Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik
https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/
enrichment of public governance

(Original Article)

Public Value Layanan Gawat Darurat "SIAGA BRO PSC 119" di Kabupaten Bojonegoro

Laely Rosyidah[1*], Bagus Nuari Harmawan[1]

[1]Departemen Administrasi Publik, UPN "Veteran" Jatim, Indonesia
*Correspondence: laelyrosydah17@gmail.com

Abstract
SIAGA BRO PSC 119 attend to provide a rapid response to medical emergencies, which must be available in Bojonegoro District, which operates under the auspices of the Bojonegoro District Health Office. Till now, it has handled over 2,000 emergency cases since its establishment three years ago. However, this emergency service still faces challenges, including a lack of public understanding and an unstable increase in the number of users. When linked to the number of emergency situations, such as accidents, the number of emergency calls should increase in line with the number of accidents occurring. The purpose of this study is to determine the public value of the SIAGA BRO PSC 119 service provided by the Bojonegoro District Health Office, using a descriptive qualitative method through interviews with relevant parties and several users who have used the SIAGA BRO PSC 119 service, and analyzed to determine public value through the measurement dimensions by Faulkner & Kaufman (2018), including Outcome Achievement, Trust and Legitimacy, Service Delivery Quality, and Efficiency. The results indicate that the SIAGA BRO PSC 119 service has a fairly good quality of service delivery and achieves a relatively high level of public trust, particularly in terms of economic, social, and cultural outcomes. However, reporting incidents by the network to the central office is still hindered due to insufficient resources, and active outreach efforts are still a concern raised by the community.

Keywords
public service, public value, psc 119

Received: 20 July 2025; Revised: 8 August 2025; Accepted: 27 August 2025

Pendahuluan

Kenaikan jumlah kecelakaan dari tahun ke tahun yang di alami Kabupaten Bojonegoro memperlihatkan bahwa kesadaran keselamatan berkendara masyarakatnya masih tergolong rendah. Tercatat dari tahun 2021 telah terjadi kecelakaan sebanyak 765 kasus, kemudian di tahun 2022 mengalami kenaikan yang cukup drastis sebanyak 1.012 kasus, dan di tahun 2023 sebanyak 1.033 kasus (Dinas Perhubungan, 2023). Sesuai dengan yang disebutkan Yanuar (2019) yang mengutip Prawira (2014), menyebutkan terdapat pergeseran pola penyakit di indonesia yakni pertama penyakit cerebrovaskuler, kedua yakni kecelakaan lalu lintas, dan yang ketiga penyakit jantung sistemik. Kasus kecelakaan yang merupakan kejadian gawat darurat banyak memakan korban jiwa, sehingga untuk mengurangi risiko tersebut maka masyarakat dan pemerintah setempat harus bersinergi untuk sama-sama meningkatkan kesadaran keselamatan dalam berkendara. Salah satu sinergi yang perlu ditingkatkan adalah penanganan medis yang tepat dan cepat terutama dalam pertolongan pertama pada kasus gawat darurat seperti kecelakaan.

Sinergi pemerintah pusat diawali dengan Instruksi Presiden RI Nomor 4 Tahun 2013 tentang Program Dekade Aksi Keselamatan Jalan yang menyebutkan perlunya peningkatan penanganan pra dan pasca kecelakaan dengan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) yang lebih lanjut dibahas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu. Peraturan tersebut menjadi dasar adanya layanan gawat darurat yang hadir di Kabupaten Bojonegoro di bawah Dinas Kesehatan yang Bernama SIAGA BRO PSC 119 yang memiliki tugas untuk memberikan layanan pertolongan pertama pada kondisi gawat darurat medis baik trauma maupun non trauma.

Kejadian gawat darurat sendiri merupakan kondisi yang terjadi yang tidak dapat diprediksi kapan hal tersebut akan terjadi, gawat darurat sendiri adalah keadaan klinis seorang pasien yang membutuhkan tindakan penyelamatan segera dengan tujuan untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan yang dapat dialami oleh pasien tersebut (Kemenkes, 2016). SIAGA BRO PSC 119 menjadi salah satu ujung tombak Pemerintah Kabupaten Bojonegoro dalam memberikan layanan terpadu kegawatdaruratan melalui call center dengan nomor 081132277119 dan aplikasi emergency button yang dapat diunduh di Playstore.

Telah hadir selama tiga tahun terakhir tidak serta merta menjadikannya bebas dari hambatan dan tantangan. Ketidaktahuan serta rasa ragu dari masyarakat masih menjadi hambatan yang membuat layanan gawat darurat ini belum dapat menjangkau secara menyeluruh dan komprehensif (Fitriani & Hidayat, 2024). Tantangan dari segi geografis seperti yang telah diketahui di Indonesia yang memiliki jumlah pulau lebih dari 17.000 dengan akses transportasi yang beum merata dan sulit terutama di daerah terpencil (Yanuar, 2019). Sesuai dengan kondisi tersebut, wilayah Kabupaten Bojonegoro yang merupakan kabupaten terluas ke empat di Jawa Timur (BPS Batu, 2022) dan termasuk daerah yang memiliki dataran tinggi menjadikan tantangan yang harus dilewati oleh petugas SIAGA BRO PSC 119 untuk mencapai misinya yakni memberikan layanan gawat darurat medis secara merata di seluruh wilayah Kabupaten Bojonegoro (Dinkes, 2023).

Meskipun dari hasil survei kepuasan Masyarakat terhadap layanan gawat darurat tersebut diperoleh hasil mencapai 88,71 dengan predikat A yang mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas dengan kehadiran layanan ini (WJP, 2024). Nilai tambah dari layanan ini ada pada penugasan jejaring PSC 119 yang ada di Kabupaten Bojonegoro yakni di 35 puskesmas dan 10 rumah sakit aktif yang mengupayakan penanganan yang optimal dengan mengutamakan response time yang cepat untuk menuju tempat kejadian dengan mengerahkan petugas PSC 119 yang tersedia dan terdekat dari lokasi kejadian. Walau dari penugasan tersebut masih ditemukan dua puskesmas dengan jumlah penanganan gawat darurat yang minim atau bahkan tidak ada sama sekali (PSC 119 Bojonegoro, 2024). Selain itu jumlah kenaikan pengguna SIAGA BRO PSC 119 cenderung naik turun dari tahun ke tahun (PSC 119 kab. Bojonegoro, 2024), meskipun apabila di kaitkan dengan jumlah keadaan gawat darurat seperti kecelakaan yang justru cenderung mengalami kenaikan tiap tahunnya, maka seharusnya jumlah panggilan penanganan mengalami kenaikan sejalan dengan jumlah kecelakaan yang ada.

