

## GAMBARAN PENGETAHUAN MASYARAKAT TENTANG JENIS LAYANAN PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119

Dewa Nyoman Gde Juni Sutrisno<sup>1)\*</sup>, I Gusti Ayu Putu Satya Laksmi<sup>2)</sup>, Dewa Putu Arwidiana<sup>3)</sup>  
STIKes Wira Medika Bali<sup>1,2,3)</sup>

---

### ABSTRAK

Layanan pertolongan pertama dari *Public Safety Center* (PSC) 119 untuk masalah kegawatdaruratan untuk dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Pengetahuan masyarakat yang kurang tentang melakukan pertolongan dan meminta pertolongan dengan segera menyebabkan masyarakat sering panik dan tidak bisa berbuat apa-apa waktu hadapi masalah darurat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pengetahuan masyarakat tentang jenis layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Gianyar. Metode penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif, pendekatannya cross sectional. Sampel pada penelitian ini adalah kepala keluarga di Lingkungan atau Banjar Pekandelan, Abianbase, Gianyar dengan jumlah sebanyak 184 orang. Teknik pengambilan sampel pakai teknik purposive sampling. Intrumen pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner pengetahuan tentang layanan PSC 119, dengan indikator pertanyaan yaitu layanan kasus emergensi, layanan kasus non emergensi dan non kategori dan jumlah pertanyaan sebanyak 12 item. Hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat tentang jenis layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Gianyar mayoritas responden dengan kategori baik (72,8%). Pengetahuan baik dikarenakan sebagian besar responden sudah pernah dapatkan informasi dan tingkat pendidikan responden sebagian besar tamatan sarjana dan telah mendapat informasi dari petugas kesehatan. Disarankan kepada perawat PSC 119 untuk lebih mensosialisasikan layanan yang ada di PSC 119 dan bisa memanfaatkan layanan PSC 119.

Kata kunci: Masyarakat; Pengetahuan; PSC 119

### ABSTRACT

*First aid services from Public Safety Center (PSC) 119 for emergency problems that can be utilized by the community. Lack of public knowledge about providing assistance and asking for help immediately causes people to often panic and not know what to do when facing an emergency. This study aims to determine the overview of public knowledge about the types of Public Safety Center (PSC) 119 Gianyar services. Quantitative research method with descriptive research design, with a cross-sectional approach. The sample in this study was the heads of families in the Pekandelan, Abianbase, Gianyar area with a total of 184 people. The sampling technique used purposive sampling. Data collection instruments using a questionnaire on knowledge about PSC 119 services., with question indicators, namely emergency case services, non-emergency case services and non-categories and the number of questions is 12 items. The results of the study showed that the level of public knowledge about the types of Public Safety Center (PSC) 119 Gianyar services was mostly in the good category (72.8%). Good knowledge because most respondents had received information and the level of education of most respondents was a bachelor's degree graduate and had received information from health workers. It is recommended that PSC 119 nurses further promote the services available at PSC 119 and that they can utilize PSC 119 services.*

Keywords: Community; Knowledge; PSC 119

---

\* Email Korespondensi : [dewajuni9@gmail.com](mailto:dewajuni9@gmail.com)

Alamat Korrespondensi : STIKes Wira Medika Bali, Jl. Kecak No.9A, Tonja, Kec. Denpasar Utara,  
Kota Denpasar, Bali 80239

## PENDAHULUAN

Layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 sebagai amanah atas perintah Presiden No. 4 Tahun 2013, yang seluruh kabupaten/Kota di Indonesia harus bentuk PSC. *Public Safety Center* (PSC) 119 bekerjasama dengan prasaran layanan kesehatan yang dekat guna rujuk pasien guna atasi keadaan gawat darurat. Layanan pertolongan pertama dari *Public Safety Center* (PSC) 119 untuk masalah kegawatdaruratan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat diwilayah tersebut (Amran & Yuliana, 2021). Masyarakat diimbau kenal terkait tanda gejala gawat darurat dan penanganan pertama waktu keadaan gawat darurat guna tidak terlambat waktu pertolongan, dikarenakan keadaan yang gawat darurat dapat terjadi setiap saat guna mengatasi dan cegah komplikasi yang berupa cacatan sampai kematian (Pae & Joewono, 2024).

