudah pelaksanaan pelayanan publik dengan berinovasi agar lebihbermanfaat bagi *public dalam konteks e-government*. Ketersediaan fasilitas berupa sarana dan prasarana disadari atau tidak akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik meskipun tentunya membutuhkan biaya yang tidak sedikit. (Amran D. et al., 2017) menilai PSC (Public Safety Center) 119 Kota X telah memiliki website dan sosial media dimana website dan sosial media tersebut merupakan tahapan awal dari penerapan E-Government. (Yuliana et al., 2020) PSC 119 Smash Care's 119 memberikan layanan kegawatdaruratan kepada masyarakat Kota Solok atau yang sedang berada di Kota Solok. Layanan ini sangat membantu masyarakat. Selain itu layanan ini mempunyai kelebihan jika dibandingkan dengan layanan sebelumnya yang hanya menerima pasien di faskes, sedangkan layanan ini memberikan kemudahan akses layanan dengan menelepon secara langsung ke nomor 119 serta proses pemberian layanan 24 jam dan tidak dipungut biaya serta sesuai dengan kebutuhan dan mempertimbangkan keluhan masyarakat.

Salah satu inovasi yang terkenal dalam layanan oleh Kementerian Kesehatan adalah program Public Safety Center (PSC) yang merupakan inisiatif dari Kementerian Kesehatan dan Pemerintah Daerah. Hal ini merupakan wujud pemanfaatan teknologi digital oleh pemerintah dan public itu sendiri. (Natalisa, 2021) "Transformasi digital menuntut setiap orang mempunyai *digital skill* antara lain kemampuan menggunakan teknologi, kemampuan komunikasi, dan kolaborasi dengan berbagai sektor, kemampuan untuk mengembangkan diri sendiri, dan mengajar orang lain,". Menurut (Musyarofah et al., 2019), pelayanan kegawatdaruratan PSC 119 SIAGA Kabupaten Kendal sudah menggunakan sistem informasi berupa aplikasi yang dapat diunduh melalui *play store*. Layanan aplikasi yaitu lapor kecelakaan, kejahatan, dan kebakaran. Aplikasi ini menyediakan informasi ketersediaan kamar layanan kesehatan terdekat, ketersediaan darah dari PMI, dan informasi Kesehatan.

Pelayanan kesehatan di Kota Mataram telah mengikuti dan memimplemetasikan arahan dari Kementerian Kesehatan guna melakukan terobosan baru untuk meningkatkan layanan kegawatdaruratan yaitu Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT). Sistem komunikasi SPGDT melalui telepon dengan satu kode akses nomor tertentu, yang disebut dengan Pusat Komando Nasional atau disebut National Command Center (NCC) yang akan memberikan pelayanan selama 24 jam untuk mempermudah akses pelayanan kegawat daruratan dalam mempercepat respon penanganan korban. *Call center* di tingkat Kabupaten/Kota, yang disebut dengan Public Safety Center (PSC), (Febryani et al., 2019), di Kota Mataram PSC dikenal dengan nama PSC 119 *Mataram Emergency Medical Service* (MEMS). Sehingga perlu kiranya untuk mengajukan pertanyaan terkait bagaimana pelaksanaan pelayanan publik tersebut? Apa ada kendala dalam pelayanan ini?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan program PSC 119 MEMS di RSUD Kota Mataram seperti kepala bidang, dokter dan anggota tim PSC. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis data interaktif dengan aktivitas reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Serta proses pengujian validitas data dengan teknik triangulasi metode pengumpulan data seperti wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Program Public Safety Center (Psc) 119 Mataram Emergency Medical Service (Mems) Di Rsud Kota Mataram

Public Safety Center (PSC) tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu nomor 19 Tahun 2016 pasal 10 dan pasal 12. Di Kota Mataram, PSC 119 disebut Mataram Emergency Medical Service (MEMS) yang diselenggarakan full selama 24 jam dan memiliki tugas: Menerima terusan (*dispatch*) panggilan kegawatdaruratan dari Pusat Komando Nasional; Melaksanakan pelayanan kegawatdaruratan dengan menggunakan algoritma kegawatdaruratan; Memberikan layanan ambulan; Memberikan informasi tentang fasilitas pelayanan kesehatan; dan Memberikan ketersediaan informasi tentang ketersediaan tempat tidur di rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, PSC 119 MEMS di RSUD Kota Mataram ini memiliki tujuan untuk mempermudah dan meningkatkan jalur pelayanan kegawatdaruratan pada masyarakat kota Mataram. Pemerintah kota Mataram telah membuat Peraturan Walikota Mataram Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pembentukan PSC 119 MEMS, dimana tujuan program PSC 119 MEMS yaitu memberikan pertolongan pertama atas kasus kegawatdaruratan medis yang terjadi di masyarakat kota Mataram.