Tantangan dan hambatan tersebut menjadikan SIAGA BRO PSC 119 untuk berjejaring dengan puskesmas dan rumah sakit di seluruh wilayah Kabupaten Bojonegoro dalam rangka menjangkau seluruh masyarakat dalam penyampaian layanan gawat darurat medis ini. Meskipun dari perspektif penyelenggara layanan publik sosialisasi baik secara langsung maupun melalui sosial media resmi sudah dilakukan, SIAGA BRO PSC 119 tetap harus memastikan bahwa legitimasi, partisipasi, dan efisiensi layanan dapat tercapai sehingga nilai publik atau public value layanan gawat darurat ini dapat diberikan secara optimal.

Layanan gawat darurat SIAGA BRO PSC 119 menekankan pada pertolongan pertama pada kondisi gawat darurat yang berorientasi pada pelayanan dengan respons cepat dan tepat bersesuaian dengan nilai publik atau nilai yang dirasakan oleh masyarakat secara langsung. Konsep public value sangat sesuai untuk menganalisis layanan SIAGA BRO PSC 119 sebab kerangka ini melihat kinerja layanan publik bukan hanya dari sudut pandang pencapaian target internal pemerintah saja, namun lebih luas turut menyorot nilai yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Public value juga sesuai dengan Implikasi atau penerapan konsep public value yang hadir di Indonesia melalui Undang-undang Nomor 1 tahun 2004 dengan dibentuknya Badan Layanan Umum (BLU) yang secara tersirat maupun tersurat bertujuan untuk menciptakan nilai publik dan bertujuan memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa (Direktorat PPK BLU, 2014).

Moore (1995) sebagai penggagas konsep public value menekankan pada penciptaan nilai publik yang dapat dilihat melalui bagaimana legitimasi dan dukungan dari masyarakat selaku sasaran kebijakan, kemampuan operasional instansi dalam menyelenggarakan layanan, dan nilai yang bermanfaat serta berkelanjutan bagi masyarakat (Moore, 2021). Nilai publik tersebut dimaknai sebagai hasil yang hendak atau telah dicapai dari suatu layanan. Nilai publik atau public value menjadi kebaruan kajian yang akan ditelaah pada layanan gawat darurat SIAGA BRO PSC 119 Kabupaten Bojonegoro, sehingga penelitian ini menghadirkan keterbaruan dalam kajian layanan kegawatdaruratan kesehatan atau medis dengan fokus pada analisis public value terhadap program layanan pra fasilitas kesehatan yang dilakukan secara langsung di tempat kejadian yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro.

Selain public value, layanan ini juga berkaitan dengan konsep collaborative governance yang tampak dari bagaimana jejaring kolaborasi antar sektor dalam pelaksanaan layanan gawat darurat yang lebih optimal dan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas (Fatman et al., 2023). Adapun aktor yang dimaksud seperti dinas kesehatan, puskesmas, rumah sakit, dinas perhubungan, BPBD, satlantas, dan masyarakat di mana kolaborasi ini berkontribusi terhadap penciptaan nilai publik dalam layanan kegawatdarurata medis. Jejaring ini turut memperlihatkan bagaimana kolaborasi dalam penyelenggaraan layanan SIAGA BRO PSC 119 yang tidak bersifat top-down, tetapi dibentuk melalui proses joint decision-making, pembagian peran, komunikasi yang intensif, serta kepercayaan antar aktor. Hal ini merepresentasikan karakteristik utama dari collaborative governance yang jarang dibahas secara kontekstual pada layanan terkait di wilayah Bojonegoro.

Public value dapat secara lebih tajam melihat bagaimana pencapaian hasil dari layanan gawat darurat, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan penyedia layanan yakni SIAGA BRO PSC 119 kepada masyarakat, menelaah landasan kebijakan yang menjadi dasar layanan tersebut, bagaimana kepercayaan publik terhadap layanan ini serta efisiensi yang terlaksana sejalan dengan upaya hadirnya layanan ini di tengah-tengah masyarakat diseluruh penjuru wilayah Bojonegoro dengan mengoptimalkan koneksi jejaring pelayanannya seperti puskesmas dan rumah sakit. Jejaring ini dapat dilihat dan ditelaah dengan menggunakan teori collaborative governance di mana masing-masing pihak seperti pemerintah, swasta, dan masyarakat itu sendiri memiliki peran tersendiri sehingga apabila berkolaborasi akan menghasilkan layanan yang optimal dan bersinergi.

Kedua konsep tersebut dapat dikaitkan untuk menelaah lebih lanjut bagaimana layanan gawat darurat SIAGA BRO PSC 119 menciptakan nilai publik dan bagaimana jejaring yang dimiliki berkolaborasi untuk mendukung tercapainya nilai publik, sehingga dalam hal ini public value berperan sebagai tolak ukur apakah kolaborasi tersebut mampu menciptakan manfaat yang dibutuhkan masyarakat. Konsep public value sendiri menekankan pada bagaimana suatu layanan publik tidak hanya dilihat dari output atau

capaian teknis, melainkan juga dari seberapa besar layanan tersebut diterima oleh masyarakat, didukung secara sosial dan politik, serta memberikan dampak yang dirasakan nyata oleh publik. Melalui dimensi penilaian nilai publik oleh Faulkner & Kaufman (2017) yang terdiri dari Outcome Achievement, Trust and Legitimacy, Service Delivery Quality, dan Efficiency diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas layanan gawat darurat di Kabupaten Bojonegoro dari perspektif nilai publik, sekaligus menjadi masukan bagi penguatan kebijakan dan inovasi pelayanan publik di bidang kegawatdaruratan.