*Global Status Report on Road Safety* 2023 oleh WHO, setiap tahun kecelakaan lalu lintas mengakibatkan 1,36 juta kematian di dunia. Lebih dari setengah (54%) kematian tersebut merupakan pejalan kaki, pengendara sepeda motor dan pengendara sepeda. Di luar kematian, sekitar 20-50 juta orang terluka dalam setiap tahun. Tingginya angka kecelakaan yang terjadi di dunia dibuktikan dari data temuan WHO (*World Organization Health*) dalam *The Global Report on Road Safety* 2023 menyebut angka lantas terjadi pada 180 negara di dunia, Indonesia merupakan negara peringkat ketiga di Asia di bawah China dan India dari total 38.289 kasus akibat kecelakaan lalu lintas di tahun 2023. Hal tersebut diakibatkan oleh banyaknya orang dengan usia kerja yang berisiko tinggi mengalami kecelakaan, khususnya kecelakaan lalu lintas. Dari data Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, yang mana angka kecelakaan lalu lintas tahun 2023 terdapat 103.228 korban meninggal 30.568, luka yang berat 14.395, dengan luka ringan 119.945 korban (BPS Provinsi Bali, 2024).

Dampak kegawatdaruratan di Indonesia dapat berupa kematian, cedera dan kerusakan organ, sedangkan dampak yang dialami oleh masyarakat yang mengalami kegawatdaruratan yang tidak mendapatkan penanganan dengan cepat dan akurat akan menyebabkan peningkatan jumlah korban atau pasien meninggal dan alami kecacatan. Korban kecelakaan lalu lintas bisa berisiko menuju keadaan gawat darurat bila belum segera ditangani oleh tenaga kesehatan (Maryantika, 2022). Tingkat keberhasilan pada pertolongan kegawatdaruratan dipengaruhi dengan berbagai faktor yang bisa di luar rumah sakit begitu juga di dalam rumah sakit (Suastrawan et al., 2021). Penanganan dari korban kecelakaan sebelum rumah sakit membutuhkan orang yang bisa berperan sebagai *fisst responder* yaitu orang yang melihat langsung peristiwa kegawatdaruratan dan bisa bantu berikan pertolongan pertama korbannya (Mongkau, 2018).

Upaya yang bisa dilakukan untuk dapat mengurangi dampak dari kondisi kegawatdaruratan dimasyarakat yang mana diharapkan masyarakat memiliki pengetahuan yang baik untuk mencari atau meminta bantuan pertama terhadap kondisi kegawatdaruratan dimasyarakat. Cara yang tepat ketika menolong orang yang mengalami kecelakaan dapat menyelamatkan nyawa korban sebelum dokter dan perawat menolong korban, sedangkan orang dengan pengetahuan kurang dalam penanganan korban kecelakaan akan tidak bisa menangani korban tersebut sebelum ditangani pihak medis, padahal pertolongan pertama perlu dilakukan untuk menyelamatni nyawa korban kecelakaan lalu lintas (Khoirul, 2023). Pengetahuan masyarakat yang kurang tentang melakukan pertolongan dan meminta pertolongan dengan segera menyebabkan masyarakat sering panik dan kurang tahu harus melakukan apa-apa waktu hadapi masalah darurat, hingga salahnya penanganan dari pertama bisa memperparah keadaan pasien (Cho, 2020).

Hasil penelitian Asdiwinata et al. (2019) mengungkapkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pertolongan pertama pada kecelakaan lalu lintas di Banjar Buagan, Desa Pemecutan dari 198 responden, didapatkan mayoritas 125 orang (63,1%) dengan kategori cukup, sebanyak 49 orang (24,7%) dengan kategori baik dan sebanyak 24 orang (12,1%) dengan kategori kurang.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui gambaran pengetahuan masyarakat tentang jenis layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Gianyar.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini gunakan metode kuantitatif dan desainnya deskriptif. Pendekatannya adalah dengan pendekatan *cross sectional*. Waktu penelitiannya dilaksanakan dari tanggal 8 April sampai dengan 5 Mei 2025. Sampelnya ini adalah kepala keluarga di Lingkungan atau Banjar Pekandelan, Abianbase, Gianyar dengan jumlah 184 Kepala Keluarga, dengan gunakan teknik sampling *purposive sampling*, dengan memperhatikan kriteria inklusi yaitu: kepala keluarga yang dapat membaca dan menulis, bersedia menjadi responden dan tinggal di Lingkungan Pekandelan, Abianbase Gianyar dan kriteria ekslusi yaitu kepala keluarga yang kurang kooperatif Variabel pada penelitian ini adalah pengetahuan masyarakat tentang jenis layanan *Public Safety Center* (PSC).