Program ini sudah disosialisasikan oleh pihak pemerintah Kota Mataram dan RSUD Kota Mataram dengan melibatkan berbagai pihak. Penyebaran informasi ke masyarakat untuk memberikan kesadaran adanya tugas dan fungsi dari PSC 119 MEMS. Menurut Setianto (2016), penyebaran informasi dapat dilakukan melalui tiga jalur yaitu media massa, jalur birokrasi dan melalui edukasi kepada masyarakat. Hal ini sudah dilakukan oleh RSUD Kota Mataram. Untuk memperkenalkan dan meningkatkan kualitas pelayanan di PSC 119 MEMS adalah menurut Ibu AY selaku Kepala Ruangan PSC 119 MEMS adalah:

“PSC 119 MEMS ini adalah layanan gawat darurat jadi untuk mewujudkan pelayanan gawatdarurat yang terpadu terintegrasi dan berkualitas di Kota Mataram kami membentuk program pendukung seperti sosialisasi tiap 1 kali seminggu ditiap sekolah, kampus serta instansi agar layanan kami lebih dikenal oleh masyarakat. dan kami juga menjalin kerja sama dengan kepolisian, Badan Penanganan Bencana Daerah (BPBD), SAR, dan Pemadam Kebakaran untuk mewujudkan safe community tetap berjalan. Dan program pendukung kami adalah yang pertama ada PSC 119 itu sendiri, yang kedua program Home Care, dan yang terakhir adalah pelatihan pelayanan medik”. (Sumber: Hasil Wawancara, 2022).

PSC 119 MEMS RSUD Kota Mataram memiliki pelayanan PSC 119 itu sendiri, yang kedua pelayanan *home care*, dan ketiga pelayanan medis. Keunggulan yang belum dimiliki oleh PSC di tempat lain yaitu sudah dilengkapi dengan *home care* yang dapat mempermudah masyarakat mendapatkan akses kesehatan tanpa harus datang ke rumah sakit terutama bagi masyarakat yang lanjut usia. Adapun penerima layanan PSC 119 MEMS ini selama tahun 2021 di RSUD Kota Mataram paling banyak melayani kategori layanan home care sebanyak 912 panggilan dan yang masih kurang adalah layanan jemputan poli sebanyak 277 panggilan. Untuk lebih detail bisa dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1. Jenis pelayanan PSC RSUD Kota Mataram

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	Gawat Darurat	356
2	Home Care	912
3	Home Visit	861
4	Jemputan Poli	277
5	Pengantaran Pasien Pulang	368
Total		2774

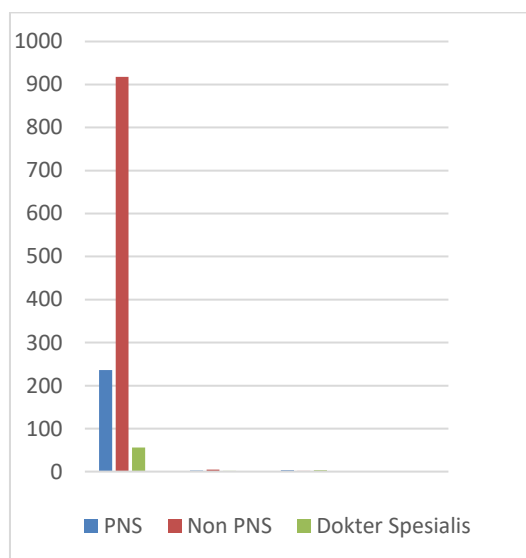
Sumber: RSUD, 2021

Untuk melihat tanggapan dan penilaian pelaksanaan program ini, pihak RSUD Kota Mataram telah melakukan survei kepuasan masyarakat. Untuk hasil survei kepuasan masyarakat terakhir dilakukan tahun 2021 dengan mendapat nilai 89 dengan jumlah responden 1000 orang. Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang berupaya memenuhi harapan masyarakat sehingga masyarakat akan selalu puas akan pelayanan yang diberikan oleh seorang tenaga kesehatan.

