

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan dipaparkan hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul Gambaran Pelayanan Harian Public Safety Center 119 Di Kota Pasuruan. Penelitian ini didasarkan pada semua data pelayanan harian Public Safety Center 119.

4.1 Hasil penelitian

4.1.1 Gambaran Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kota Pasuruan, khususnya pada unit layanan *Public Safety Center 119* Kota Pasuruan, yang merupakan bagian dari sistem pelayanan kegawatdaruratan terpadu di wilayah Kota Pasuruan. *Public Safety Center 119* berfungsi sebagai pusat layanan kegawatdaruratan medis pra-rumah sakit yang memberikan respon cepat terhadap kejadian darurat di masyarakat selama 24 jam.

Secara geografis, Kota Pasuruan merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Timur yang memiliki wilayah perkotaan dengan tingkat mobilitas masyarakat yang cukup tinggi. Kondisi ini menyebabkan potensi kejadian kegawatdaruratan, baik medis maupun non-medis, juga cukup tinggi, sehingga keberadaan *Public Safety Center 119* menjadi sangat penting dalam menunjang pelayanan kesehatan masyarakat.

Public Safety Center 119 Kota Pasuruan berada di bawah koordinasi langsung Dinas Kesehatan Kota Pasuruan dan terintegrasi dalam Sistem Penanggulangan

Gawat Darurat Terpadu (SPGDT). Layanan ini dapat diakses oleh masyarakat melalui nomor darurat 119 yang beroperasi selama 24 jam setiap hari. Dalam pelaksanaannya, *Public Safety Center* 119 melibatkan tenaga kesehatan terlatih, seperti perawat dan tenaga medis lainnya, yang memiliki kompetensi dalam penanganan kegawatdaruratan.

Secara operasional, *Public Safety Center* 119 Kota Pasuruan memiliki beberapa komponen utama, yaitu pusat komunikasi (call center), tim respons lapangan, serta sarana transportasi berupa ambulans. Alur pelayanan dimulai dari penerimaan panggilan darurat oleh petugas call center, kemudian dilakukan triase atau penilaian awal untuk menentukan tingkat kegawatdaruratan. Selanjutnya, petugas akan mengoordinasikan pengiriman tim medis ke lokasi kejadian sesuai dengan kebutuhan kasus.

Selain itu, *Public Safety Center* 119 juga bekerja sama dengan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, seperti rumah sakit dan puskesmas di wilayah Kota Pasuruan, dalam proses rujukan pasien. Kerja sama ini bertujuan untuk memastikan pasien mendapatkan penanganan lanjutan yang tepat dan cepat sesuai dengan kondisi medisnya.

Dari segi sumber daya, *Public Safety Center* 119 Kota Pasuruan didukung oleh tenaga kesehatan yang bertugas secara bergantian (shift) selama 24 jam, sehingga pelayanan tetap berjalan tanpa henti. Sarana dan prasarana yang tersedia meliputi ambulans gawat darurat, alat komunikasi, serta peralatan medis dasar untuk penanganan awal di lapangan.

Dengan adanya *Public Safety Center* 119, diharapkan masyarakat Kota Pasuruan dapat memperoleh akses pelayanan kegawatdaruratan yang cepat, tepat, dan terkoordinasi. Hal ini menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta menurunkan angka kesakitan dan kematian akibat kondisi gawat darurat.

4.1.2 Data Umum

Data Umum meliputi jumlah laporan pelayanan *Public safety Center* 119 Di Kota Pasuruan selama periode Oktober–Desember 2025 tercatat sebanyak **482 laporan**.

Tabel 1 Distribusi Jumlah Laporan Pelayanan PSC 119 Kota Pasuruan Bulan Oktober–Desember 2025

Bulan	Jumlah Laporan (n)	Presentase (%)
Oktober 2025	151	31,3%
November 2025	148	30,7 %
Desember 2025	183	37,9%
TOTAL	482	100%

Berdasarkan Tabel 1, terlihat adanya peningkatan jumlah laporan pelayanan PSC 119 dari bulan Oktober hingga Desember 2025. Peningkatan tertinggi terjadi pada bulan Oktober 2025, yang menunjukkan meningkatnya pemanfaatan layanan PSC 119 oleh masyarakat Kota Pasuruan.