Kajian Pustaka

Public Value

Public Value dipopulerkan oleh Mark H. Moore pada tahun 1995 dengan strategi yang dikenalkannya dengan nama "*Strategic Triangle*". Konsep ini menekankan pada manajer organisasi sektor publik untuk memfokuskan diri pada penciptaan nilai publik. Manajer organisasi sektor publik harus mampu mengkoordinasikan proposisi nilai publik, lingkungan yang memberi wewenang, dan sumber daya operasional sebab keseluruhan konsep nilai publik merupakan elemen penting dalam manajemen sektor publik untuk mencapai keberhasilan dan kepuasan masyarakat (Virtanen & Jalonen, 2024). Konsep *Public Value* menurut beberapa ahli seperti Bozeman (2007), Meynhardt (2009), dan Nabatchi (2012), menyebutkan konsep *Public Value* secara substansial mencoba menghubungkan antara efisiensi ekonomi, praktik organisasi, rasionalitas, dan kemandirian administrasi publik yang mencakup nilai-nilai kepublikan untuk kepentingan publik.

Konsep *Public Value* mengadopsi beberapa aspek unggul dari OPA dan NPM yang dapat diartikan sebagai latar belakang lahirnya *public value* sebagai paradigma atau konsep turunan yang lebih relevan. Hal ini didukung oleh Janine O'Flynn yang berpendapat bahwa perlu adanya perubahan paradigma atau konsep organisasi sektor publik dari "*New Public Management (NPM)*" menuju konsep "*Public Value Creation*" (Direktorat PPK BLU, 2014). Selain itu Stoker, (2006) berargumen bahwa baik paradigma terdahulu maupun NPM tidak mampu menjelaskan perubahan atau memberikan model manajemen di era tata kelola jejaring pemerintahan, sebaliknya *Public Value* sebagai paradigma atau konsep justru memberikan sarana untuk menanggapi tantangan dan memahaminya.

Bozeman (2018), Nabatchi (2012), Van der Wal, dan Nabatchi & De Graaf (2015) menegaskan bahwa konsep *public value* menitik beratkan pada pandangan pentingnya 'nilai' dalam mempertimbangkan tujuan serta penilaian kinerja kebijakan publik. sehingga *public value* menjadi pedoman normatif yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja pemerintahan dan menemukan jawaban atas pertanyaan 'nilai' apa yang perlu ditambahkan pada kebijakan, program, layanan, institusi, serta pedoman filosofis mengenai tujuan yang sesuai dengan tata kelola sektor publik.

Adapun tujuan dari konsep *public value* ini adalah untuk menjustifikasi bagaimana peran nilai-nilai publik yang tercipta baik dalam studi maupun praktik administrasi publik (Widaningrum, 2021). Seperti contoh *study case* penelitian *public value* oleh Suprastyo & Swasanti (2023), yang memiliki kesamaan kajian yakni pada sektor kesehatan, mengkaji bagaimana pelayanan publik di Rumah Sakit R. Ali Manshur Jatirogo yang secara keseluruhan telah memenuhi aspek nilai publik oleh Moore (1995) meskipun masih ditemui kekurangan informasi terkait nilai sosial dan politik dari pelayanan yang telah diselenggarakan sejauh ini.

Banyaknya penelitian terkait nilai publik yang banyak dikembangkan oleh peneliti-peneliti terdahulu membentuk kajian yang beragam dan bersifat khusus sehingga tidak dapat digunakan untuk mengkaji di lokus atau fokus lainnya secara general. Menjawab

kesulitan tersebut Faulkner & Kaufman (2017) mencoba untuk merangkum berbagai kajian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan pengukuran nilai publik. Melalui metode review sistematis dari literatur dengan kata kunci *Measurement of Public Value*, Faulkner and Kaufman menyimpulkan suatu dimensi pengukuran *public value* yang dapat digunakan untuk mengkaji *public value* yang dihasilkan, sehingga untuk mengkaji nilai publik dalam layanan gawat darurat SIAGA BRO PSC 119 penelitian ini menggunakan dimensi pengukuran nilai publik oleh Faulkner & Kaufman (2017) yang terdiri dari *outcome Achievement, trust and legitimacy, service delivery quality, dan efficiency*.

Adapun pengertian dari masing-masing dimensi di mulai dari *outcomes achievement* yang merujuk pada seberapa jauh sektor publik meningkatkan nilai publik di berbagai aspek dan bidang seperti aspek ekonomi dan aspek sosial dan budaya, kemudian *trust and legitimacy* yang merujuk pada sejauh mana suatu organisasi beserta aktivitasnya yang dipercaya dan dianggap kredibel oleh publik dan pemangku kepentingan serta jelas landasan kebijakannya, *service delivery quality* mengacu pada seberapa jauh layanan dirasakan, disampaikan melalui cara yang berkualitas tinggi yang mempertimbangkan kebutuhan penggunanya, dan terakhir *efficiency* yang merujuk pada seberapa jauh organisasi mampu mengoptimalkan pencapaian manfaat meskipun dengan sumber daya yang minimal.

Collaborative Governance

Collaborative governannce merupakan salah satu pendekatan dalam penyelenggaraan pemerintahan di mana melibatkan berbagai pemangku kepentingan atau disebut multi-stakeholder yang melibatkan sektor pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam pengambilan suatu keputusan. *Collaborative governance* dapat diartikan juga sebagai suatu sistem pengambilan keputusan atau masukan yang melibatkan organisasi pemerintah dan organisasi non pemerintah secara formal (Apalso & Setyowati, 2022). Emerson, Nabatchi, & Balogh (2012) turut mendefinisikan *collaborative governance* sebagai proses dan struktur pengambilan keputusan publik yang dilakukan secara kolektif oleh aktor-aktor lintas sektor, dengan tujuan mencapai hasil yang tidak dapat dicapai oleh satu pihak saja.