Sumber Daya Manusia (SDM) PSC 119 MEMS

Penerapan sumber daya manusia merupakan pendukung administrasi dalam organisasi. Ini tentu sebagai dukungan untuk implementasi operasional dan juga sebagai peran strategis dalam organisasi. Penerapan fungsi manajemen sumber daya manusia adalah titik penting dalam implementasinya di lapangan dan dukungannya dalam mencapai tujuan program dan tujuan organisasi. Sumber daya manusia pada Rumah Sakit Daerah Kota Mataram secara keseluruhan tahun 2021 adalah berjumlah 1.154 orang dengan rincian sebagai berikut dalam tabel.

Diagram 1. Sumber Daya Manusia di RSUD Kota Mataram



Sumber: RSUD, 2021

Sedangkan untuk program PSC 119 MEMS sendiri terdiri dari 45 orang pegawai yang terdiri dari dokter, perawat/bidan, operator, dan supir. Berikut dengan rincian pegawai sebagai berikut :

Tabel 2. Jenis Petugas PSC 119

	Jenis Petugas	Jumlah (Orang)
1	Dokter Spesialis Emergency	1
2	Dokter Umum	5
3	Perawat	23
4	Bidan	6
5	Driver	10
	Total	45

Sumber: RSUD, 2021

Pada indikator sumber daya manusia sudah dikatakan baik. PSC 119 MEMS sudah memiliki 1 dokter spesialis emergensi, dan 10 driver. Semua SDM sudah mengikuti bimtek Penanganan Penderita Gawat Darurat. Tim penjemput kegawatdaruratan terdiri dari 1 dokter, 1 perawat, 1 driver disetiap panggilan. Melihat hal ini, tentu penerapan sumber daya manusia sudah dikelola secara efisien dan dan cukup berhasil untuk mencapai tujuan organisasi di mana mereka bekerja. Walaupun tujuan dan target

setiap tahunnya terus ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Kota Mataram telah mengembangkan para petugas yang akan menjadi tim PSC ini, hal ini sesuai dengan pernyataan Nur, Yusuf, Dwi Putri, (2021) yang menyimpulkan bahwa pengembangan SDM bertujuan memperoleh orang-orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi dan pelatihan sebaiknya diselenggarakan sesering mungkin agar kinerja tenaga Kesehatan dapat ditingkatkan.

RSUD Kota Mataram dikatakan berhasil dalam mengelola sumber daya kesehatan yang ada untuk sebuah inovasi pelayanan yang baru dan mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat. Menurut (Kurniati et al., 2018) mengelola sumber daya kesehatan dikenal kompleks seperti persoalan mengenai jumlah, jenis, mutu, serta maldistribusi. Hal ini tidak ditemui dalam pelayanan oleh RSUD Kota Mataram.

Sarana dan Prasarana PSC 119 MEMS

Ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan oleh tim PSC 119 RSUD Kota Mataram untuk penjemputan pasien gawat darurat adalah mobil ambulan yang terdiri dari dua mobil APV, Travello, Hiace dan Luxio. Sarana dan prasarana yang lengkap tentu akan membuat layanan ini semakin baik. Berikut kelengkapan fasilitas ambulan dalam lima jenis kendaraan yang dimiliki oleh PSC.

Tabel 3. Kelengkapan Fasilitas Mobil Ambulan

No	Jenis Mobil	Keterangan
1	APV Lama	Belum lengkap
2	Luxio	Belum lengkap
3	APV Baru	Lengkap
4	Travello	Lengkap
5	Hiace	Lengkap

Sumber: RSUD, 2021

Fasilitas pada ambulan jenis APV lama dan Luxio terdiri dari *stretcher*, *scope stretcher*, tabung oksigen dan *suction*. Dan masih belum lengkap fasilitas seperti selimut, *traction splint*, dan *monitor*. Sedangkan pada ambulan jenis APV Baru, Travello dan Hiace sudah dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap dan standar yaitu *stretcher*, selimut, *long spine board*, *scoope stretcher*, *cervcal colar*, *head mobilizer*, *streper*, *kandrik extraction device*, *air splint*/bidai, *traction splint*, monitor, tabung oksigen, *suction*, *defibrillator*, dan *ventilator*.