4.1.3 Data Khusus

Tabel 2 Jumlah kategori Laporan Pelayanan PSC 119 Kota Pasuruan periode Oktober - Desember 2025

Bulan	Emergency	Non Emergency	Non Category	Lain-lain
Oktober	55	88	0	8
November	58	81	0	9
Desember	55	85	0	43
TOTAL	168	254	0	60

Jenis kegawatdaruratan medis yang ditangani oleh *Public Safety Center 119* Kota Pasuruan terdiri dari trauma kecelakaan, non trauma kecelakaan, persalinan, tim kesehatan event, jenazah, dan konsultasi medis. Distribusi jenis kegawatdaruratan medis disajikan berdasarkan bulan.

1. Bulan Oktober 2025

Tabel 3 Distribusi Jenis Emergency Medis *Public Safety Center 119* Bulan Oktober 2025

Jenis Kasus	Jumlah	Presentase (%)
Trauma Kll	6	10,1%
Non Trauma Kll	41	69,4%
Persalinan	4	6,7%
Non Trauma	8	13,5%
Bencana Alam (Evakuasi Korban)	0	0%
Kebakaran	0	0%
TOTAL	59	100%

Tabel 4 Distribusi Jenis Non Emergency Medis Public Safety Center 119 Bulan Oktober 2025

Jenis Kasus	Jumlah	Presentase (%)
Layanan Keperawatan	0	0%
Ambulan Transport	77	95,06%
Ambulan Jenazah	5	6,1%
Edukasi / Konsultasi	6	7,4%
Informasi BPJS	0	0%
Informasi Faskes	0	0%
Informasi Adm Kes	0	0%
TOTAL	81	100%

Tabel 5 Distribusi Jenis yang lain-lain Public Safety Center 119 Bulan Oktober 2025

Jenis Kasus	Jumlah	Presentase (%)
P3K Event	43	100%
Siaga Bencana	0	0
TOTAL	43	100%

Berdasarkan Tabel 3, jenis kegawatdaruratan medis yang paling banyak ditangani pada bulan Oktober 2025 adalah **non trauma kll**, yaitu sebanyak **41 kasus (69,4%)**. Hal ini menunjukkan bahwa kejadian kegawatdaruratan medis non-traumatik masih mendominasi pelayanan Public Safety Center 119 pada periode tersebut.

2. Bulan November 2025

Tabel 6 Distribusi Jenis Kegawatdaruratan Medis *Public Safety Center* 119 Bulan November 2025

Jenis Kasus	Jumlah	Presentase (%)
Trauma Kll	16	28,5%
Non Trauma Kll	4	7,1%
Persalinan	2	3,5%
Non Trauma	36	64,2%
Bencana Alam (Evakuasi Korban)	0	0%
Kebakaran	0	0%
TOTAL	56	100%

Tabel 7 Distribusi Jenis Non Emergency Medis *Public Safety Center* 119 Bulan November 2025

Jenis Kasus	Jumlah	Presentase (%)
Layanan Keperawatan	0	0%
Ambulan Transport	79	87,8%
Ambulan Jenazah	0	0%
Edukasi / Konsultasi	3	3,6%
Informasi BPJS	0	0%
Informasi Faskes	0	0%
Informasi Adm Kes	0	0%
TOTAL	82	100%

Tabel 8 Distribusi Jenis Lain-lain *Public Safety Center* 119 Bulan November 2025

Jenis Kasus	Jumlah	Presentase (%)
P3K Event	9	100%
Siaga Bencana	0	0%
TOTAL	9	100%

Berdasarkan Tabel 7, jenis kegawatdaruratan medis terbanyak pada bulan November 2025 adalah **non trauma** sebanyak **36 kasus (64,2%)**, diikuti oleh

trauma kecelakaan sebanyak **16 kasus (28,5%)**. Tidak terdapat laporan kasus jenazah pada bulan ini.

