

Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Petugas *Public Safety Center* (PSC) 119 Terhadap *Response Time* Penanganan Kegawatdaruratan *Pre Hospital*

Siti Susila^{1*}, Wahyu Ridwan Nugroho², Dewi Nur Puspita Sari³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan Universitas Yatsi Madani Tangerang

*Corresponding author: sitisusila48891@gmail.com

Abstrak: Pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital* membutuhkan *response time* yang cepat, karena keterlambatan penanganan dapat meningkatkan risiko kematian dan kecacatan pasien. Kecepatan respons petugas *Public Safety Center* (PSC) 119 tidak hanya dipengaruhi oleh sarana dan sistem pelayanan, tetapi juga diduga berkaitan dengan pengetahuan dan sikap petugas dalam mengambil keputusan serta memberikan penanganan secara cepat dan tepat. Tujuan: Untuk mengetahui hubungan pengetahuan dan sikap petugas *Public Safety Center* (PSC) 119 terhadap *response time* penanganan kegawatdaruratan *pre hospital*. Metode: Penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, teknik total *sampling* terhadap 131 responden. Analisis data menggunakan uji *Spearman Rank*. Hasil: Mayoritas petugas memiliki pengetahuan baik (78,6%; n=103), sikap baik (83,2%; n=109), dan *response time* dengan kategori baik <10 menit (76,3%; n=100 kejadian). Uji statistik menunjukkan hubungan bermakna antara pengetahuan dengan *response time* ($p<0,001$; $r=0,824$, sangat kuat) serta antara sikap dengan *response time* ($p<0,001$; $r=0,365$, lemah). Kesimpulan: Semakin baik pengetahuan dan sikap petugas, maka akan semakin optimal *response time* yang dicapai, dengan pengetahuan memberikan kontribusi lebih dominan dibandingkan sikap dalam pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital*. Saran: PSC 119 diharapkan terus melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital* melalui penyelenggaraan pelatihan dan simulasi kegawatdaruratan secara rutin, evaluasi berkala terhadap pencapaian *response time*, serta pengembangan kompetensi seluruh petugas. Selain itu, optimalisasi sistem komunikasi, penguatan koordinasi dengan instansi terkait, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai perlu terus ditingkatkan agar *response time* pelayanan semakin efektif.

Kata kunci: pengetahuan, sikap, *response time*, PSC 119, kegawatdaruratan *pre hospital*

Abstract: Pre-hospital emergency services require rapid response times, as delays in care can increase the risk of patient mortality and disability. The response speed of Public Safety Center (PSC) 119 personnel is influenced not only by facilities and service systems but is also believed to be linked to the personnel's knowledge and attitudes regarding decision-making and the provision of prompt, accurate care. Objective: To determine the relationship between the knowledge and attitudes of PSC 119 personnel and response times for pre-hospital emergency care. Methods: A quantitative study using a cross-sectional approach and total sampling of 131 respondents. Data analysis was performed using the Spearman Rank test. Results: The majority of personnel demonstrated good knowledge (78.6%; n=103) and good attitudes (83.2%; n=109), with response times falling into the "good" category (<10 minutes; 76.3%; n=100 incidents). Statistical tests revealed a significant relationship between knowledge and response time ($p<0.001$; $r=0.824$, very strong) and between attitude and response time ($p<0.001$; $r=0.365$, weak). Conclusion: Better personnel knowledge and attitudes lead to more optimal response times, with knowledge playing a more dominant role than attitude in pre-hospital emergency services. Recommendations: PSC 119 is encouraged to continue improving the quality of pre-hospital emergency services by conducting regular emergency training and simulations, periodically evaluating response time performance, and developing the competencies of all personnel. Furthermore, efforts to optimize communication systems, strengthen coordination with relevant agencies, and provide adequate facilities and infrastructure should be sustained to ensure increasingly effective service response times.