Anshell & Gash (2008) sebagai salah satu tokoh sentral dalam teori konsep *collaborative governance* menyebutkan terdapat lima karakteristik yang mencirikannya yakni *face to face dialogue* di mana kerja sama yang dilakukan secara tatap muka, *trust building* yakni mementingkan kesamaan pandangan, pola pikir, dan rasa percaya antar aktor*, commitment to process* di mana komitmen ini penting untuk menghindari kegagalan dalam kerja sama*, shared understanding* di mana tiap aktor memiliki pemahaman persepsi yang sama*, dan intermedite outcome* yakni hasil dari kolaborasi yang dilakukan itu sendiri (Deviyanti & Harmawan, 2023). Dalam konteks layanan publik, collaborative governance memandang bahwa keberhasilan program sangat bergantung pada koordinasi, komunikasi, dan kolaborasi antar pihak yang terlibat (Ariesmansyah & Melati, 2021).

Adapun *collaborative governance* dapat mengkaji bagaimana kerja sama atau kolaborasi yang dilakukan para aktor yang terlibat dalam pelaksanaan layanan gawat darurat SIAGA BRO PSC 119, mengingat jejaring layanan ini sendiri juga mencakup seluruh wilayah Kabupaten Bojonegoro yang cukup luas sehingga banyak pihak yang dilibatkan. Koordinasi yang matang, pemahaman persepsi yang sama, dan rasa saling percaya antar aktor akan mendukung pelayanan gawat darurat menjadi lebih baik lagi, sehingga dapat dikatakan melalui *collaborative governance* diaharapkan layanan SIAGA BRO PSC 119 dapat mencapai *public value* yang optimal, yaitu keselamatan warga, peningkatan rasa aman, dan legitimasi layanan.

***Public Safety Center* (PSC)**

Public Safety Center merupakan unit bagian yang bertanggungjawab untuk mengelola krisis kesehatan dan pelayanan kesehatan dengan fungsi koordinasi dan pengendalian pelayanan kegawatdaruratan medis dan krisis kesehatan pada lingkup kabupaten atau kota (Kemenkes, 2024). Layanan ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kasus gawat darurat yang disebabkan oleh penyakit maupun kecelakaan dan pengaruh kondisi geografis yang menjadi landasan pelayanan Public Safety Center (Yanuar, 2019).

Landasan hukum dari Public Safety Center ada pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu atau yang disingkat menjadi SPGDT. Berdasarkan konsep SPGDT, PSC turut melibatkan partisipasi komunitas yang diberdayakan sebagai responden tangan pertama. Komunitas ini merupakan masyarakat biasa yang dapat memberikan pendampingan pada saat kondisi gawat darurat terjadi, sebab masyarakat sebagai penolong pertama memegang peranan penting terhadap keselamatan pasien yang sedang mengalami kondisi darurat (Sunarto & Harnanto, 2021).

Layanan PSC tersedia selam 24 jam secara non-stop dan menjadi ujung tombak pemberi layanan gawat darurat medis sehari-hari dan krisis kesehatan. Adapun kegawatdaruratan yang dimaksud seperti kecelakaan lalu lintas, kegawatdaruratan ibu dan anak (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi), kejadian/sakit mendadak yang menimpa masyarakat seperti serangan jantung/serebrocardiovaskuler, dan berbagai macam trauma, kondisi kritis, keluhan medis, nyeri dan lain sebagainya, kejadian krisis kesehatan dampak dari bencana baik bencana alam seperti gempa, yang menyebabkan cedera kepala, fraktur, luka, gigitan ular; bencana non-alam seperti kebakaran yang menyebabkan luka bakar, ISPA; bencana sosial seperti konflik sosial, kerusuhan yang menyebabkan kejadian korban massal/mass casualty incident (Kemenkes, 2024 :52).

Layanan PSC juga bersifat gratis. Kabupaten/kota wajib memiliki satu PSC aktif di wilayahnya untuk menangani kondisi gawat darurat dan menyelamatkan masyarakat. Seperti contoh di Kabupaten Bantul yang menjadi kajian terdahulu dari penelitian ini sebab memiliki kesamaan kajian dibidang Public Safety Center (PSC) 119 yakni oleh Yanuar (2019), yang berlokus di PSC 119 Kabupaten Bantul yang telah hadir sejak 2018 dengan fokus kajiannya pada kualitas pelayanan dari PSC 119 Kabupaten Bantul. Terdapat nomor panggilan terpusat gawat darurat medis yakni 119, adapun di tiap daerah PSC 119 wilayah tersebut juga harus memiliki nomor panggilan aktif tersendiri. SIAGA BRO PSC 119 Kabupaten Bojonegoro dapat dihubungi melalui call center dengan nomor 081132277119 dan aplikasi emergency button yang dapat diunduh di Playstore. Dengan call center tersebut harapannya dapat mempermudah masyarakat di Kabupaten Bojonegoro untuk mengakses layanan gawat darurat yang cepat, tepat, dan sigap.

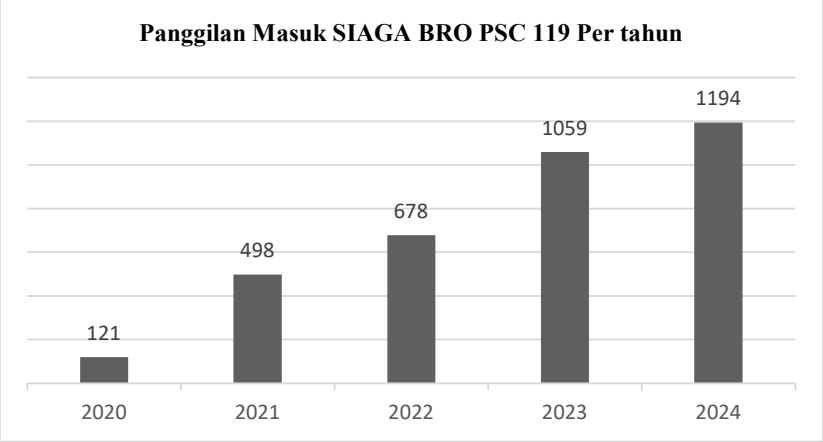
Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode yang dilakukan berdasarkan persepsi pada suatu fenomena yang menghasilkan data dengan pendekatan analisis deskriptif (Sahir, 2021:6) (Ardiansyah et al., 2023), menggunakan metode Case Study yakni penelitian yang dijalankan dengan cara mengeksplorasi secara mendalam melalui pengumpulan data secara detail dan dengan prosedur pengumpulan data dalam suatu waktu pada suatu program (Sugiyono, 2022: 5-6). Adapun lokasi penelitian dilakukan di Kantor SIAGA BRO PSC 119 Kabupaten Bojonegoro dengan mewawancarai koordinator bidang pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro, koordinator lapangan tim SIAGA BRO PSC 119, dan Sekretaris Tim SIAGA BRO PSC 119, kemudian beberapa pengguna layanan SIAGA BRO PSC 119 yang menggunakan layanan ini baik melalui panggilan call center maupun aplikasi emergency button untuk mendapatkan jawaban terkait nilai publik dari perspektif