Berikut sarana dan prasarana yang ada di PSC 119 MEMS RSUD Kota Mataram sebagai berikut:

Tabel 4. Jenis Sarana & Prasarana PSC 119

No	Jenis	Jumlah
1	kantor (call center)	1
2	ambulance advance	1
3	ambulance evakuasi	4
4	mobil home care	1
5	motor ambulance	3
6	unit monitor layar besar	4
7	komputer avaya (119)	1
8	monitor call tacker	3
9	monitor dispatcher	3
10	monitor commander	3
11	monitor integrasi	4
12	radio telekomunikasi	12
13	HP	5

Sumber: RSUD, 2021

Sarana dan prasaran yang dimiliki oleh PSC 119 sudah dilengkapi kantor khusus yang terpusat. Ini didukung dengan 5 unit ambulan, meskipun masih ada mobil yang sebenarnya belum memenuhi

standar dengan baik. Radio telekomunikasi sebanyak 12 unit dan layar monitor yang canggih. Ambulan tersebut pada saat layanan akan terdiri dari dokter, perawat/bidan dan pengemudi.

Cara Kerja/Sistem Kerja

Jika ada kejadian kegawat daruratan maka dapat mengakses nomor gawat darurat Nasional 119 atau nomor lokal 0370 620 009 atau 087777577119 yang nantinya akan mengidentifikasi kegawat daruratan dan memberi saran untuk ke fasilitas kesehatan terdekat atau mengirim ambulan beserta tim medis yang berisi 1 dokter, 1 perawat dan 1 sopir. PSC 119 MEMS saat ini didukung 1 pusat komando yang didalamnya ada berbagai macam alat pendukung yang berguna untuk menunjang pelayanan yang dilakukan.

Cara kerja atau sistem kerja program ini terdiri dari 3 shif kerja, yaitu dinas pagi (07.30-14.00), dinas siang (14.00-21.00) dan dinas malam (21.00-07.30). Pembagian sift layanan PSC 119 selama 24 jam. Ini menunjukkan bahwa salah satu keuntungan dari inovasi ini adalah bahwa orang-orang yang mengalami kasus darurat dapat mengakses layanan PSC 119 selama 24 jam. Terdapat ada tiga layanan yang dilakukan baik di pagi hari, pada siang dan malam dengan menghubungi pusat panggilan 119 dan gratis untuk warga kota Mataram.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, waktu rata-rata ambulan untuk menjemput pasien di kota mataram adalah 10 menit. Hal ini karena kebanyakan pasien memang berada dalam wilayah kota MA. Hal ini jika dikaitkan dengan hasil penelitian Sinaga (2015) yang menyatakan bahwa kualitas layanan emergensi harus bisa dilakukan dalam kurun waktu 8 sampai 10 menit.

Pasien pengguna layanan PSC 119 MEMS ini tentu akan sangat tertolong terutam terkait layanan kegawatdaruratan dari rumah pasien menuju rumah sakit dengan cepat dan mudah. Pelayan yang diberikan juga akan sesuai dengan laporan awal saat pasien menghubungi kontak tim PSC. Komunikasi dituntut harus cepat dan jelas demi tersedianya layanan yang tepat.

Lebih lanjut, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas PSC 119 terkait sasaran pelayanan dan bagaimana cara mensosialisasikan pelayanan di PSC 119 MEMS adalah sebagai berikut:

“Jadi untuk program PSC 119 MEMS mensasar seluruh lapisan masyarakat yang ada di wilayah Kota Mataram, yang mana layanan ini bisa diakses kapan saja tanpa dipungut biaya atau gratis. Dan untuk wilayah diluar Kota Mataram akan dikenakan biaya sesuai dengan jarak yang ditempuh yang sudah sesuai dengan GPS di Monitor”. (Sumber : Hasil Wawancara, 2022).

Kendala Pelayanan Program Psc 119 Mems Di Rsud Kota Mataram

a. Sarana

Sarana adalah alat penunjang aktivitas manusia. Dibutuhkan sarana yang memadai dan terstandar dalam menunjang aktivitas tim PSC 119 MEMS ini. Sarana kesehatan berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau upaya kesehatan rujukan dan atau upaya kesehatan penunjang. Sarana kesehatan dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat diperlukan sarana kesehatan yang juga optimal.