Keywords: knowledge, attitude, response time, PSC 119, prehospital emergency care

Pendahuluan

Menurut Pasal 5 Permenkes Nomor 19 Tahun 2016, Pusat Komando Nasional (*National Command Center*) didirikan di Kementerian Kesehatan dan *Public Safety Center* (PSC) 119 didirikan

di setiap kabupaten/kota di Indonesia untuk menjalankan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT). PSC 119 merupakan layanan kegawatdaruratan *pre hospital* yang berperan dalam memberikan pertolongan secara cepat, tepat, dan cermat kepada masyarakat sebelum pasien dirujuk ke rumah sakit. Tingginya kebutuhan terhadap layanan ini terlihat dari jumlah kasus yang ditangani pada tahun 2024, yaitu sebanyak 16.670 kasus trauma dan 23.244 kasus non-trauma. Untuk memastikan pelayanan kegawatdaruratan berjalan secara optimal, PSC 119 didukung oleh kerja sama lintas sektor, seperti kepolisian, dinas pemadam kebakaran, dinas perhubungan, dinas komunikasi dan informatika, serta instansi terkait lainnya sesuai dengan kebutuhan di masing-masing daerah. Masyarakat dapat mengakses layanan tersebut melalui sistem aplikasi dan *call center* 119 (Kemenkes RI, 2024).

World Health Organization (WHO) mengatakan bahwa prevalensi *response time* yang ideal adalah ± 8 menit, jika waktu efektivitas penanganan kurang dari 5 menit maka pasien memiliki kesempatan kelangsungan hidup yang lebih besar. Semakin dekat jarak tempuh pelayanan EMS menuju lokasi kejadian, maka semakin besar kemungkinan untuk pasien bertahan hidup, selain itu juga waktu yang ditempuh untuk menuju fasilitas pelayanan kesehatan akan semakin cepat. Survei *Benchmarking Sistem EMS Academy of International Mobile Healthcare Integration* (AIMHI) (2024) di Amerika Serikat (AS), melaporkan bahwa pada sistem EMS dengan kinerja dan nilai layanan tinggi, hanya sekitar 56% panggilan darurat 911 dilakukan menggunakan lampu dan sirene yang direspon. Selain itu, rata-rata *response time* untuk waktu tempuh ambulans menangani kasus kritis pada sistem EMS (AIMHI) adalah sekitar 8 menit 8 detik. Perhitungan *response time* dimulai pada waktu panggilan diterima yaitu 57% pada sistem EMS (AIMHI) yang berpartisipasi. Temuan ini menunjukkan bahwa *response time* untuk kasus kritis EMS bisa dipercepat dengan mengurangi respon pada kasus yang tidak darurat, sekaligus mengurangi kebutuhan jumlah ambulans yang harus dioperasikan agar tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan target layanan yang realistis (NAEMT, 2025).

Interval *response time* kejadian yang dihitung sejak panggilan darurat pertama diterima hingga ambulans darurat tiba di lokasi telah dievaluasi pada berbagai wilayah di dunia. Penelitian yang dilakukan Schaffer & Bennett (2026) di satu daerah perkotaan di AS menemukan bahwa respons perkotaan rata-rata tujuh 7 menit, dan respons pedesaan lebih dari 14 menit. *Response time* rata-rata untuk insiden kompleks yang mirip dengan bencana adalah 9 menit, tetapi kecelakaan mobil tunggal atau kebakaran rumah memiliki *response time* yang lebih singkat. Di sini diusulkan pedoman berbasis waktu untuk empat kondisi geografis yang berkaitan dengan kedatangan tanggap darurat bencana awal di lokasi seperti perkotaan dalam waktu 10 menit, pedesaan dalam waktu 1 jam, terpencil dalam waktu 24 jam, dan terisolasi secara geografis dalam waktu 1 hingga 24 jam (Schaffer & Bennett, 2026).

Pelayanan ambulan di Indonesia sendiri masih terhitung lambat karena kesulitan

masyarakat untuk mengakses *call center*, yang menyebabkan respons yang diberikan lebih dari 30 menit (Wibowo *et al.*, 2023). Pada PSC 119 di Jawa Barat tahun 2022 saat ini telah terbentuk sebanyak 353 unit dari 539 data panggilan PSC 119, yang menghasilkan 15.740 panggilan, dengan panggilan terbanyak sebanyak 2.788 pada bulan Maret 2022. Panggilan tersebut terdiri dari kasus level 1 (kegawatdaruratan dengan gangguan resusitasi) sebesar 12,45%, kasus level 2 (kegawatdaruratan umum) sebesar 31,84%, kasus level 3 (kegawatdaruratan/aktivitas sehari-hari) sebanyak 43,9%, dan kasus level 4 (bukan kegawatdaruratan) sebesar 11,7% (Banowati *et al.*, 2026).