Pengukuran dengan menggunakan kuesioner dengan indikator pertanyaan yaitu layanan kasus emergensi, layanan kasus non emergensi dan non kategori dan jumlah pertanyaan sebanyak 12 item menggunakan skala ukur ordinal dengan hasil pengukuran kurang, cukup dan baik. Analisis data dengan menggunakan metode analisis univariat dengan bantuan program komputer SPSS. Penelitian ini telah dilakukan uji etik oleh Komisi Etik Penelitian STIKES Wira Medika dan dinyatakan laik etik, dengan surat Keterangan Kelaikan Etik Nomor: 452/E1.STIKESWIKA/EC/IV/2025 tertanggal 24 April 2025. Prinsip pada penelitian ini yaitu: nilai sosial dan/atau nilai klinis, nilai ilmiah, pemerataan beban dan manfaat, potensi risiko dan manfaat, bujukan, perlindungan privasi dan kerahasiaan dan persetujuan setelah penjelasan atau *informed consent*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik subyek penelitian

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden (n=184)

Sosiodemografi	Jumlah	%
<b>Usia</b>		
Usia 18-24 tahun	15	8,2
Usia 25-34 tahun	46	25,0
Usia 35-44 tahun	67	36,4
Usia 45-54 tahun	40	21,7
Usia 55-60 tahun	16	8,7
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	70	38
Perempuan	114	62
<b>Pendidikan</b>		
SD	2	1,1
SMP	2	1,1
SMA	37	20,1
Diploma	60	32,6
Sarjana	79	42,9
Lainnya	4	2,2
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/ASN/TNI/POLRI	89	48,4
Swasta	70	38,0
Wirausaha	12	6,5
Tidak bekerja	13	7,1
<b>Lingkungan</b>		

Ya	70	38,0
Tidak	114	62,0
<b>Sosial Budaya</b>		
Keluarga pejabat	2	1,1
Keluarga kurang mampu	5	2,7
Keluarga yang memerlukan pertolongan	158	85,9
Lainnya	19	10,3
<b>Sumber informasi</b>		
Petugas Kesehatan	105	57,1
Media sosial	43	23,4
Tidak pernah mendapatkan informasi	36	19,5

Tabel 1 didapat terbanyak dengan rentang usia 35-44 tahun, yaitu sebanyak 67 orang (36,4%), jenis kelamin mayoritas seorang perempuan yaitu sebanyak 114 orang (62%), pendidikannya sebagian besar adalah sarjana yaitu sebanyak 79 orang (42,9%), pekerjaan terbanyak adalah PNS/ASN/Polisi yaitu sebanyak 89 orang (48,4%), penggunaan jasa layanan PSC 119 didapatkan sebagian besar tidak pernah menggunakannya yaitu sebanyak 114 orang (62%), Kesan responden terhadap layanan PSC 119 didapatkan sebagian besar dengan keluarga yang memerlukan pertolongan yaitu 158 orang (85,9%) dan sebagian besar sumber informasi dari petugas kesehatan yaitu sebanyak 105 orang (57,1%).

#### Hasil pengamatan terhadap obyek penelitian berdasarkan variabel penelitian

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Tentang Jenis Layanan Public Safety Center (PSC) (n=184)**

Tingkat Pengetahuan	Jumlah	%
Kurang	2	1,1
Cukup	48	26,1
Baik	134	72,8

Tabel 2 terlihat gambaran tingkat pengetahuan masyarakat tentang jenis layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Gianyar sebagian besar responden dengan kategori baik, yaitu sebanyak 134 responden (72,8%).

#### Karakteristik responden

##### Karakteristik responden berdasarkan umur

Berdasarkan penelitiannya didapatkan bahwa karakteristik didasarkan kategori umur didapatkan dari 184 responden, dengan sebagian besar responden terletak pada rentang usia 35-44 tahun, yaitu sebanyak 67 orang (36,4%). Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan umur yang didapatkan sama penelitian Lestari (2020) yang mengungkapkan bahwa karakteristik masyarakat tentang PSC 119 dari 78 responden, didapatkan sebagian besar atau sebanyak 33 orang (42,3%) dengan usia 36-45 tahun dan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2023) mengungkapkan bahwa karakteristik responden masyarakat terhadap PSC 119 Bungo di Kecamatan Rimbo dari 81 responden, sebagian besar atau sebanyak 41 orang (50,6%) dengan rentang usia 25-59 tahun.