pengguna khususnya. Penentuan narasumber tersebut sesuai dengan kaidah purposive sampling sebagaimana yang disebutkan oleh Bahri (2018), yang ditentukan menurut pertimbangan dan tujuan tertentu (Nisaak & Khasanah, 2022). Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi yakni pengamatan langsung, wawancara, dan dokumentasi, sementara analisis data menggunakan teknik analisis data oleh Miles & Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penggambaran data atau kesimpulan setelah melalui proses pengumpulan data secara keseluruhan (Sugiyono, 2022)

Hasil

SIAGA BRO PSC 119 di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro telah berjalan selama tiga tahun pasca re-branding dari nama sebelumnya yakni Bojonegoro Safety Center atau disebut Booster mengalami kenaikan jumlah panggilan pertahunnya. Sebelum berubah menjadi SIAGA BRO PSC 119 yakni pada tahun 2020, total panggilan masuk hanya sebanyak 121 panggilan, kemudian pasca re-branding dan promosi yang lebih intensif jumlah panggilan mengalami peningkatan menjadi 498 panggilan di tahun 2021, 678 panggilan di tahun 2022, 1059 panggilan di tahun 2023, dan terbaru 1194 panggilan di tahun 2024.



Gambar. 1.
Panggilan Masuk SIAGA BRO PSC 119 Per Tahun
Sumber: SIAGA BRO PSC 119, 2025

Jumlah panggilan masuk tersebut mengalami peningkatan tiap tahunnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan SIAGA BRO PSC 119 ini mulai dikenal masyarakat seiring dengan berjalannya waktu. Semakin banyak masyarakat yang disasar maka nilai publik yang hendak dicapai semakin dekat, sehingga diharapkan keduanya dapat berjalan beriringan dengan terlaksananya layanan gawat darurat oleh SIAGA BRO PSC dengan fokus pada pemberian manfaat secara langsung kepada masyarakat.

Pencapaian Hasil

Nilai ekonomi dan nilai sosial dan budaya merupakan pencapaian hasil yang diraih oleh layanan gawat darurat ini. Dari hasil wawancara kepada pengguna layanan dan hasil survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada tahun 2024 menunjukkan bahwa masyarakat sangat terbantu dengan hadirnya layanan gawat darurat SIAGA BRO PSC 119 dalam segi ekonomi dimana layanan ini yang bersifat gratis tanpa dipungut biaya apapun dan tersedia selama 24 jam. Nilai IKM dalam aspek biaya atau tarif dari layanan ini sendiri mendapat predikat A atau sangat baik.

Nilai ekonomi yang hadir dari sifat layanan yang gratis ini membantu masyarakat untuk menghemat pengeluaran atau biaya yang sebelumnya dialokasikan untuk memperoleh fasilitas rujukan, sehingga dapat dialihkan untuk keperluan lain yang lebih mendesak. Dari hal tersebut maka diperoleh manfaat ekonomi yang dirasakan masyarakat yang secara langsung berdampak pada pengeluaran masyarakat yang menjadi lebih efisien. Selain gratis layanan gawat darurat ini juga mengindikasikan nilai sosial di masyarakat di mana tolong menolong menjadi aspek utama yang melandasi layanan gawat dararut SIAGA BRO PSC 119 ini. Nilai sosial di masyarakat yang berangkat dari kepedulian terhadap sesama akan mempermudah penyampaian layanan gawat darurat secara cepat dan sigap.

Nilai sosial dan budaya yang didapatkan dari penelitian ini ada pada terbentuknya pola kebiasaan yang tumbuh di masyarakat yakni untuk segera menghubungi pihak SIAGA BRO PSC 119 apabila menemui atau berada pada kondisi gawat darurat medis. Seperti yang disampaikan koordinator bidang pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro yang membawahi SIAGA BRO PSC 119, dalam jangka panjang budaya atau pola perilaku masyarakat ini akan berdampak pada peningkatan angka harapan hidup masyarakat karena semakin masyarakat sadar pentingnya pertolongan pertama maka risiko kematian dapat ditekan.

Kepercayaan dan Legitimasi

Selanjutnya mengenai kepercayaan dan legitimasi layanan dimana keduanya merupakan hal penting yang menjadi dasar layanan ini. SIAGA BRO PSC 119 Kabupaten Bojonegoro memiliki landasan kebijakan dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) yang kemudian disusul dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/I/1791/2021 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu / Public Safety Center (PSC) 119. Kemudian, dalam perihal penyelenggaraan secara teknis berpedoman pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1588/2024 Tentang Pedoman Teknis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT).

Peraturan yang diterbitkan Kementerian Kesehatan RI tersebut merupakan tindak lanjut dari Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 4 tahun 2013 tentang Program Dekade Aksi Keselamatan Jalan, sehingga Inpres ini menjadi cikal bakal lahirnya SPGDT. SPGDT sendiri menjadi ujung tombak dalam pemberian layanan gawat darurat seperti kecelakaan, bencana alam yang menyebabkan korban jiwa, penurunan kesadaran, serangan jantung, dan lain sebagainya. Tiga peraturan tersebut menjadi landasan kebijakan yang dimiliki layanan PSC 119 di seluruh Indonesia. Sementara ditingkat kabupaten, untuk mengatur secara rinci maka peraturan yang dikeluarkan pemerintah daerah dapat menjadi acuan, namun di Bojonegoro sendiri landasan kebijakan yang digunakan masih terbatas pada peraturan yang dikeluarkan oleh pusat.