Sebagai bagian dari SPGDT di Provinsi Banten, termasuk wilayah Kota Tangerang Selatan dan Kota Tangerang Raya, pelayanan PSC 119 bertujuan untuk memberikan respons cepat terhadap kasus kegawatdaruratan *pre hospital*. Namun, studi pelayanan ambulans PSC 119 di wilayah perkotaan di Indonesia menemukan prevalensi *response time* rata-rata antara 21 hingga 30 menit, menunjukkan bahwa sebagian besar *response time* pelayanan masih di atas standar ideal, yaitu di bawah 15 menit. *Response time* ini dipengaruhi oleh jarak lokasi kejadian, distribusi unit ambulans, kepadatan lalu lintas perkotaan, jam sibuk dan koordinasi rujukan ke pelayanan/fasilitas kesehatan. Akibatnya, untuk meningkatkan keselamatan pasien kegawatdaruratan di Provinsi Banten, khususnya Kota Tangerang Selatan, sangat penting untuk mengoptimalkan sistem respons PSC 119 (Rojak Putri *et al.*, 2024).

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh Maharani pada bulan April 2024 di PSC 119 Kota Malang menunjukkan bahwa *response time* petugas sejak menerima panggilan hingga berangkat ke lokasi masih melebihi 10 menit, sehingga belum memenuhi standar internasional 8-10 menit. Informasi ini diperoleh dari dua petugas, yaitu perawat dan operator *call center*, yang menyebutkan adanya sekitar 5-6 laporan kegawatdaruratan setiap hari. Proses respons awal masih banyak mengandalkan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi, sementara kejadian di luar wilayah Kota Malang akan dialihkan ke PSC terdekat sesuai lokasi. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya keterbatasan dalam komunikasi, koordinasi, dan pengelolaan operasional yang dapat memperlambat *response time* pelayanan *pre hospital*, sehingga perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan. Selain itu, keterlambatan *response time* tidak hanya dipengaruhi faktor teknis, tetapi juga berkaitan dengan belum optimalnya sistem komunikasi, koordinasi tim, serta kesiapan operasional. Di sisi lain, aspek individu petugas seperti pengetahuan dan sikap masih jarang dikaji sebagai faktor penentu, padahal kemampuan berpikir, pengambilan keputusan, dan sikap profesional sangat berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan penanganan kegawatdaruratan. Oleh karena itu, penelitian mengenai hubungan faktor internal petugas dengan *response time* PSC 119 menjadi penting untuk dilakukan (Maharani, 2026).

Metode

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasional menggunakan metode *cross sectional* merupakan jenis penelitian observasional yang dilakukan dengan mengumpulkan data variabel independen dan variabel dependen secara bersamaan dalam satu periode pengamatan, sehingga hubungan antara kedua variabel dapat dianalisis pada waktu yang sama (Sofya *et al.*, 2024). Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner untuk mengetahui hubungan pengetahuan dan sikap petugas PSC 119 terhadap *response time* penanganan kegawatdaruratan *pre hospital* (Sugiyono, 2023).

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Petugas PSC 119 (N=131)

Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
25 – 30 Tahun	76	58,0 %
31 – 40 Tahun	35	26,7 %
> 40 Tahun	20	15,3 %
Jenis Kelamin		
Laki-laki	47	35,9 %
Perempuan	84	64,1 %
Pendidikan		
D3	22	16,8%
S1	46	35,1 %
Profesi/Ners	63	48,1 %
Masa Kerja		
2 – 5 Tahun	45	34,4%
6 – 10 Tahun	57	43,5%
> 10 Tahun	29	22,1%