Salah satunya dari faktor yang mempengaruhi cara pandang atau pengetahuan masyarakat adalah usia. Berdasarkan pengalamannya dan pengetahuan yang diperoleh, tingkat perkembangan akan meningkat seiring bertambahnya usia. Kehidupan seseorang juga dipengaruhi oleh usianya karena seiring bertambahnya usia maka semakin matang dan mampu berpikir serta menyerap informasi

(Notoatmodjo, 2023). Masyarakat yang berusia dewasa muda, lebih banyak menggunakan teknologi informasi dan media sosial, di mana banyak ditemukan informasi mengenai PSC 119, hal ini sangat membantu seseorang dalam mengasimilasi ilmu dengan cepat (Sari, 2023).

Menurut peneliti karakteristik responden berdasarkan umur yang mayoritas dengan usia 35-44 tahun menunjukkan bahwa pada usia muda responden akan lebih mudah mencerna informasi yang diterimanya dan memiliki ingatan yang lebih baik. Responden pada usia tersebut merupakan rentang usia kategori dewasa yang mana pada masa tersebut seseorang sudah memiliki kematangan dalam berbagai aspek kehidupan, seperti dalam perkerjaan dan pengalaman atau karier yang semakin baik dan matang sehingga proses informasi yang didapatkannya akan dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap dan akan diproses dengan lebih baik.

#### **Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Dari hasilnya karakteristik sesuai jenis kelamin didapatkan dari 184 responden, didapat terbanyak perempuan yaitu sebanyak 114 orang (62%). Hasilnya sesuai penelitian dari (Putri et al., 2023) yang mengungkapkan bahwa karakteristik masyarakat di Layanan PSC 119 Si Slamet Batang dari 100 responden, didapatkan sebagian besar atau sebanyak 74 orang (74%) adalah perempuan. Menurut peneliti, responden yang sebagian besar perempuan sangat berkaitan dengan peran sebagai pengasuh anak dan mengurus rumah tangga, yang mana sebagai pengasuh anak, seorang perempuan akan ikut proses pembelajaran dengan anaknya termasuk informasi kesehatan tentang PSC 119. Perempuan juga sering berkomunikasi dengan teman-teman sekelompoknya sehingga informasi atau suatu keadaan akan cepat tersebar ketika mereka saling berkomunikasi bersama-sama.

#### **Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden jenis pendidikannya sebagian besar adalah sarjana yaitu sebanyak 79 orang (42,9%). Dikuatkan penelitian oleh (Putri et al., 2023) yang mengungkapkan bahwa karakteristik masyarakat di Layanan PSC 119 Si Slamet Batang dari 100 responden, didapatkan sebagian besar atau sebanyak 58 orang (58%) adalah tamatan perguruan tinggi, sedangkan hasil penelitian yang berbeda diungkapkan oleh Lestari (2020) yang mengungkapkan bahwa karakteristik masyarakat tentang PSC 119 dari 78 responden, didapatkan sebagian besar atau sebanyak 38 orang (48,7%) tamatan SMA.

Pendidikan sangat penting dalam kehidupan sehari-hari karena dapat memengaruhi cara kita berpikir dan memandang dunia. Hal ini karena orang yang berpendidikan lebih tinggi biasanya lebih baik dalam memecahkan masalah. Pendidikan dibutuhkan untuk mendapatkan informasi, seperti informasi kesehatan, yang dapat meningkatkan kualitas hidup kita. Semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin banyak pula pengetahuan yang mereka miliki. Di sisi lain, pendidikan yang lebih rendah dapat mempersulit penerimaan ide-ide baru (Wawan & Dewi, 2023).

Menurut peneliti hasil penelitian yang dapatkan pendidikan responden sebagian besar tamatan Sarjana akan lebih memudah mencerna dan menerima berbagai informasi tentang kesehatan termasuk juga terkait dengan layanan PSC 119. Responden juga akan lebih banyak aktif membaca dan mencari informasi terkait dengan layanan kesehatan yang ada dilingkungan sekitarnya, termasuk dengan layanan PSC 119 yang ada dilingkungannya. Seseorang dengan tamatan sarjana juga telah terbiasa dengan melakukan analisa terhadap suatu informasi yang diterimanya sehingga akan memiliki daya ingat yang lebih baik dikarenakan informasi yang didapatnya telah dipahami dengan baik dan akan memiliki kesadaran yang lebih baik terhadap informasi yang diterimanya.

### Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan pekerjaannya didapatkan dari 184 responden, dengan mayoritas pekerjaan terbanyak adalah PNS/ASN/Polisi yaitu sebanyak 89 orang (48,4%). Hasil penelitian responden berdasarkan pekerjaan didapatkan hampir sama dengan penelitian (Putri et al., 2023) yang mengungkapkan bahwa karakteristik masyarakat di Layanan PSC 119 Si Slamet Batang dari 100 responden, didapatkan sebagian besar atau sebanyak 22 orang (22%) sebagai karyawan swasta. Menurut peneliti hasil penelitiannya yang didapatkan bahwa sebagian besar pekerjaannya PNS/ASN/TNI/POLRI berkaitan dengan proses interaksi dengan teman kerjanya dan juga mendapatkan informasi yang berkaitan dengan PSC 119.

### Karakteristik responden berdasarkan lingkungan

Hasilnya didapat karakteristik responden berdasarkan lingkungan didapatkan dari 184 responden, paling banyak gunakan jasa layanan PSC 119 didapatkan sebagian besar tidak pernah menggunakan yaitu sebanyak 114 orang (62%). Hasil penelitian (Musyarofah et al., 2020) mengungkapkan bahwa kendala dalam pelayanan kesehatan PSC 119 SIAGA Kabupaten kendal didapatkan bahwa dalam layanan *ambulance* kendala yang dihadapi adalah masyarakat ada yang kurang begitu tersadarkan guna berikan akses jalan untuk mobil *ambulance* saat mobil *ambulance* menggunakan fasilitas jalan dan masih minim memanfaatkan layanan PSC 119. Lingkungan adalah dunia di sekitar kita, dan dapat memengaruhi cara orang tumbuh dan bertindak, baik sebagai individu maupun kelompok. Lingkungan mencakup segala sesuatu di sekitar seseorang, seperti lingkungan fisik, makhluk hidup, dan lingkungan sosial. Lingkungan memengaruhi cara orang belajar dan memperoleh pengetahuan (Wawan & Dewi, 2023).

Menurut peneliti hasil penelitian yang didapatkan bahwa pemanfaatan layanan PSC 119 didapatkan sebagian besar responden tidak pemanfaatan layanan PSC 119 ini dikarenakan tidak adanya kejadian kegawatdaruratan yang memerlukan layanan PSC 119. Disamping itu juga karena banyaknya tersedia fasilitas kesehatan dilingkungan sekitar sehingga masyarakat bisa memilih fasilitas kesehatan yang lebih lengkap dan memanfaatkan kendaraannya sendiri jika ada kegawatdaruratan yang memerlukan layanan kesehatan. Kurangnya pemanfaatan layanan PSC 119 juga bisa dikarenakan masyarakat telah memiliki tempat pelayanan kesehatan langganannya dan juga bisa dikarenakan juga sistem rujukan kesehatan yang mengharuskan masyarakat lebih memanfaatkan layanan fasilitas kesehatan pertama seperti puskesmas atau dokter keluarga.

### Karakteristik responden berdasarkan sosial budaya

Didapatkan hasilnya sosial budaya didapatkan dari 184 responden, dengan banyaknya kesan responden terhadap layanan PSC 119 didapatkan bahwa sebagian besar dengan keluarga yang memerlukan pertolongan yaitu 158 orang (85,9%). Cara masyarakat diorganisasikan dapat memengaruhi perasaan orang-orang dalam mendapatkan informasi. Orang yang terbiasa dengan lingkungan yang terbatas mungkin kesulitan menerima ide-ide baru. Hal ini sering terlihat di komunitas tertentu. Faktor budaya berperan dalam memilih layanan kesehatan, karena nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh apa yang terjadi di sekitarnya. Faktor sosiokultural memengaruhi pilihan dan tindakan seseorang saat sakit dan juga menyebabkan perbedaan cara dalam menghadapi penyakit dan mencari perawatan (Wawan & Dewi, 2023).

Menurut penelitian hasil penelitian yang didapatkan bahwa kesan responden tentang layanan PSC 119 dilingkungan sekitarnya yang sebagian besar menjawab keluarga yang memerlukan pertolongan didapatnya sebagian besar responden telah tahu tentang layanan dari PSC 119. Didukung juga oleh data yang menandakan sudah dapat info dari layanan PSC 119 sehingga masyarakat secara umum sudah tahu tentang layanan yang ada pada PSC 119. Adanya fasilitas *ambulance* di PSC 119 akan

dikesangkan oleh masyarakat bahwa layanan pada PSC 119 lebih ke layanan Ambulance terutama untuk penanganan masalah kegawatdaruratan, terutama pada kasus-kasus kecelakaan lalu lintas.

