

## **GAMBARAN PELAYANAN KESEHATAN *PUBLIC SAFETY CENTER* 119**

**Siti Musyarofah\*, Ratna Muliawati, Mushidah**

Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal, Jln Laut 31A Kendal Jawa Tengah 51311

\*[sitimusyarofah24@gmail.com](mailto:sitimusyarofoh24@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Smart city* merupakan sebuah konsep pengembangan dan pengelolaan kota dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Aplikasi PSC 119 SIAGA Kabupaten Kendal merupakan salah satu program menuju Kendal Smart City di bidang kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran pelayanan kesehatan PSC 119 SIAGA. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan rancangan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada penanggungjawab dan pelaksana program. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2019. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui proses reduksi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 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. Kebutuhan sumber daya manusia, sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kegawatdaruratan semuanya sudah tercukupi. Kendala dalam menjalankan layanan ambulans adalah masyarakat ada yang kurang sadar untuk memberikan akses jalan pada mobil ambulans saat menggunakan fasilitas jalan.

Kata kunci: *public safety center* 119

### ***THE DESCRIPTION OF THE PUBLIC SAFETY CENTER 119***

#### **ABSTRACT**

*Smart city* is a concept of city's development and management with Information and Communication Technology (ICT) to connect, monitor, and control various resources within the city more effectively and efficiently to maximize services to citizens and support sustainable development. The application of PSC 119 SIAGA Kendal District is one of the programs towards Kendal smart city in the health sector. The purpose of this study was to determined the description of the PSC 119. This research is a descriptive study with a survey method. Data was collected by in-depth interview technique to the responsible person and the program implementer on August 2019. Data was analyzed in a qualitative descriptive through the data reduction process. The results showed that the emergency services of PSC 119 SIAGA Kendal Regency had used an information system in the form of applications that could be downloaded through the play store. Application services that report accidents, crime, and fire. This application provides information on the availability of the nearest health service room, the availability of blood from PMI, and health information. The need for human resources, facilities and infrastructure to support emergency services has all been fulfilled. The obstacle in carrying out an ambulance service is that there are people who are less aware of providing road access to ambulances when using road facilities.

Keywords: *public safety center* 119

#### **PENDAHULUAN**

*Smart city* merupakan kota yang dapat mengelola berbagai sumber dayanya secara efektif, efisien dan berkelanjutan untuk menyelesaikan berbagai tantangan kota menggunakan solusi inovatif dan terintegrasi untuk memberikan pelayanan kota yang dapat

meningkatkan kualitas hidup warganya (Supangkat, 2017). Pemerintah Kabupaten Kendal berupaya mewujudkan Kabupaten Kendal sebagai *smart city* pada tahun 2018 (Pemprov Jawa Tengah, 2018). Pada Bulan November 2018 sejumlah 3 program aplikasi andalan *smart city* telah resmi diluncurkan.

Salah satu diantaranya adalah PSC 119 SIAGA Kabupaten Kendal.

Layanan 119 merupakan program pemerintah. Peluncuran 119 sejalan dengan agenda ke lima Nawa Cita yaitu meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia, sehingga dalam perjalanannya Kementerian Kesehatan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang sehat. Salah satu caranya adalah melalui Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT). Layanan 119 merupakan kolaborasi nasional antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah, dimana terjadi integrasi layanan antara Pusat Komando Nasional atau *National Command Center* (NCC) yang berada di Kantor Kementerian Kesehatan, Jakarta, dengan *Public Safety Center* (PSC) yang berada di tiap Kabupaten/Kota.

PSC merupakan amanah dari instruksi Presiden No.4 Tahun 2013, dimana seluruh kabupaten / kota di Indonesia harus membentuk PSC. Untuk itu, secara bertahap, layanan ini akan terus dikembangkan sampai semua daerah otonom (kab/kota) memiliki PSC sebagaimana fungsi PSC sebagai pusat koordinasi layanan kegawatdaruratan di suatu daerah. PSC berjejaring dengan fasilitas pelayanan kesehatan terdekat dengan lokasi kejadian untuk mobilisasi ataupun merujuk pasien guna mendapatkan penanganan gawat darurat (tergantung kondisi pasien). PSC dapat dilaksanakan secara bersama-sama dengan unit teknis lainnya di luar bidang kesehatan seperti kepolisian dan pemadam kebakaran tergantung kekhususan dan kebutuhan daerah.