Untuk sarana yang menjadi kendala dalam pelayanan ini adalah jumlah ambulan yang terstandar dengan kegawatdaruratan hanya tersedia tiga unit dari lima unit yang dimiliki RSUD Kota Mataram.

b. Jaringan

Teknologi berkembang dengan pesat untuk membantu manusia. Hal ini tentu mengubah paradigma untuk informasi dan komunikasi yang seharusnya lebih cepat dan akurat. Teknologi yang paling penting tentu adalah jaringan internet yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Informasi pelayanan dapat diakses kapan dan dimana saja saat dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang belum memanfaatkan call center 119 adalah sebagai berikut:

“saat ditelepon masyarakat kadang menjadi kendala. Kendala jaringan kadang kala penelpon tidak bisa tehubung lewat call center maka masyarakat tidak bisa menghubungi kita karena kita menggunakan sistem online jadi permasalahan biasanya cuma di jaringan, tapi untuk

mengatasi itu masyarakat biasanya menghubungi kami lewat nomor lokal yang sudah tersedia...”

Berdasarkan hasil observasi dari peneliti didapatkan bahwa saat ini perangkat komunikasi call center 119 masih memiliki kendala jaringan dan petugas operator belum maksimal memanfaatkan perangkat ini sesuai dengan nomor lokal yang tersedia. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian (Viqtrayana, 2021) yang berkesimpulan bahwa kendala dari user/masyarakat adalah menghubungi call center 119.

KESIMPULAN

Pelayanan Program *Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (Mems)* Di RSUD Kota Mataram melalui layanan 119 yaitu kerjasama pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Kota Mataram mulai menjalankan program ini ditahun 2019 dengan 3 jenis program yaitu PSC 119, home care dan pelayanan medis yang sudah berjalan dengan baik. Layanan yang paling sering dibutuhkan oleh masyarakat yaitu home care. Hambatan dalam program ini yaitu kurangnya jumlah sarana ambulan dengan fasilitas lengkap kegawat daruratan, serta jaringan telekomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sjoraida, D. F., & Anwar, R. K. (2017). Urgensi Unsur Elit Dalam Pelaksanaan Kebijakan Informasi Publik Di Jawa Barat. *Jurnal Wacana Politik*. <https://doi.org/10.24198/Jwp.V2i2.13919>
- [2] Prawira, R. (2021). Penanganan Perkara Anak yang Melakukan Tindak Pidana Ringan. *Jurist-Diction*. <https://doi.org/10.20473/jd.v4i1.24305>
- [3] Setiawan, Y., Ryanto, B., Geraldine, M., & Rina, R. (2021). Evaluasi Gedung Arsip Politeknik Negeri Jakarta Sesuai Sni 1726-2019 Dan Sni 2847-2019. *Construction And Material Journal*. <https://doi.org/10.32722/Cmj.V3i1.3748>
- [4] Amran D., H., Yuliana, M., Soelistijorini, R., & Sudarsono, A. (2017). Secure E-Health: Managing Risks to Patient Personal Identity. *European Scientific Journal, ESJ*. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n24p377>
- [5] Yuliana, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Public Safety Center 119 (Psc 119) Smash Care's Di Kota Solok. *Jiap (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*. <https://doi.org/10.31764/Jiap.V8i1.1793>
- [6] Natalisa. (2021). Analisis Faktor yang Memengaruhi Fungsi Paru Pada Pekerja Bagian Produksi PT. Mabar Feed Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- [7] Musyarofah, S., Muliawati, R., & Mushidah, M. (2019). Gambaran Pelayanan Kesehatan Public Safety Center 119. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*.
- [8] Febryani, H., Nurmalia, R., Lesmana, I. M. I., Ulantari, N. K. W., Dewi, D. P. Y. P., & Rizky, N. (2019). Keberadaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Sebagai Penguatan Ekonomi Desa Abiantuwung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*. <https://doi.org/10.23887/jinah.v8i1.19865>
- [9] Setianto, W.S. 2016. Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 14, Nomor 3, September - Desember 2016.
- [10] Nur, M., Yusuf, S., Dwi Putri, R. (2021). Analisis Peningkatan Kinerja Tenaga Kesehatan Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidrap. *Online Jurnal*: <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>.
- [11] Kurniati, A., Chen, C. M., Efendi, F., & Berliana, S. M. (2018). Factors influencing Indonesian women's use of maternal health care services. *Health Care for Women International*. <https://doi.org/10.1080/07399332.2017.1393077>
- [12] Sinaga, dkk. (2017). *Manajemen Kesehatan Menstruasi*. Jakarta: Universitas Nasional.
- [13] Viqtrayana, I. P. E. (2021). *Kendala Provider Dan User Dalam Memanfaatkan Program Pelayanan*

Kegawatdaruratan Public Safety Center (Psc) 119 Di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Medika Usada*.
<https://doi.org/10.54107/Medikausada.V4i2.109>