Berdasarkan Tabel diatas, dari total 131 responden, sebagian besar petugas PSC 119 berada pada kelompok usia 25-30 tahun, yaitu sebanyak 76 orang (58,0%). Selanjutnya, responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 35 orang (26,7%), sedangkan kelompok usia di atas 40 tahun merupakan jumlah paling sedikit, yaitu sebanyak 20 orang (15,3%). Sedangkan pada jenis kelamin petugas mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 84 orang (64,1%), sedangkan petugas berjenis kelamin laki-laki berjumlah 47 orang (35,9%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa jumlah petugas perempuan lebih banyak dibandingkan petugas laki-laki. Dan sebagian besar petugas memiliki tingkat pendidikan Profesi/Ners, yaitu sebanyak 63 orang (48,1%). Selanjutnya, petugas dengan pendidikan S1 berjumlah 46 orang (35,1%), sedangkan responden dengan pendidikan D3 merupakan jumlah paling sedikit, yaitu sebanyak 22 orang (16,8%). Adapun sebagian besar petugas memiliki masa kerja 2-5 tahun, yaitu sebanyak 45 orang (34,4 %). Selanjutnya, petugas dengan masa kerja 6-10 tahun berjumlah 57 orang (43,5 %), sedangkan petugas yang telah bekerja lebih dari 10 tahun berjumlah 29 orang (22,1 %).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Petugas PSC 119 (N=131)

Pengetahuan	Frekuensi	Presentase %
Baik	103	78,6 %
Cukup	27	20,6%
Kurang	1	0,8 %
Total	131	100%

Berdasarkan Tabel diatas, dari total 131 responden, sebagian besar petugas memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 103 orang (78,6%). Selanjutnya, petugas dengan tingkat pengetahuan cukup berjumlah 27 orang (20,6%), sedangkan petugas dengan tingkat pengetahuan kurang hanya sebanyak 1 orang (0,8%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas petugas PSC 119 memiliki tingkat pengetahuan yang baik mengenai *response time* penanganan kegawatdaruratan *pre hospital*.

Secara teori menurut Notoatmodjo (2020) menjelaskan bahwa pengetahuan merupakan hasil dari proses belajar dan pemahaman seseorang terhadap informasi yang diterimanya, yang mencakup enam tingkatan domain kognitif, yaitu tahu, memahami, aplikasi, analisis, sintesis, dan evaluasi. Berdasarkan konsep tersebut, tingkat pengetahuan petugas dalam konteks *response time* penanganan kegawatdaruratan *pre hospital* dikelompokkan menjadi kategori baik, cukup, dan kurang.

Penelitian Sriyono (2024) juga memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa *response time* yang baik sebanyak 80,4% berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi petugas dalam memahami dan menangani kondisi kegawatdaruratan dapat mendukung kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan. Selain itu, Banowati *et al.* (2026) membuktikan bahwa edukasi terstruktur selama tiga jam dapat meningkatkan skor pengetahuan secara signifikan, sehingga menunjukkan bahwa pengetahuan dapat dikembangkan melalui pelatihan. Temuan ini relevan dengan karakteristik responden penelitian yang sebagian besar memiliki pengalaman kerja dan pelatihan kegawatdaruratan.

Menurut temuan peneliti tingginya tingkat pengetahuan petugas PSC 119 pada penelitian ini, yaitu sebanyak 102 responden (77,9%), diduga dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, serta keikutsertaan dalam pelatihan kegawatdaruratan. Faktor-faktor tersebut membantu petugas memahami alur pelayanan, melakukan triase, mengambil keputusan dengan tepat, serta melaksanakan penanganan kegawatdaruratan *pre hospital*/sesuai standar prosedur operasional (SOP). Selain itu, pengalaman kerja dan pelatihan yang diperoleh turut meningkatkan kemampuan petugas dalam mengaplikasikan pengetahuan pada situasi darurat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan yang

berkelanjutan, disertai penguatan sistem kerja dan koordinasi antarpetugas, perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital* semakin optimal.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Sikap Petugas PSC 119 (N=131)

Sikap	Frekuensi	Presentase %
Baik	109	83,2 %
Cukup	21	16,0 %
Kurang	1	0,8 %
Total	131	100%

Berdasarkan hasil analisis univariat pada Tabel diatas, diketahui bahwa sebagian besar petugas PSC 119 memiliki sikap dalam kategori baik, yaitu sebanyak 109 responden (83,2%). Sementara itu, 21 responden (16,0%) termasuk dalam kategori cukup dan hanya 1 responden (0,8%) berada pada kategori kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas petugas telah memiliki sikap yang positif dalam melaksanakan pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital*.