Pelayanan medik yang diberikan oleh PSC 119 antara lain: panduan tindakan awal melalui algoritma gawat darurat, mengirim bantuan petugas dan ambulan, serta mengirim pasien ke fasilitas layanan kesehatan terdekat. NCC yang akan menggabungkan dan mengkoordinasikan PSC-PSC yang ada di daerah karena semua panggilan 119 akan masuk ke NCC. Untuk daerah yang sudah memiliki PSC panggilan akan dijawab langsung melalui PSC di daerah tersebut, sedangkan bagi daerah yang belum memiliki PSC, sementara waktu akan coba dibantu melalui operator yang ada di NCC.

Alur 119 dimulai saat NCC menerima panggilan dari masyarakat di seluruh Indonesia selama 24 jam. Telepon yang bersifat gawat darurat akan diteruskan/*dispatch* ke PSC

Kabupaten/Kota yang selanjutnya akan menangani sekaligus menindaklanjuti laporan gawat darurat yang dibutuhkan. Sedangkan telepon yang bersifat pertanyaan atau kebutuhan informasi kesehatan lainnya dan pengaduan kesehatan akan diteruskan/*dispatch* ke nomor Halo Kemkes (1500-567) (Kementerian Kesehatan, 2016). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran atau mengeksplorasi PSC 119 SIAGA Kabupaten Kendal. Gambaran meliputi berbagai macam variabel, aplikasi sampai dengan layanan program. Dengan mengetahui gambaran PSC 119 SIAGA Kabupaten Kendal maka masyarakat dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan PSC 119 dan masyarakat dapat mengenal serta mengetahui pelayanan kegawatdaruratan gratis dari pemerintah Kabupaten Kendal.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan rancangan studi kasus. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2019. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara mendalam. Informan dalam penelitian ini adalah penanggung jawab (1 orang) dan pelaksana layanan PSC 119 Kabupaten Kendal (1 orang) yang terpilih dengan teknik *purposive sampling*. Data yang telah dikumpulkan melalui wawancara mendalam direduksi dengan cara dirangkum, dan dipilih hal-hal yang penting sesuai dengan fokus penelitian. Penelitian ini telah lulus uji etik, dibuktikan dengan surat no.401/VII/2019/Komisi Bioetik yang dikeluarkan oleh Komisi Bioetika Penelitian Kedokteran/Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

## HASIL

Hasil wawancara dengan informan diperoleh informasi bahwa PSC 119 SIAGA dibentuk berdasarkan SK Bupati Kendal yang diturunkan dari program Kementerian Kesehatan, PERGUB dan PERDA. Kantor PSC 119 SIAGA beralamat di Jalan Nasional 1 No.175 Kersan, Kebondalem Kabupaten Kendal, Jawa Tengah 51313. Lingkup kerja PSC 119 SIAGA meliputi seluruh wilayah Kabupaten Kendal. Tim PSC 119 SIAGA Kendal secara struktur organisasi berada di bawah Kepala Dinas Kesehatan Kab. Kendal dan Bupati.

Informasi dari pelaksana program layanan bahwa “*tim SIAGA berjumlah 15 orang yang memiliki latar belakang pernah mengikuti pelatihan kegawatdaruratan. Kita dibagi dalam tiga shift, shiftpagi, siang, dan malam*”. Berdasarkan informasi ini dan melihat jadwal yang ditempel di lokasi layanan PSC 119 SIAGA dapat disimpulkan bahwa kebutuhan sumber daya manusia dalam layanan PSC 119 sudah terpenuhi. Proses perekrutan SDM dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal.

Sarana pendukung tim PSC dalam melaksanakan pelayanan yaitu kendaraan evakuasi berupa mobil ambulans dan sepeda motor. Sepeda motor digunakan untuk memudahkan akses evakuasi korban di titik lokasi yang tidak memungkinkan menggunakan mobil agar lebih cepat dalam penanganan. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan PSC 119 SIAGA didukung penggunaan aplikasi Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) dengan nama PSC 119 SIAGA. PSC 119 SIAGA diluncurkan pada bulan November 2018. Layanan ini merupakan layanan kesehatan online, berbasis teknologi informasi, berupa website dan aplikasi yang dapat diunduh di *playstore*. Layanan ini terintegrasi dengan *call center* 119, Rumah Sakit jejaring, Puskesmas, dan PMI.