3. Bulan Desember 2025

Tabel 9 Distribusi Jenis Kegawatdaruratan Medis *Public Safety Center* 119 Bulan Desember 2025

Jenis Kasus	Jumlah	Presentase (%)
Trauma Kll	14	25,4%
Non Trauma Kll	6	10,9%
Persalinan	3	5,4%
Non Trauma	32	58,1%
Bencana Alam (Evakuasi Korban)	0	0%
Kebakaran	0	0%
TOTAL	55	100%

Tabel 10 Distribusi Jenis Kegawatdaruratan Medis *Public Safety Center* 119 Bulan Desember 2025

Jenis Kasus	Jumlah	Presentase (%)
Layanan Keperawatan	1	1,2%
Ambulan Transport	71	89,8%
Ambulan Jenazah	4	5,06%
Edukasi / Konsultasi	3	3,7%
Informasi BPJS	0	0%
Informasi Faskes	0	0%
Informasi Adm Kes	0	0%
TOTAL	79	100%

Tabel 11 Distribusi Jenis Lain-lain PSC 119 Bulan Desember 2025

Jenis Kasus	Jumlah	Presentase (%)
P3K Event	43	100%
Siaga Bencana	0	0%
TOTAL	43	100%

Berdasarkan Tabel 11, kasus **tim kesehatan event** mengalami peningkatan signifikan pada bulan Desember 2025, yaitu sebanyak **43 kasus**. Hal ini berkaitan dengan meningkatnya aktivitas dan kegiatan masyarakat pada akhir tahun.

4.1.4 Tindak Lanjut Pelayanan Rujuk

Tabel 12 Distribusi Tindak Lanjut Rujukan PSC 119 Kota Pasuruan

Bulan	Rujukan (n)	Presentase (%)
Oktober 2025	41	26,7%
November 2025	56	36,6%
Desember 2025	56	36,6%
TOTAL	153	100%

Berdasarkan Tabel 8, jumlah rujukan ke fasilitas kesehatan tertinggi terjadi pada bulan November 2025. Hal ini menunjukkan bahwa *Public Safety Center 119* berperan penting dalam melakukan penilaian awal kondisi pasien dan menentukan kebutuhan penanganan lanjutan.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan, jumlah laporan pelayanan *Public Safety Center 119* Kota Pasuruan selama periode Oktober hingga Desember 2025 menunjukkan tren peningkatan. Pada bulan Oktober tercatat sebanyak 151 laporan, meningkat menjadi 148 laporan pada bulan November, dan mencapai puncaknya pada bulan Desember dengan 183 laporan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan *Public Safety Center 119* oleh masyarakat semakin meningkat, khususnya pada akhir tahun. Kondisi ini kemungkinan dipengaruhi oleh meningkatnya mobilitas masyarakat,

aktivitas sosial, serta berbagai kegiatan yang berlangsung menjelang akhir tahun, sehingga berpotensi meningkatkan kebutuhan layanan kegawatdaruratan maupun non kegawatdaruratan. Ditinjau dari kategori laporan, kasus non-emergency mendominasi dibandingkan kasus emergency. Jumlah kasus non-emergency mencapai 254 laporan, sedangkan kasus emergency sebanyak 168 laporan dan kategori lain-lain sebanyak 60 laporan. Dominasi kasus non-emergency ini menunjukkan bahwa *Public Safety Center 119* tidak hanya dimanfaatkan sebagai layanan kegawatdaruratan, tetapi juga sebagai sarana transportasi medis, konsultasi kesehatan, serta layanan pendukung lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap fungsi *Public Safety Center 119* masih luas, sehingga diperlukan edukasi lebih lanjut agar pemanfaatan layanan lebih tepat sasaran sesuai dengan tujuan utama sebagai layanan kegawatdaruratan. Pada bulan Oktober 2025, kasus kegawatdaruratan medis didominasi oleh non trauma kecelakaan sebesar 69,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kejadian kegawatdaruratan lebih banyak disebabkan oleh kondisi medis internal seperti penyakit akut dibandingkan dengan kejadian trauma. Sementara itu, pada kategori non-emergency, layanan ambulans transport menjadi yang paling dominan dengan persentase sebesar 95,06%. Tingginya penggunaan ambulans transport menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap fasilitas transportasi medis masih sangat tinggi. Selain itu, pada kategori lain-lain, seluruh kasus merupakan P3K event, yang menggambarkan peran aktif *Public Safety Center 119* dalam mendukung kegiatan masyarakat melalui penyediaan layanan kesehatan di lokasi acara.