Menurut Kemenkes (2024), sikap petugas PSC 119 bertanggung jawab memberikan pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital* secara cepat, tepat, dan terkoordinasi. Tugasnya meliputi menerima laporan darurat, melakukan triase, memberikan panduan pertolongan pertama, mengevakuasi pasien, serta berkoordinasi dengan fasilitas kesehatan dan instansi terkait. Oleh karena itu, sikap yang profesional, responsif, dan bertanggung jawab sangat diperlukan agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif sesuai standar (Kemenkes, 2024).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sah *et al.* (2025) yang melaporkan bahwa mayoritas tenaga kesehatan memiliki pengetahuan (62,1%) dalam kategori baik. Persentase tersebut lebih rendah dibandingkan hasil penelitian ini yang memiliki pengetahuan dengan kategori baik lebih tinggi, yaitu (77,9%) sebanyak 102 responden, yang kemungkinan disebabkan oleh perbedaan instrumen pengukuran, karakteristik responden, serta kondisi wilayah pelayanan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan tidak selalu sama dengan penerapannya dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar petugas telah memiliki pemahaman yang baik mengenai *response time* dan penanganan kegawatdaruratan *pre hospital*.

Menurut temuan peneliti, tingginya jumlah petugas PSC 119 yang memiliki sikap baik dapat dipengaruhi oleh pemahaman mereka terhadap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital*, pengalaman kerja, serta tuntutan pekerjaan yang membutuhkan kecepatan, ketepatan, koordinasi, dan kerja sama tim. Hubungan yang sering dilakukan petugas dengan masyarakat dan tenaga kesehatan lainnya juga dapat membantu membentuk sikap yang positif. Namun, masih adanya petugas dengan sikap cukup dan kurang menunjukkan bahwa lingkungan kerja, kondisi pekerjaan, sistem manajemen, dan tekanan psikologis dapat

memengaruhi sikap petugas dalam menjalankan tugas. Oleh karena itu, sikap petugas yang baik perlu didukung dengan sistem pelayanan yang baik agar kualitas pelayanan kegawatdaruratan tetap terjaga dan *response time* sesuai standar, yaitu <10 menit, dapat dipertahankan serta ditingkatkan.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi *Response Time* Di Kota Tangerang Selatan Pada Bulan Mei – Juni 2026 (N=131)

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Baik	100	76,3 %
Cukup	26	19,8 %
Kurang	5	3,8 %
Total	131	100%

Berdasarkan hasil analisa univariat pada Tabel diatas, diketahui bahwa dari 131 data *response time* ambulans di Kota Tangerang Selatan, sebagian besar berada pada kategori baik (<10 menit), yaitu sebanyak 100 kejadian (76,3%). Selanjutnya, 26 kejadian (19,8%) termasuk dalam kategori cukup (10-15 menit), sedangkan 5 kejadian (3,8%) berada pada kategori kurang (>15 menit). Temuan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital* yang diberikan oleh PSC 119 selama periode Mei hingga Juni 2026 telah mencapai waktu respons yang sesuai dengan kategori baik.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, tingginya jumlah *response time* dalam kategori baik (<10 menit), yaitu sebanyak 100 kejadian (76,3%), menunjukkan bahwa pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital* di PSC 119 Kota Tangerang Selatan telah berjalan dengan cukup efektif. Pencapaian tersebut diduga dipengaruhi oleh kesiapan petugas dalam menerima laporan, melakukan koordinasi, serta melaksanakan penanganan sesuai prosedur.

Tabel 5. Hubungan Sikap Petugas PSC Terhadap *Response Time* Penanganan Kegawatdaruratan Pre Hospital (N=131)

Kategori Pengetahuan Petugas PSC 119	<i>Response Time</i>			Total
	Kurang >15 Menit	Cukup 10-15 Menit	Baik <10 Menit	
Kurang	1 (100%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (100%)
Cukup	1 (3,7%)	24 (88,9%)	2 (7,4%)	27 (100%)
Baik	3 (2,9)	2 (1,9%)	98 (95,1%)	103 (100%)
Total	5 (3,8%)	26 (19,8%)	100 (76,3%)	131 (100%)
<i>Spearman Rank Test P Value = < 0,001</i>				
<i>r = 0,824</i>				