Aplikasi SIAGA 119 ini dapat digunakan untuk keadaan kegawatdaruratan medis seperti kecelakaan, gangguan kesehatan, dan pertolongan persalinan. Aplikasi juga dapat digunakan untuk kegawatdaruratan non medis seperti bencana alam dan kebakaran, informasi ketersediaan kamar layanan kesehatan, dan ketersediaan darah PMI. “*Tim SIAGA ga cuma menangani kecelakaan, bencana, darurat medis kaya ibu mau melahirkan yang butuh ambulans. Terus kemarin ada tawuran supporter bola juga turun ke lapangan*”.

Aplikasi SIAGA 119 memiliki menu melapor kecelakaan, kejahatan, dan kebakaran. Masyarakat dapat mengirimkan informasi pada menu tersebut. Posisi pengirim berita dapat terdeteksi secara langsung oleh GPS sehingga mempermudah evakuasi korban. Menurut informan, laporan yang paling sering dilaporkan masyarakat melalui aplikasi maupun WA adalah kejadian kecelakaan lalu lintas.

Menurut informan, sistem informasi yang digunakan oleh tim SIAGA dikembangkan oleh tenaga IT dari Jawa Tengah. Pelaporan kegawatdaruratan dapat dilakukan oleh masyarakat melalui WA dan telepon. Informan mengemukakan bahwa masih ada oknum yang menyalahgunakan kemudahan laporan melalui WA maupun telepon. “*Kadang ada orang yang iseng telepon ke 119 menginformasikan kecelakaan, setelah tim datang ke lokasi ternyata tidak ada. Atau hanya iseng telepon kemudian dimatikan. Nah, sekarang kalo ada yang melapor menggunakan WA harus ada foto kejadian*”.

Indikator waktu yang diberikan dari pelaporan hingga evakuasi maksimal 10 menit. Pelaksanaan di lapangan, *response time* ini sudah terpenuhi. Namun saat diwawancarai kendala atau hambatan apa yang dialami dari tim PSC 119 SIAGA, informasi dari informan “*Alhamdulillah semuanya lancar, mbak. Tidak ada kendala. Semua mendukung program kita. Oh itu, kadang masyarakat itu kurang peka. Kita pakai mobil ambulans mau lewat, masyarakat tidak mau minggir. Kita belum punya jalur khusus di jalan*”. Hal tersebut menunjukkan bahwa kendala dalam menjalankan layanan ambulans adalah kadang masyarakat kurang sadar untuk memberikan akses jalan pada mobil ambulans saat bersama menggunakan fasilitas jalan.

Aplikasi PSC 119 SIAGA Kendal juga memberikan informasi ketersediaan kamar yang bekerjasama dengan rumah sakit mitra. “*Kami kerjasama dengan beberapa rumah sakit. Tetapi belum semua rumah sakit update data informasi ketersediaan kamar. Biasanya karena ga ada tenaganya. Tidak ada operator. Yang update itu RSUD, RSI, RS Baitul Hikmah*.” Layanan kesehatan yang rutin memperbaharui data ketersediaan kamar baru 3 rumah sakit, 1 rumah sakit diupdate terakhir 6 bulan yang lalu, layanan kesehatan puskesmas juga diupdate terakhir 6 bulan.

## PEMBAHASAN

*Smart city* merupakan konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi digital untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada dan diaplikasikan pada sebuah wilayah atau kota (Sambuaga, 2017). Langkah yang diperlukan untuk mewujudkan Kendal sebagai *smart city* adalah adanya sebuah inovasi.

Inovasi menjadi suatu kebutuhan publik karena inovasi telah menjadi salah satu instrumen untuk meningkatkan pelayanan publik. Inovasi di lingkungan pemerintah daerah Indonesia menjadi sebuah trend untuk memenuhi kebutuhan publik (Kevin, 2018). Salah satu inovasi pelayanan publik dalam bidang kesehatan untuk mendukung *smart city* adalah sistem penanggulangan gawat darurat terpadu (SPGDT).

Masyarakat membutuhkan layanan kegawatdaruratan dimana kondisi gawat darurat ini butuh layanan kesehatan segera untuk menekan angka kematian dan mencegah kecacatan. SPGDT ini menjadi salah satu inovasi untuk menyelenggarakan pelayanan gawat darurat yang terintegrasi berbasis *call center* dengan menggunakan kode akses telekomunikasi 119. Tujuan SPGDT yaitu meningkatkan akses dan mutu pelayanan kegawatdaruratan, mempercepat respon penanganan korban, menyelamatkan jiwa dan dan mencegah kecacatan.