Pada bulan November 2025, pola kasus kegawatdaruratan masih didominasi oleh non trauma sebesar 64,2%, namun terjadi peningkatan pada kasus trauma kecelakaan menjadi 28,5%. Peningkatan ini kemungkinan berkaitan dengan meningkatnya aktivitas masyarakat yang berisiko terhadap kecelakaan. Pada kategori non-emergency, ambulans transport tetap menjadi layanan yang paling banyak digunakan, meskipun persentasenya sedikit menurun dibandingkan bulan Oktober. Sementara itu, jumlah kegiatan P3K event pada bulan ini relatif lebih rendah, yang menunjukkan adanya penurunan kegiatan masyarakat yang membutuhkan dukungan layanan kesehatan di lapangan. Pada bulan Desember 2025, kasus kegawatdaruratan medis masih didominasi oleh non trauma sebesar 58,1%, yang menunjukkan konsistensi pola kejadian selama periode penelitian. Pada kategori non-emergency, ambulans transport tetap menjadi layanan utama dengan persentase sebesar 89,8%. Namun, yang paling menonjol pada bulan ini adalah peningkatan signifikan pada kategori lain-lain, khususnya P3K event yang mencapai 43 kasus. Peningkatan ini sangat erat kaitannya dengan meningkatnya kegiatan masyarakat pada akhir tahun seperti perayaan, acara publik, dan kegiatan lainnya yang memerlukan kehadiran tim kesehatan sebagai bentuk kesiapsiagaan. Berdasarkan tindak lanjut pelayanan rujukan, jumlah rujukan tertinggi terjadi pada bulan November dan Desember dengan masing-masing 56 kasus. Hal ini menunjukkan bahwa *Public Safety Center 119* memiliki peran penting dalam melakukan penilaian awal terhadap kondisi pasien dan menentukan kebutuhan rujukan ke fasilitas kesehatan. Tingginya angka rujukan juga mengindikasikan bahwa banyak kasus yang memerlukan

penanganan lanjutan di fasilitas kesehatan yang lebih lengkap. Dengan demikian, *Public Safety Center 119* tidak hanya berfungsi sebagai layanan respons cepat, tetapi juga sebagai bagian penting dalam sistem rujukan kesehatan yang terintegrasi. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan *Public Safety Center 119* terus meningkat, dengan dominasi pada kasus non-emergency dan kejadian kegawatdaruratan non-trauma. Selain itu, layanan ambulans transport menjadi kebutuhan utama masyarakat, dan peran *Public Safety Center 119* dalam kegiatan masyarakat serta sistem rujukan kesehatan semakin terlihat signifikan, terutama pada periode dengan aktivitas masyarakat yang tinggi seperti akhir tahun.