#### **Karakteristik responden berdasarkan sumber informasi**

Hasil dari penelitian karakteristik dari sumber informasi didapatkan dari 184 responden, didapatkan didapat data sumber informasi dari petugas kesehatan yaitu sebanyak 105 orang (57,1%). Hasil penelitian (Putri et al., 2023) mengungkapkan bahwa penggunaan media informasi pada penggunaan dari layanan PSC 119 Si Slamet Kabupaten Batang dengan kecelakaan lalu lintas dari 100 responden, sebagian besar atau sebanyak 84 orang (84%) dengan kategori rendah dan sebanyak 16 orang (16%) dengan kategori tinggi.

Sumber informasi yang efektif akan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai cara kerja PSC 119, jenis layanan yang ditawarkan, dan bagaimana cara mengakses layanan tersebut. Hubungan sumber informasi dengan pengetahuan tentang layanan PSC 119 sangat erat. Semakin banyak dan beragam sumber informasi yang tersedia dan mudah diakses, semakin besar pula pengetahuan masyarakat tentang layanan PSC 119 (Prihanti et al., 2022). Pengetahuan seseorang dapat dipengaruhi oleh informasi dari berbagai sumber, seperti berita, internet, buku, penyedia layanan kesehatan, dan keluarga. Semakin banyak informasi yang diperoleh seseorang, semakin banyak pula pengetahuan yang mereka miliki. Seseorang yang memperoleh informasi dari berbagai sumber akan memiliki pengetahuan yang lebih banyak. Memang benar bahwa semakin mudah memperoleh informasi, semakin cepat seseorang mempelajari hal-hal baru (Wawan & Dewi, 2023).

Menurut peneliti hasil penelitian yang didapatkan yang mana sumber informasi yang didapatkan sebagian besar dari petugas kesehatan menunjukkan bahwa petugas sudah secara aktif memberikan informasi terkait dengan layanan PSC 119 terhadap masyarakat di sekitarnya. Di Samping itu juga masyarakat sendiri sudah lebih aktif mencari informasi terkait dengan layanan PSC 119 melalui media sosial. Petugas kesehatan mempunyai peran dan tugas utama sebagai pemberi informasi kesehatan atau edukasi kepada masyarakat sehingga petugas kesehatan yang bekerja di PSC 119 dan dinas terkait perlu lebih intensif dalam memberikan edukasi kepada masyarakat terkait dengan layanan PSC 119, dengan lebih memanfaatkan media sosial untuk lebih memperbanyak cakupan atau sasaran kepada masyarakat yang lebih luas.

#### **Pengetahuan tentang jenis pelayanan di PSC 119**

Hasil penelitian terkait gambaran tingkat pengetahuan masyarakat tentang jenis layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Gianyar sebagian besar responden dengan kategori baik, yaitu 134 responden (72,8%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat sudah paham dan mengerti tentang jenis layanan yang ada di PSC 119 Gianyar. Hasil penelitian yang didapat sejalan dengan hasilnya (Putri et al., 2023) yang mengungkapkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat di dalam pemanfaatan layanan PSC 119 Si Slamet Batang pada kasus kecelakaan lalu lintas, dari 100 responden didapatkan sebagian besar atau sebanyak 64 orang (64%) dengan kategori baik dan sebanyak 36 orang (36%) dengan kategori kurang baik. Didukung juga penelitian yang dilakukan (Sari, 2023) yang mengungkapkan bahwa gambaran pengetahuan masyarakat terhadap PSC 119 Bungo Emergency Services (BES) dari 81 responden didapatkan sebagian besar atau sebanyak 54 orang (66,7%) dengan kategori pengetahuan tinggi dan sebanyak 27 orang (33,3%) dengan kategori pengetahuan rendah. Sedangkan hasil penelitian yang berbeda dari (Asdiwinata et al., 2020), yang mengungkapkan bahwa gambaran tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pertolongan pertama pada kecelakaan lalu lintas, dari 198 responden sebanyak 125 orang (63,1%) dengan kategori cukup, sebanyak 49 orang (24,7%) dengan kategori baik dan sebanyak 24 orang (12,1%) dengan kategori kurang.