Sistem komunikasi SPGDT yang dilakukan oleh tim PSC 119 SIAGA Kabupaten Kendal sesuai dengan yang diungkapkan oleh Nasution (2016) yaitu dikelola oleh pusat komando nasional menggunakan *single number*, dengan nomor 119. SPGT ini terintegrasi dengan PSC, dan fasilitas layanan kesehatan, serta terhubung dengan kepolisian, pemadam kebakaran, dan lain-lain. NCC (*National Command Center*) merupakan pusat komando nasional yang ada di kementerian kesehatan, fungsinya memilah panggilan, meneruskan ke PSC, dokumentasi, monitoring, pelaporan, serta evaluasi. *Public Safety Center* (PSC) dibentuk di tiap Kabupaten/Kota. PSC merupakan bagian rangkaian kegiatan SPGDT pra fasilitas layanan kesehatan (Nasution, 2016).

PSC 119 SIAGA Kendal merupakan salah satu *call center*. Menurut Akbar, Aradea, & Gufroni (2011), *call center* berfungsi sebagai kantor informasi terpusat yang digunakan untuk menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon. Menurut Prawira, Noor, & Nurani (2014), layanan *call center* SPGDT 119 dapat dikatakan sebagai sebuah inovasi sektor publik karena merupakan cara baru dalam memberikan layanan kepada masyarakat. *Call center SPGDT 119* dapat diakses 14 jam selama 7 hari.

PSC 119 SIAGA Kabupaten Kendal dibentuk bulan November 2018. Layanan ini diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kegawatdaruratan sebagaimana yang telah dilakukan di daerah lain. Kota Yogyakarta merupakan salah satu pemerintah daerah yang berhasil dalam inovasi pelayanan public berupa PSC 119 YES dari Dinas Kesehatan yang telah menjadi *good practice* dalam bidang pelayanan publik (Kevin, 2018). Dibentuknya PSC 119 memudahkan masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan dan kegawatdaruratan, serta memudahkan masyarakat yang mengalami kendala material maupun fisik untuk dirujuk ke rumah sakit (Yanuar, 2019).

Menurut (Nurulita & Darnoto, 2017) PSC merupakan ujung tombak *safe community* yang menjadi penanganan utama kegawatdaruratan yang membantu memperbaiki pelayanan pra rumah sakit untuk menjadi respon cepat dan tepat untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan, sebelum dirujuk ke rumah sakit yang dituju. Pelayanan yang diberikan oleh PSC 119 SIAGA Kendal meliputi pertolongan pertama di lokasi kejadian, evakuasi ke fasilitas pelayanan kesehatan rujukan, informasi ketersediaan kamar, informasi kesehatan, informasi ketersediaan darah, dan koordinasi kepada pihak terkait (SAR/ Damkar/ Kepolisian/ BPBD). Layanan yang diberikan PSC 119 SIAGA Kendal lebih lengkap dari PSC 119 Kabupaten Bantul yaitu panduan pertolongan pertama oleh *call center*, pertolongan pertama di lokasi kejadian, evakuasi ke fasilitas kesehatan rujukan, informasi ketersediaan tempat tidur di rumah sakit, dan koodinasi/meneruskan panggilan ke pihak terkait seperti SAR/Damkar/Kepolisian/BPBD (Yanuar, 2019). PSC 119 SIAGA Kendal memberikan pelayanan kegawatdarurat medis, dan non medis, termasuk pertolongan ibu bersalin, dan penanganan korban kerusakan atau tawuran. Hal ini sejalan dengan yang dilakukan oleh PSC 119 Kabupaten Bantul yang melayani kondisi darurat penanganan korban bencana alam, korban kerusakan supporter sepakbola atau tawuran, dan kondisi lain yang berkaitan dengan kegawatdaruratan (Yanuar, 2019).

SDM di PSC 119 SIAGA Kabupaten Kendal tergolong sudah tercukupi sesuai dengan kebutuhan dan kompetensi berjumlah 15 orang.

Pelayanan dilakukan selama 24 jam, dan tim dibagi dalam shift. Menurut informan, petugas PSC 119 SIAGA Kendal merupakan tenaga kesehatan (dokter, perawat) yang berkompeten yang telah memiliki sertifikat kompetensi dalam hal kegawatdaruratan. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Prawira et al (2014) bahwa petugas *call center SPGDT 119* merupakan dokter dan perawat yang berkompeten dan dapat dipercaya dalam melaksanakan tugasnya, serta menjalankan kode etik untuk menjaga keamanan data *call center*. Menurut Yanuar (2019) tenaga operator PSC 119 yang berlatar belakang perawat sangat membantu dalam pertolongan pertama pada pasien sembari menunggu tim medis datang ke lokasi.