Secara teori, sistem Emergency Medical Services (EMS) menekankan bahwa keberhasilan pelayanan kegawatdaruratan tidak hanya diukur dari kecepatan respon, tetapi juga dari tingkat aksesibilitas dan utilisasi layanan oleh masyarakat (Andersson et al., 2019). Menurut World Health Organization (WHO), sistem pelayanan kegawatdaruratan yang efektif harus mudah diakses, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, (Kobusingye et al., 2019) menjelaskan bahwa peningkatan pemanfaatan layanan pra-rumah sakit merupakan indikator berkembangnya sistem kegawatdaruratan yang terorganisir dengan baik. Dalam konteks PSC 119 sebagai bagian dari Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT), tingginya jumlah laporan menunjukkan bahwa sistem komunikasi darurat telah berjalan dan diketahui oleh masyarakat.

Menurut peneliti, stabilnya jumlah laporan pelayanan PSC 119 selama tiga bulan penelitian mengindikasikan adanya tingkat kepercayaan masyarakat yang cukup baik terhadap layanan ini. Kepercayaan tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh kemudahan akses melalui nomor tunggal 119, kecepatan respon tim, serta koordinasi dengan fasilitas kesehatan rujukan. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat terbentuk dari pengalaman positif terhadap kecepatan, ketepatan, dan keandalan layanan. Namun demikian, peneliti juga berasumsi bahwa stabilnya jumlah laporan belum tentu sepenuhnya mencerminkan peningkatan kepercayaan, tetapi dapat pula dipengaruhi oleh tingkat kejadian kasus kegawatdaruratan yang memang relatif konstan pada periode tersebut. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan yang mengukur kepuasan masyarakat dan waktu respon secara objektif untuk memperkuat interpretasi ini.

Tingginya angka laporan juga menuntut kesiapsiagaan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai. Jika jumlah laporan meningkat tanpa diimbangi dengan kapasitas pelayanan yang cukup, maka dapat berpotensi menurunkan kualitas respons. Oleh karena itu, evaluasi berkala terhadap tren laporan sangat penting sebagai dasar perencanaan kebutuhan tenaga dan ambulans. Dominasi kasus non-trauma menunjukkan bahwa pelayanan *Public Safety Center 119* tidak hanya berfokus pada kecelakaan lalu lintas, tetapi juga pada kondisi medis akut seperti serangan jantung, stroke, sesak napas, hipertensi emergensi, dan gangguan metabolik lainnya. Hal ini sejalan dengan teori bahwa sistem EMS modern berperan penting dalam

penanganan penyakit tidak menular yang membutuhkan respons cepat untuk mencegah komplikasi lebih lanjut. Kasus trauma kecelakaan juga tetap menjadi bagian penting dari pelayanan, meskipun jumlahnya lebih rendah dibandingkan non-trauma. Trauma kecelakaan biasanya membutuhkan intervensi cepat karena berisiko tinggi menyebabkan perdarahan, cedera kepala, dan gangguan pernapasan. Oleh karena itu, kompetensi petugas dalam melakukan penilaian awal (primary survey) sangat menentukan keselamatan pasien.

Pada bulan Desember, terjadi peningkatan signifikan pada kategori tim kesehatan event. Peningkatan ini kemungkinan berkaitan dengan meningkatnya kegiatan masyarakat menjelang akhir tahun, seperti perayaan, kegiatan publik, dan event besar lainnya. Keterlibatan *Public Safety Center 119* dalam kegiatan event menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bersifat reaktif terhadap kejadian darurat, tetapi juga bersifat preventif dan siaga pada kegiatan berisiko tinggi. Kasus persalinan, jenazah, dan konsultasi medis juga tercatat dalam laporan meskipun dengan jumlah yang lebih kecil. Kehadiran kategori ini menunjukkan bahwa *Public Safety Center 119* memberikan pelayanan yang komprehensif, tidak terbatas pada satu jenis kondisi tertentu. Hal ini mencerminkan fleksibilitas sistem pelayanan dalam merespons berbagai kebutuhan masyarakat. Tindak lanjut pelayanan berupa rujukan ke fasilitas kesehatan merupakan indikator penting dalam sistem pelayanan pra-rumah sakit. Data penelitian menunjukkan bahwa jumlah rujukan cukup

signifikan setiap bulannya, dengan angka tertinggi terjadi pada bulan November dan Desember.