Pengetahuan sangat penting untuk mengembangkan perilaku terbuka. Pendidikan formal memengaruhi pengetahuan. Pengetahuan dan pendidikan saling berkaitan erat. Diharapkan orang dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih banyak. Namun, pendidikan rendah tidak selalu berarti seseorang memiliki pengetahuan rendah (Wawan & Dewi, 2023). PSC 119 adalah pusat kesehatan yang menyediakan layanan terpadu. PSC ini memastikan kebutuhan darurat masyarakat di wilayah tersebut terpenuhi dan menjadi titik kontak pertama untuk bantuan cepat. PSC 119 adalah unit awal untuk keadaan darurat sehari-hari. PSC ini bertujuan untuk memberikan respons yang cepat dan tepat guna mencegah kecacatan dan menyelamatkan nyawa (Lahope, 2021). Pusat Keamanan Publik (PSC) 119 menawarkan layanan berikut: Saran pertolongan pertama melalui telepon, pertolongan pertama di lokasi kejadian, evakuasi ke fasilitas kesehatan, informasi ketersediaan tempat tidur rumah sakit, dan koordinasi dengan layanan lain seperti SAR, Pemadam Kebakaran, Kepolisian, atau BPBD. Masyarakat perlu mengetahui bahwa layanan PSC 119 mencakup kasus gawat darurat harian, kasus non-darurat, dan kasus yang tidak termasuk dalam kedua kategori tersebut (Pae & Joewono, 2024). Pusat Keamanan Publik (PSC) 119 menyediakan: panduan pertolongan pertama dari pusat panggilan, pertolongan pertama di tempat kejadian, bantuan untuk mencapai fasilitas kesehatan, informasi ketersediaan tempat tidur rumah sakit, dan dukungan dari kelompok terkait seperti tim SAR/Damkar/Kepolisian/BPBD (Kemenkes RI, 2024).

Menurut pendapat peneliti bahwa sebagian besar pengetahuan masyarakat dengan kategori baik, hal ini didukung oleh tingkat pendidikan responden yang sebagian besar dengan pendidikan sarjana (42,9%). Pendidikan yang dimiliki seseorang akan mempengaruhi proses pemahaman seseorang dan proses penyerapan informasi yang didapatkan sehingga lebih memiliki pengetahuan yang baik. Pengetahuan yang didapatkan masih ada dengan kategori cukup dan kurang dikarenakan masih belum adanya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kesehatan dan responden kurang memperhatikan keberadaan dari PSC 119 dilingkungan tempat tinggal mereka, sehingga masih ditemukan tingkat pengetahuan dengan kategori cukup dan kurang. Didukung juga oleh sumber informasi dari responden yang mana sebagian besar sumber informasi yang didapatkan oleh responden tentang layanan PSC 119 adalah dari petugas kesehatan (57,1%) dan masih ada yang belum pernah dapatkan info mengenai layanan PSC 119, sehingga perlu diberikan edukasi lebih lanjut tentang layanan PSC 119. Pengetahuan yang baik akan menjadi dasar bagi masyarakat untuk lebih memanfaatkan layanan PSC 119 dan masyarakat juga bisa merekomendasikan kepada orang di sekitarnya untuk dapat menggunakan layanan PSC 119 dan jika terjadi kecelakaan lalu lintas di jalan bisa memberikan alternatif untuk menghubungi PSC 119 guna mendapatkan layanan kegawatdaruratan yang lebih cepat dan akurat.

## SIMPULAN

Karakteristik responden, terbanyak dengan usia 35-44 tahun (36,4%), jenis kelamin terbanyak perempuan (62%), pendidikan terbanyak tamatan sarjana (42,9%), terbanyak dengan pekerjaan PNS/ASN/TNI/POLRI (48,4%), pemanfaatan layanan terbanyak tidak (62%), kesan responden terbanyak keluarga yang memerlukan pertolongan (85,9%) dan sumber informasi dari petugas kesehatan (57,1%). Tingkat pengetahuan masyarakat tentang jenis layanan PSC 119 sebagian besar dengan kategori baik (72,8%).

## SARAN

Kepada Dinas Kesehatan. Hasilnya bisa jadi bahan acuan dan data dasar untuk menyusun kebijakan guna dapat melakukan sosialisasi jenis layanan PSC 119 di lingkungan sekitarnya dan menjelaskan prosedur jenis layanan di PSC 119. Kepada Perawat PSC 119. Hasil penelitian dapat menjadi data dasar bagi perawat PSC 119 untuk lebih mensosialisasikan layanan yang ada di PSC 119 dan bisa memanfaatkan layanan PSC 119. Masyarakat. Hasil penelitian ini sebagai informasi bagi masyarakat tentang jenis layanan kesehatan di PSC 119 Gianyar dan bisa memanfaatkan layanan yang ada di PSC