Sementara kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini dapat dikategorikan dalam predikat B, karena pengguna masih mengeluhkan sosialisasi yang kurang aktif dan merata dalam penyampaian layanan gawat darurat berbasis *call center* ini. Meskipun demikian masyarakat yang telah menggunakan layanan mengaku percaya sepenuhnya terhadap layanan petugas SIAGA BRO PSC 119, salah satu alasannya berasal dari kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki serta petugas yang sigap dan tanggap. Transparansi dan perlindungan data juga menjadi poin tambah yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Hal ini dapat dilihat pada sosial media resmi mereka seperti instagram dan facebook yang aktif mengabarkan kegiatan penanganan setiap harinya. Adapun dokumentasi yang dilakukan tetap berpegang pada pedoman perlindungan data

pasien dengan memberikan efek blur pada foto dan nama samaran pada kolom nama pelapor kejadian.

Kualitas Penyampaian Layanan

Selanjutnya berkaitan dengan kualitas penyampaian layanan di mana responsifitas petugas dalam menindak adanya kejadian gawat darurat setelah aduan masuk yang diterima oleh operator *call center* SIAGA BRO PSC 119. Alur penanganan layanan SIAGA BRO PSC 119 berawal dimulai dengan adanya laporan masuk baik melalui nomor telepon maupun *emergency button* kemudian dilakukan konfirmasi untuk memastikan lokasi kejadian, dilanjutkan dengan penentuan jejaring puskesmas atau rumah sakit terdekat dengan lokasi kejadian yang status kesiapan unit dan petugasnya terpantau pada sistem sehingga petugas *call center* dapat segera melimpahkan tugas penanganan kepada jejaring terdekat dengan status *on duty* untuk meluncur ke lokasi kejadian. Selagi petugas penanganan menuju lokasi kejadian, petugas *call center* yang berjaga di kantor PSC 119 melakukan *input* laporan kejadian dan memantau *respons time* petugas dari mulai laporan masuk sampai pada penanganan dinyatakan selesai dilakukan.

Layanan cepat, tanggap, dan sigap merupakan komitmen layanan yang mengupayakan optimalisasi *response time* sebab hal ini merupakan tujuan utama dari layanan gawat darurat. Sejalan dengan hasil survei IKM dalam aspek waktu pelayanan di mana *response time* yang dimulai dari kontak oleh pengguna sampai pada respons petugas mendapat nilai paling tinggi mencapai 88,42 dan berpredikat A sedangkan parameter lainnya yang berhubungan dengan aspek waktu pelayanan berada di bawahnya dengan predikat B seperti parameter kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan yang dimulai dari telepon hingga proses evakuasi atau penanganan selesai dilakukan dengan nilai 87,55.

Aspek kompetensi keterampilan petugas mendapatkan predikat A dengan nilai 90,26 disusul dengan kemampuan petugas yang mendapat predikat B dengan nilai 88,20. Adapun sikap petugas mendapatkan nilai paling tinggi dengan nilai 90,80 yang secara otomatis menyandang predikat A. keterampilan petugas ini dibuktikan dengan kepemilikan sertifikat aktif pelatihan *Basic Trauma Cardiac Life Support* (BTCLS) dan sertifikat pelatihan penunjang tambahan lainnya yang diwajibkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia untuk mendukung standar kemampuan perawat sebagai petugas SIAGA BRO PSC 119.

Efisiensi

Sampai saat ini Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro telah bekerjasama dan berkolaborasi dengan berbagai organisasi pemerintah daerah lainnya untuk mengoptimalkan respons cepat tanggap layanan gawat darurat SIAGA BRO PSC 119. OPD tersebut seperti Satlantas Polres Kabupaten Bojonegoro, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bojonegoro, dan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro, selain itu di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro sendiri juga membawahi jejaringnya yang terdiri dari 36 puskesmas serta 11 rumah sakit aktif baik swasta maupun milik pemerintah daerah. Masyarakat turut menjadi bagian dari upaya respons cepat penanganan di mana peran pelapor sangat krusial sebab mereka dapat menjadi bagian dari penyelamatan pasien atau korban secara langsung sebelum bantuan medis datang.

Berkaitan dengan efisiensi SIAGA BRO PSC 119 sendiri memberikan kemudahan dalam proses informasi kondisi lingkungan yang dihadapi puskesmas tersebut. Selain itu kurangnya personil dan rangkap fungsi perawat UGD atau IGD di puskesmas sebagai petugas jejaring PSC 119 yang harus berjaga selama 24 jam di puskesmas serta kurangnya jumlah driver ambulans yang stand by turut menghambat penanganan dan perujukan pasien atau korban untuk mendapat penanganan yang lebih baik di fasilitas kesehatan

yang lebih lengkap langsung setelah penangan pertama dilakukan ditempat. SIAGA BRO PSC 119 melakukan jejaring layanan gawat darurat dengan seluruh puskesmas dan rumah sakit aktif di Kabupaten Bojonegoro, adapun tujuannya untuk memperluas cakupan layanan ke pelosok daerah. Meskipun demikian masih ditemui kendala berupa pelaporan kejadian gawat darurat yang belum optimal dari beberapa puskesmas kepada SIAGA BRO PSC 119 sehingga berdampak pada evaluasi layanan yang kurang tepat akibat kurangnya pelaporan.

Diskusi

Public Safety Center (PSC) 119 yang merupakan program layanan yang digaungkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang khusus melayani kejadian gawat darurat medis baik trauma dan non trauma di setiap kabupaten dan kota (Kurniawaty & Pramono, 2023). Sebagai sebuah layanan publik tentu masyarakat menjadi sasaran utama sebagai penerima layanan, sehingga pelayanan publik dapat disebut sebagai berbagai kegiatan yang dilakukan pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara langsung di mana hal ini menjadi perwujudan tugas dan fungsi pemerintah itu sendiri (Firmansyah et al., 2025).