Informasi ketersediaan kamar dalam aplikasi PSC 119 SIAGA Kendal bekerjasama dengan rumah sakit mitra. Operator rumah sakit mitra *update* data ketersediaan kamar setiap waktu. Berdasarkan hasil wawancara, ada beberapa rumah sakit mitra yang belum *update* data ketersediaan kamar secara tepat waktu. Rumah sakit yang selalu *update* info ketersediaan kamar secara tepat waktu adalah RSUD Dr. H. Soewondo Kendal, RS Islam Kendal, RS Baitul Hikmah. Rumah sakit lain belum melakukan *update* data ketersediaan kamar secara rutin. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurulita & Darnoto (2017) di Kabupaten Boyolali bahwa ada beberapa petugas yang tidak langsung *update* data setiap 8 jam sekali atau saat pergantian *shift*.

Data ketersediaan kamar pada Puskesmas belum terisi. Ketersediaan kamar di Puskesmas ini sebaiknya juga diinput dan diupdate mengingat wilayah Kabupaten Kendal yang luas dan masih ada beberapa wilayah yang terkendala akses transportasi. Puskesmas terdekat dapat menjadi layanan kesehatan primer penanganan kegawatdaruratan. Harapan ke depan, informasi yang tersedia pada aplikasi PSC 119 SIAGA Kendal mampu menunjukkan kondisi saat ini atau *real time*. Informasi yang *real time* mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi terbaru yang dapat dijadikan acuan dalam penggunaan layanan kegawatdaruratan (Pamungkas & Wahyunengseh, 2018). Informasi yang ada pada aplikasi PSC 119 SIAGA Kendal memerlukan kerjasama yang baik dengan semua pihak terkait yaitu rumah sakit,

puskesmas, dan PMI. Menurut koordinasi dan kerja sama yang baik lintas sektor terkait akan menimbulkan keselarasan dalam kerjasama yang efektif dari pihak yang terlibat penanggulangan bencana (Hayaturrahmi & Husna, 2018).

Pelaksanaan layanan PSC 119 SIAGA Kendal masih memiliki beberapa kendala. Salah satu diantaranya adalah masih ada beberapa oknum masyarakat yang menyalahgunakan kemudahan akses menggunakan WA dan telepon. Oknum iseng menggunakan WA dan telepon untuk melaporkan kejadian yang tidak sesuai. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Prawira et al. (2014) bahwa faktor penghambat inovasi layanan *call center SPGDT 119* antara lain integrasi antar rumah sakit dengan SPGDT yang membutuhkan waktu, penelepon iseng, penelepon bukan sesuai objek layanan, penelepon dari luar daerah atau dari daerah lain, jumlah SDM/operator telepon yang belum ideal. Hal yang juga dialami oleh PSC 119 Kabupaten Bantul yang menerima *prank call* atau penelpon iseng dari masyarakat yang penasaran atau sekedar bertanya mengenai fungsi layanan (Yanuar, 2019).

Kendala lain dalam pelaksanaan layanan PSC 119 SIAGA Kendal adalah masyarakat kurang baik dalam merespon untuk memberikan akses jalan ambulans saat proses menuju titik lokasi evakuasi. Hal ini dapat terjadi karena ada pengalaman di masyarakat kadangkala ambulans yang lewat adalah ambulans-ambulans dari pihak swasta yang hanya lewat tanpa ada kepentingan kedaruratan. Hal yang sama juga dialami oleh Ambulans Hebat dimana banyak masyarakat yang masih awam terhadap layanan ambulans hebat dan kondisi kegawatdaruratan (Novitaria, Wigati, & Sriatmi, 2017). Untuk itu, perlu dilakukan penyebaran informasi ke masyarakat untuk memberikan kesadaran adanya tugas dan fungsi dari PSC 119 SIAGA Kendal. Menurut Setianto (2016), penyebaran informasi dapat dilakukan melalui tiga jalur yaitu media massa, jalur birokrasi dan melalui edukasi kepada masyarakat.