119, serta masyarakat perlu diberikan brosur atau stiker yang berisikan tentang layanan PSC 119 dan info nomor telepon PSC 119 sehingga masyarakat akan mudah mengakses informasi tentang PSC 119. Peneliti selanjutnya. Meneliti lebih jauh analisis faktor lebih dominan dalam mempengaruhi tingkat pengetahuan masyarakat terkait dengan layanan PSC 119 dan bisa melakukan penelitian secara langsung dengan responden, dikarenakan akan mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat karena langsung dijawab oleh responden tanpa bantuan orang lain atau memanfaatkan layanan mesin mencari untuk menjawab pertanyaan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amran, L. N. H., & Yuliana, Y. (2021). Kesiapan Sumber Daya Aparat Psc (Public Safety Center) 119 Takalar Dalam Pengimplementasian E-Government Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Efektif. *Jurnal PENA: Penelitian Dan Penalaran*, 8(2), 251–264.
- Asdiwinata, I. N., Yundari, A. . I. D. H., & Widnyana, I. P. A. (2020). Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan Lalu Lintas Di Banjar Buagan, Desa Pemecutan Kelod. *Bali Medika Jurnal*, 6(1), 58–70. <https://doi.org/10.36376/bmj.v6i1.67>
- BPS Provinsi Bali. (2024). *Banyaknya Kecelakaan Lalu Lintas di Provinsi Bali*, 2023. <Https://Bali.Bps.Go.Id/Id/Statistics-Table/2/MjUxIzI=/Banyaknya-Kecelakaan-Lalu-Lintas-Di-Provinsi-Bali.Html>.
- Cho. (2020). *Hand Book, P3K: Petolongan Pertama pada Kecelakaan*. Pustaka Cerdas.
- Kemenkes RI. (2024). Pedoman Teknis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT). *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Khoirul, A. (2023). Hubungan Pemahaman Penolong dengan Tindakan Pertolongan Pertama pada Korban Kecelakaan Lalu Lintas di IGD RSUD Ungaran dan IGD RSUD Ambarawa. *Jurnal Keperawatan. Jurnal Keperawatan*, 8(1).
- Lahope, J. T. (2021). *Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Masyarakat Denganpemanfaatan Public Safety Center (Psc) 119 Di Kelurahan Paniki Bawah Kota Manado*. 17061178, 6.
- Maryantika, R. (2022). Gambaran Triase, Response Time, Penanganan Pasien dan Pengkategorian Panggilan di Public Safety Center (PSC) 119 Satria Kabupaten Banyumas. *Universitas Muhammadiyah Purwokerto*.
- Mongkau, F. M. (2018). Pengaruh pelatihan bantuan hidup dasar bagi masyarakat awam terhadap tingkat pengetahuan dan keterampilan masyarakat di Desa Inomunga. *Graha Medika Nursing Journal*, 1(1), 10–19.
- Musyarofah, S., Muliawati, R., & Mushidah, M. (2020). Gambaran Pelayanan Kesehatan Public Safety Center 119. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 9(4), 371–378.
- Notoatmodjo, S. (2023). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Pae, K., & Joewono, A. (2024). Upaya Peningkatan Pengetahuan Terhadap Penanggulangan Kegawatdaruratan Bagi Masyarakat Melalui Pelatihan di Desa Curah Cottok, Kapongan, Situbondo, Jawa Timur. *SHARE “SHaring - Action - REflection,”* 10(1), 44–50. <https://doi.org/10.9744/share.10.1.44-50>
- Prihanti, R., Widjanarko, B., & Budiyono. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Public Safety Center (PSC) 119 di Indonesia: Literatur Review. *Media Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar*, 9(2), 356–363.
- Putri, S. I., Suryoputro, A., & Kusumastuti, W. (2023). Penerapan Teori Planned Behavior dalam Pemanfaatan Layanan PSC 119 Si Slamet Batang pada Kasus Kecelakaan Lalu Lintas. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 22(1), 28–34. <https://doi.org/10.14710/mkmi.22.1.28-34>

- Sari, T. P. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Masyarakat Pada Public Safety Center (PSC) 119 Bungo Emergency Services (BES) Di Kecamatan Rimbo Tengah. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104-116.
- Suastrawan, P., Saputra, I., & Yanti, N. (2021). Hubungan pengetahuan pertolongan pertama dengan motivasi menolong korban kecelakaan lalu lintas pada masyarakat di Jalan Prof. Dr. Ida Bagus Mantra, Bali. *Coping: Community of Publishing In Nursing*, 9(2), 236–242.
- Wawan, A., & Dewi, M. (2023). *Teori dan pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Nuha Medika.