Berdasarkan tabel diatas, dari total 131 responden, mayoritas petugas memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 103 responden. Dari kelompok tersebut,

sebagian besar memiliki *response time* dengan kategori baik sebanyak 98 responden (95,1%), sedangkan 2 responden (1,9%) memiliki *response time* dengan kategori cukup, dan 3 responden (2,9%) memiliki kategori kurang. Selanjutnya pada kelompok petugas dengan tingkat pengetahuan cukup yang berjumlah 27 responden (20,6%), sebanyak 24 responden (88,9%) memiliki *response time* dengan kategori cukup, 2 responden (7,4%) memiliki *response time* baik, dan 1 responden (3,7%) dengan *response time* kategori kurang. Adapun responden yang memiliki tingkat pengetahuan kurang hanya berjumlah 1 orang (100%) dan seluruhnya berada pada *response time* dengan kategori kurang.

Hasil uji Spearman *Rank* menunjukkan nilai $p < 0,001$ dengan koefisien korelasi $r = 0,824$, yang berarti terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara tingkat pengetahuan petugas dengan *response time* penanganan kegawatdaruratan *pre hospital*. Hasil ini menunjukkan H_1 diterima dan H_0 ditolak, sehingga semakin baik pengetahuan petugas, maka semakin optimal pula *response time* yang dihasilkan.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas, peneliti berasumsi bahwa pengetahuan petugas PSC 119 menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital*. Petugas dengan tingkat pengetahuan yang baik akan lebih mampu menilai kondisi pasien, menentukan prioritas penanganan, serta melakukan tindakan sesuai prosedur yang berlaku.

Tabel 6. Hubungan Sikap Petugas PSC 119 Terhadap *Response Time* Penanganan Kegawatdaruratan *Pre Hospital* (N=131)

Kategori Sikap Petugas PSC 119	<i>Response Time</i>			Total
	Kurang	Cukup	Baik	
	>15 Menit	10-15 Menit	<10 Menit	
Kurang	1 (100%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (100%)
Cukup	0 (0,0%)	12 (57,1%)	9 (42,9%)	21 (100%)
Baik	4 (3,7)	14 (12,8%)	91 (83,5%)	109 (100%)
Total	5 (3,8%)	26 (19,8%)	100 (76,3%)	131 (100%)
<i>Spearman Rank Test P Value = < 0,001</i>				
$r = 0,365$				

Berdasarkan hasil pada Tabel diatas, mayoritas petugas dari 131 responden sebagian besar memiliki sikap dalam kategori baik, yaitu sebanyak 109 responden. Dari jumlah tersebut, 91 responden (83,5%) mampu mencapai *response time* kategori baik (<10 menit), sedangkan 14 responden (12,8%) berada pada kategori cukup (10-15 menit) dan 4 responden (3,7%) berada pada kategori kurang (>15 menit). Pada kelompok petugas yang memiliki sikap kategori cukup, sebanyak 9 responden (42,9%) menunjukkan *response time* kategori baik, sementara 12 responden (57,1%) berada pada kategori cukup. Adapun 1 responden (100%) yang memiliki sikap

kategori kurang juga menghasilkan *response time* dalam kategori kurang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa petugas dengan sikap yang lebih baik cenderung memiliki *response time* yang lebih optimal dalam memberikan pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital*.

Hasil uji Spearman *Rank* menunjukkan nilai $p < 0,001$ dengan koefisien korelasi $r = 0,365$, yang berarti terdapat hubungan signifikan dengan arah positif antara sikap petugas dan *response time*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sikap petugas, maka semakin optimal *response time* yang dihasilkan, meskipun hubungan yang terbentuk berada dalam kategori lemah karena masih dipengaruhi faktor lain seperti pengetahuan, pengalaman, koordinasi, kondisi lalu lintas, dan kesiapan sarana pelayanan.