Merujuk pada seberapa jauh sektor publik meningkatkan nilai publik di berbagai bidang. SIAGA BRO PSC 119 merupakan layanan publik yang bergerak pada penanganan kejadian gawat darurat seperti serangan jantung, korban kecelakaan lalu lintas, korban kebakaran, korban bencana alam, kegawatdaruratan baik di rumah, tempat kerja, maupun di tempat umum (Bojonegoro.go.id, 2022) dan kejadian yang memerlukan respons cepat dan terpadu untuk memperkecil angka kematian dan kecacatan lainnya. Adapun layanan ini bersifat gratis dan tersedia selama 24 jam. Layanan ini dapat diperoleh masyarakat melalui telepon *call center* dengan nomor 081132277119.

Mark H. Moore sebagai pencetus teori nilai publik mengemukakan tiga unsur penting dalam *public value* yang disebut dengan *strategic triangle*. Seiring dengan berkembangnya waktu, kajian mengenai nilai publik mulai banyak dilakukan oleh ahli-ahli lain dengan bidang kajian yang beragam. Dari beragam kajian di berbagai bidang tersebut Faulkner & Kaufman (2017) mencoba meringkasnya melalui dimensi pengukuran nilai publik atau *Measurement of Public Value* yang terdiri dari *Outcome Achievement* (pencapaian hasil)*, Trust and Legitimacy* (kepercayaan dan legitimasi)*, Service Delivery Quality* (kualitas penyampaian layanan)*, dan Efficiency* (efisiensi). Dimensi tersebut akan digunakan untuk menelaah atau mengkaji nilai publik yang dihasilkan daripada penanganan kejadian gawat darurat trauma non-trauma yang dilakukan oleh SIAGA BRO PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro.

Pencapaian Hasil

Pencapaian hasil merujuk pada kemampuan instansi publik dalam meningkatkan nilai publik di berbagai bidang (Faulkner & Kaufman, 2017). SIAGA BRO PSC 119 sendiri memiliki orientasi pelayanan gawat darurat kepada pasien atau korban dalam waktu sesingkat-singkatnya dan dengan penanganan yang tepat dan cepat. Dari hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan layanan SIAGA BRO PSC 119 bernilai ekonomi bagi masyarakat karena layanannya yang bersifat gratis dan dapat diakses oleh siapa pun dan kapan pun. Masyarakat menjadi terbantu untuk menghemat biaya yang dapat dikeluarkan untuk keperluan rujukan menuju fasilitas kesehatan yang lebih besar hal ini sesuai dengan temuan Coyle et al. (2020) yang kembali dikutipnya dalam Coyle & Manley (2024): 1318).

Layanan ini juga mendorong budaya respons cepat tanggap masyarakat sekitar untuk segera melaporkan adanya kejadian gawat darurat medis kepada petugas kesehatan khususnya yakni SIAGA BRO PSC 119 untuk menolong pasien atau korban. Budaya ini

dapat menjadi strategi seperti yang ditemukan oleh Linda Höglund, Maria Mårtensson, dan Kerstin Thomson (2021), strategi budaya dapat menggambarkan bagaimana kontribusi budaya pada pemenuhan tujuan, dalam hal ini yakni pelayanan gawat darurat ke seluruh masyarakat Bojonegoro di mana dampak khususnya secara jangka panjang. Dari hal tersebut maka layanan ini memenuhi nilai sosial budaya sebagai hasil pencapaian dari *public value*.

Kepercayaan dan Legitimasi

Kepercayaan dan legitimasi mengacu pada seberapa jauh sektor publik berikut dengan aktivitasnya dipercaya dan diakui kredibilitasnya oleh publik beserta pemangku kebijakan sebab kepercayaan adalah dasar yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat (Yotawut, 2018). Kepercayaan diri suatu instansi dalam upaya penyelenggaraan suatu layanan juga menjadi bagian dari *trust* atau kepercayaan yang berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah (Naidoo & Holtzhausen, 2020). Terbukti dari hasil survei IKM dan jumlah pengguna yang mengalami peningkatan tiap tahunnya menunjukkan bahwa layanan ini mendapatkan kepercayaan dari masyarakat khususnya pengguna layanan, meskipun masih ada keluhan bahwa sosialisasi yang dilakukan masih kurang aktif sehingga di daerah pelosok masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memanfaatkan kehadiran layanan ini.

Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu, kebijakan tersebut menjadi landasan hadirnya SIAGA BRO PSC 119 di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro. Meskipun secara eksplisit belum ada peraturan khusus lainnya yang dikeluarkan pemerintah daerah untuk memperkuat legitimasi dari layanan ini seperti peraturan bupati, kehadiran layanan ini telah menunjukkan respons masyarakat yang cukup baik di mana hal ini juga dapat dilihat melalui jumlah pengikut akun Instagram resmi SIAGA BRO PSC 119 dan jumlah pengguna yang tercatat pada sistem yang mengalami kenaikan tiap tahunnya.

Kualitas Penyampaian Layanan

Kualitas penyampaian layanan merujuk pada seberapa jauh layanan yang dirasakan dan disampaikan melalui cara yang berkualitas dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna (Faulkner & Kaufman, 2017), layanan gawat darurat SIAGA BRO PSC 119 terus berupaya untuk memberikan pelayanan dengan mengutamakan ketepatan prosedur penanganan. Melalui *call center* 119 yang merupakan desain sistem teknologi dengan konsep pusat panggilan terintegrasi berbasis jaringan telekomunikasi yang khusus di bidang kesehatan (Prihanti et al., 2022), laporan kejadian oleh masyarakat diterima oleh petugas untuk selanjutnya diproses untuk dilakukan penanganan (kemkes.go.id, 2019).

Penanganan medis yang dilakukan oleh SIAGA BRO PSC 119 beserta jejaringnya tentu juga mementingkan kepuasan masyarakat. Penelitian oleh (Rustanto, 2021) menyebutkan bahwa terdapat dua dimensi kepuasan masyarakat yakni yang dipengaruhi pelayanan secara langsung dan pelayanan secara tak langsung. Pelayanan secara langsung dalam layanan gawat darurat ini berkaitan dengan penanganan medis oleh petugas secara langsung. Sementara pelayanan tidak langsung berkaitan dengan fasilitas kesehatan dan kesiapan seperti kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan gawat darurat itu sendiri.