Edukasi kepada masyarakat yang sudah dilakukan oleh tim PSC 119 SIAGA Kendal yaitu melalui layanan giat P3K. Giat P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) dilaksanakan sesuai dengan penugasan sesuai permintaan suatu kegiatan atau event di

Kabupaten Kendal. Giat P3K juga dilibatkan dalam melayani jamaah haji di embarkasi Solo. Inovasi layanan PSC 119 SIAGA Kendal untuk mendukung *Kendal Smart City* perlu disukseskan dengan menggunakan pendekatan struktural dan kultural dalam mensosialisasikan program aplikasi PSC 119 SIAGA kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan dengan membuat *release* terkait dengan kegiatan PSC 119 SIAGA Kendal yang dimuat di media cetak, baliho, pamflet, dan brosur. Jalur birokrasi juga dapat ditempuh dengan mendayagunakan perangkat pemerintahan di tingkat kecamatan dan kelurahan untuk memberikan sosialisasi secara langsung kepada ketua RT, RW, tim penggerak PKK, dan tokoh masyarakat untuk mensosialisasikan PSC 119 SIAGA Kendal agar lebih dikenal oleh masyarakat.

Indikator waktu yang diberikan dari pelaporan hingga evakuasi maksimal 10 menit. Indikator *respon time* dalam SPO yang telah dibuat lebih cepat dibanding dengan waktu layanan call center 119 Boyolali yang memerlukan durasi 15 menit, mulai dari masyarakat telepon sampai mendaftar informasi kamar kosong (Nurulita & Darnoto, 2017). Menurut Khaerah, Harakan, & Junaedi (2019) *respon time* sebaiknya harus selalu ditingkatkan. Semakin cepat *respon time* semakin baik, namun juga harus memperhatikan kualitas pelayanan dan keselamatan. *Respon time* yang terlalu cepat dapat menimbulkan masalah baru, misal mobil ambulans mengalami kecelakaan karena terburu-buru.

## SIMPULAN

Layanan PSC 119 SIAGA Kabupaten Kendal merupakan salah satu program yang mendukung *Kendal smart city*. PSC 119 SIAGA memudahkan masyarakat Kabupaten Kendal untuk mendapatkan pelayanan ambulans dan kegawatdaruratan. Aplikasi PSC 119 SIAGA dapat diunduh di *play store*. Dalam aplikasi ini juga menyediakan informasi ketersediaan kamar layanan kesehatan di Kendal, ketersediaan darah dari PMI dan informasi tentang kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

Akbar, R., Aradea, A., & Gufroni, A. . (2011). Alternatif Pemilihan Sistem Antrian Call Center sebagai Pusat Layanan Bencana Alam. *Seminar Nasional Informatika*.

Hayaturrehmi, R., & Husna, C. (2018). Kesiapsiagaan Sumber Daya dan Kerja Sama dalam Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu pada Manajemen Bencana. *JIM FKep, III(3)*, 48–56.

Jawa Tengah, P. P. (2018). *Kendal Menuju Smart City*.

Kementerian Kesehatan, R. I. (2016). *Layanan 119, Terobosan Baru Layanan Kegawatdaruratan Medik di Indonesia*.

Kevin, Y. (2018). *Proses Inovasi Pelayanan Publik (Studi kasus Inovasi Public Safety Center 119 Yogyakarta Emergency Services (PSC 119 YES) Kota Yogyakarta)*. Gadjah Mada University.

Khaerah, N., Harakan, A., & Junaedi. (2019). Call Centre Brigade Siaga Bencana Sebagai Strategi Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Dinamika Pemerintahan, 2(1)*, 51–64.

Nasution, C. R. (2016). *Kebijakan dalam implementasi spgdt di indonesia*.

Novitaria, W., Wigati, P. A., & Sriatmi, A. (2017). Analisis Kesiapan Pelaksanaan Sosialisasi Program Ambulance Hebat dalam Rangka Dukungan Terhadap Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu di Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 5(4)*, 164–171.

Nurulita, D., & Darnoto, S. (2017). Analisis Sistem Informasi Inovasi PSC (Public Safety Center) 119 dengan Metode Pieces di Dinas Kesehatan Kabupaten Boyolali. *Prosiding - Semnas & Call Fo Papers Prodi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan UMS*.

Pamungkas, M. M. A., & Wahyunengseh, R. D. (2018). Efektivitas Media Informasi Sistem Penanggulangan Kegawatdaruratan Terpadu (SPGDT) Kota Surakarta. *Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik Universitas Sebelas Maret*, 128–136.

Prawira, M. A., Noor, I., & Nurani, F. (2014). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan

Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(4), 715–721.

Sambuaga, J. H. (2017). Perancangan E-health Kota Cerdas (Studi Kasus: Kota Manado). *E-Journal Teknik Informatika*, 11(1).

Setianto, W. A. (2016). Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(3), 151–164.

Supangkat, S. H. (2017). *Smart City and Smart Health*. Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas (APIC).

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(01), 1–20.