Berdasarkan temuan penelitian, sikap petugas PSC 119 menjadi salah satu aspek yang mendukung pelaksanaan pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital*. Sikap yang baik, seperti kesiapan dalam menghadapi kondisi darurat, rasa tanggung jawab, kepedulian terhadap pasien, serta ketaatan terhadap prosedur, dapat membantu petugas melakukan penanganan dengan lebih cepat dan sesuai kebutuhan. Banyaknya petugas yang memiliki sikap baik menunjukkan bahwa sebagian besar telah menunjukkan kesungguhan dalam menjalankan perannya. Meskipun demikian, keberhasilan waktu respons juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti pengetahuan, pengalaman, komunikasi tim, situasi lokasi kejadian, kesiapan ambulans, dan dukungan sarana pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Kantor Ambulans Gawat Darurat Jl. Pahlawan N0.50, RT.2/RW.13, Rempoa, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten 15412. Yang melibatkan 131 responden, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang diperoleh:

Hasil analisis menggunakan uji *Spearman Rank* menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat pengetahuan petugas PSC 119 dengan *response time* penanganan kegawatdaruratan *pre hospital*. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai $p < 0,001$ dan koefisien korelasi $r = 0,824$, yang menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan sangat kuat. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan petugas, maka semakin baik pula *response time* yang mampu dicapai.

Hasil uji *Spearman Rank* juga menunjukkan bahwa sikap petugas PSC 119 memiliki hubungan yang signifikan dengan *response time* penanganan kegawatdaruratan *pre hospital*, yang ditunjukkan oleh nilai $p < 0,001$ dan koefisien korelasi $r = 0,365$. Nilai tersebut menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan lemah, sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik sikap petugas, semakin baik pula kecenderungan pencapaian *response time* dalam pelayanan kegawatdaruratan *pre hospital*.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Yatsi Madani atas dukungan, fasilitas, dan kesempatan yang diberikan sehingga kegiatan serta penyusunan artikel ini dapat terlaksana dengan baik. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi selama proses pelaksanaan hingga penyelesaian artikel ini.

Referensi

- Alabdali, A., & Alharkan, M. (2026). Comparative Cost Analysis of Ambulance Utilization: Advanced Life Support (ALS) vs Basic Life Support (BLS) at King Abdulaziz Medical City, Riyadh. *ClinicoEconomics and Outcomes Research: CEOR*, 18, 570790. <https://doi.org/10.2147/CEOR.S570790>
- Almubarak, M. Z. (2024). *Gambaran Pengetahuan Perawat Ambulan dalam Prafasilitas Layanan Kesehatan di PSC 119 eks-Keresidenan Kedu*. Universitas Gadjah Mada.
- Alruwaili, A., & Alanazy, A. R. M. (2022). Prehospital Time Interval for Urban and Rural Emergency Medical Services: A Systematic Literature Review. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 10(12). <https://doi.org/10.3390/healthcare10122391>
- Alshammari, A. D., Alobaid, A. M., & Azharuddin, A. (2024). Professionalizing emergency medical service response time. *Emergency Health Services Journal*, 1(2), 37–41.
- Anggraeni, A., Hartiningsih, S. S., Mahwati, Y., & Tusrini, W. (2025). *Penggunaan Media Edukasi Kesehatan Oleh Petugas Psc 119 Kabupaten Bandung Dalam Perspektif Teori Stimulus-Organisme-Respons*.
- Banowati, L., Hikmat, R., & Indrianita, E. (2026). Upaya Peningkatan Pengetahuan Tentang Public Safety Center. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Bidang Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*.
- Banu Okky Mahendra, B. (2023). *Gambaran faktor-Faktor yang mempengaruhi implementasi Jejaring PSC 119 Sukowati Kabupaten Sragen dalam Penatalaksanaan Kegawatdaruratan*. Universitas Kusuma Husada.
- Bhattarai, H. K., Bhusal, S., Barone-Adesi, F., & Hubloue, I. (2023). Prehospital Emergency Care in Low- and Middle-Income Countries: A Systematic Review. *Prehospital and Disaster Medicine*, 38(4), 495–512. <https://doi.org/10.1017/S1049023X23006088>
- Chen, S., Xing, D., Wang, Q., An, Y., & Chen, Y. (2024). A study of prehospital EMS response time and influencing factors in the main urban area of Chongqing, China. *International Journal for Quality in Health Care: Journal of the International Society for Quality in Health Care*, 36(3). <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzae065>
- Damaris, D., Rivai, A., & Nawawi, M. (2024). Kualitas Pelayanan Public Safety Center Pada Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 2(2), 219–227.
- Damdin, S., Trakulsrichai, S., Yuksen, C., Sricharoen, P., Suttapanit, K., Tienpratarn, W., Liengswangwong, W., & Seesuklom, S. (2025). Effects of Emergency Medical Service Response Time on Survival Rate of Out-of-Hospital Cardiac Arrest Patients: a 5-Year Retrospective Study. *Archives of Academic Emergency Medicine*, 13(1), e36. <https://doi.org/10.22037/aaemj.v13i1.2596>
- Hill, P., Lederman, J., Jonsson, D., Bolin, P., & Vicente, V. (2025). Understanding EMS response times: a machine learning-based analysis. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 25(1), 143. <https://doi.org/10.1186/s12911-025-02975-z>
- Hutagalung, M. S. (2021). *Pengetahuan, sikap dan tindakan stroke dan tentang hipertensi sebagai faktor risiko stroke: Panduan lengkap stroke*. Nusamedia.
- Ismoyowati, T. W., Nurhandayani, L., Suryanto, Y., Ifadah, E., Darotin, R., Wulansari, Y. W., Wirawati, M. K., & Supriyanti, E. (2026). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Jafari, M., Mahmoudian, P., Ebrahimipour, H., Vafae-Nezhad, R., Vafae-Najar, A., Hosseini, S.-

- E., & Haghighi, H. (2021). *Response Time and Causes of Delay in Prehospital Emergency Missions in Mashhad*, 2015. *Medical Journal of the Islamic Republic of Iran*, 35, 142. <https://doi.org/10.47176/mjiri.35.142>
- Kemenkes, R. I. (2024). Pedoman Teknis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT). *Kemenkes, RI*.
- Kemenkes RI. (2024). *Wamenkes Tekankan Integrasi NCC, PCC, PSC 119 untuk Kegawatdaruratan Terpadu*. <https://kemkes.go.id/id/wamenkes-tekanan-integrasi-ncc-pcc-psc-119-untuk-kegawatdaruratan-terpadu>
- Kemenses RI. (2025). *PSC 119 Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*. <https://kemkes.go.id/id/layanan/psc-119>
- Khasanah, S. N., Koto, Y., & Hidayatullah, A. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tanggap (*Response Time*) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di AGD Dinkes Dki Jakarta Wilayah Barat. *Journal Sains Student Research*, 2(6), 421–437.
- Notoatmodjo. (2020). *Pengertian Pengetahuan Menurut Notoatmodjo*.
- Nugroho, K. D., & Ridha, M. W. S. (2023). Hubungan Pengetahuan End Of Life Care Dengan Sikap Petugas Ambulans Pada Pasien Paliatif. *Nursing Update: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan P-ISSN: 2085-5931 e-ISSN: 2623-2871*, 14(1), 181–187.
- Prihanti, R., Widjanarko, B., & Budiyo, B. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Public Safety Center (PSC) 119 Di Indonesia: Literatur Review. *Media Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar*, 17(2), 283–295.
- Rachmadian, A. A. R. I. F. (2025). *Gambaran Safety Attitudes Petugas Public Safety Center (PSC) 119 Malang Dalam Penatalaksanaan Pre hospital*.
- Ratnaningtyas, D. (2021). *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Ambulance Response Time Di Ambulans Gawat Darurat 118 RSUD Dr. Soetomo Surabaya: Penelitian Cross Sectional*. Universitas Airlangga.
- Sugiyono, D. (2023). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Venkatesan, J., Janumpally, R., Gimkala, A., Megavaran, V., Myklebust, H., & Ramana Rao, G. V. (2021). Importance of "Telephone Cardiopulmonary Resuscitation" in out-of-Hospital Cardiac Arrest in India. *Indian Journal of Community Medicine : Official Publication of Indian Association of Preventive & Social Medicine*, 45(2), 194–198. https://doi.org/10.4103/ijcm.IJCM_223_19
- WHO. (2025). *Prehospital emergency care assessment tool PEAT*. [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/integrated-health-services-\(ihs\)/csy/prehospital/peat.pdf](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/integrated-health-services-(ihs)/csy/prehospital/peat.pdf)