Kualitas pelayanan sangat penting terutama pada layanan gawat darurat SIAGA BRO PSC 119, hal ini karena penanganan medis harus dilakukan secara optimal, tepat, dan sigap. Petugas yang menanganinya juga harus merupakan perawat medis terlatih bersertifikat di mana para petugas SIAGA BRO PSC 119 termasuk di dalamnya (Kurniawaty & Pramono, 2023). Dari hasil penelitian, pengguna menyatakan puas

dengan profesionalitas, responsifitas, dan cepat tanggap petugas SIAGA BRO PSC 119 dalam melakukan penanganan. Hasil survei IKM tahun 2024 juga memperlihatkan bahwa waktu tunggu pertolongan datang mulai dari kontak sampai pada petugas datang ke lokasi cukup cepat.

Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan cara suatu organisasi menggunakan seluruh sumber daya yang dimilikinya secara optimal untuk mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan, dengan demikian efisiensi dapat diartikan sebagai upaya menghasilkan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan jumlah usaha yang telah dikeluarkan (Faulkner & Kaufman, 2017). Selain itu efisiensi juga diperlukan untuk menyelenggarakan layanan publik yang lebih baik dan tidak mempersulit masyarakat dalam mengaksesnya. Efisiensi sering berkaitan dengan efektivitas yang memiliki ciri-ciri tercapainya ketepatan waktu tunggu dalam pelayanan dan waktu proses layanan yang akurat dan bebas dari kesalahan (Ghunu et al., 2024).

Efisiensi pada layanan ini masih terhambat pada pelaporan kejadian gawat darurat yang belum dilaksanakan oleh jejaring puskesmas secara optimal. Rangkap tugas petugas jejaring puskesmas PSC 119 oleh petugas UGD atau IGD puskesmas turut mempengaruhi pelaporan yang kurang optimal tersebut. Adapun rangkap tugas tersebut berhubungan dengan jumlah sumber daya yang terbatas. Pelaporan penanganan oleh jejaring puskesmas yang belum optimal dapat menghambat pemantauan dan berimbas pada evaluasi yang tidak dapat dilakukan secara optimal dan tidak sesuai dengan konsep efisiensi serta efektivitas pada layanan publik yang menjadi jalan utama pencapaian nilai publik yang lebih baik lagi (Hilhorst et al., 2022)

Meskipun terdapat hambatan seperti yang dijelaskan sebelumnya, kolaborasi antar sektor telah terlaksana. Kesamaan persepsi tiap aktor yang berjejaring seperti BPBD, Satlantas, dan Damkar bahwa penanganan gawat darurat medis memerlukan respons cepat dan tepat juga jika memungkinkan melakukan pertolongan pertama yang dipandu oleh call center kepada pelapor untuk memberikan tindakan penyelamata pada pasien atau korban juga merupakan upaya kolaborasi atau collaborative governance yang telah dilakukan (Ariesmansyah & Melati, 2021). Adapun peran sektor swasta belum nampak secara jelas atau belum tampak secara langsung tersurat.

Kesimpulan

Public value atau nilai publik yang merujuk kemanfaatan yang dirasakan masyarakat atas hadirnya layanan kejadian gawat darurat SIAGA BRO PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro ditelaah menurut empat dimensi pengukurannya menunjukkan bahwa layanan ini bernilai ekonomi serta mendorong nilai sosial budaya di kalangan masyarakat. Nilai ekonomi yang dimaksud ada pada sifat layanan yang tidak memungut biaya sepeser pun, kemudian nilai sosial budaya dari layanan ini adalah menciptakan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk segera melaporkan kejadian gawat darurat kepada petugas kesehatan dan lebih jauh masyarakat mampu memahami pertolongan pertama yang dapat diberikan kepada pasien atau korban apabila menemui kejadian tersebut. Hasil survei kepuasan masyarakat mengindikasikan pengguna yang cukup puas dengan pelayanan yang diberikan petugas SIAGA BRO PSC 119. Meskipun demikian kekurangan yang ditemukan ada pada sosialisasi yang kurang aktif sehingga masih dikeluhkan oleh masyarakat sehingga perlu ditingkatkan. Sumber daya yang terbatas dan rangkap tugas petugas jejaring puskesmas PSC 119 menghambat pelaporan penanganan kejadian gawat darurat kepada SIAGA BRO PSC 119, sehingga evaluasi tidak dapat dilakukan secara optimal. Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian khususnya terkait nilai publik yang merupakan prioritas tujuan yang hendak dicapai suatu

instansi yang dalam hal ini berkaitan dengan manfaat layanan gawat darurat respon cepat SIAGA BRO PSC 119, meskipun demikian keterbatasan partisipasi informan khususnya di jejaring rumah sakit mempengaruhi bagaimana perspektif nilai publik yang hendak dicapai oleh jejaring rumah sakit. Dari layanan gawat darurat SIAGA BRO PSC 119 tersebut masih banyak hal yang dapat digali dan ditelaah, oleh karenanya penelitian lanjutan dengan sudut pandang berbeda terhadap layanan ini dapat dilakukan untuk memperkaya kajian khususnya mengenai layanan gawat darurat PSC 119 di berbagai daerah lainnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi selama proses penelitian ini berlangsung. Ucapan terima kasih kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro, Tim SIAGA BRO PSC 119, Petugas Jejaring Puskesmas PSC 119, dan para Narasumber Pengguna layanan SIAGA BRO PSC 119 yang tidak mampu penulis sebutkan satu persatu atas waktu, informasi, dan arahan yang diberikan sehingga penulis mampu menuliskan artikel ini dengan baik. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing yang telah mendampingi, memotivasi, dan mengarahkan penulis sehingga penulisan artikel ini dapat berjalan dengan lancar.

Referensi

Apalso, M. A., & Setyowati, K. (2022). Pengembangan Pariwisata Kreatif Berbasis Kearifan Lokal dalam Perspektif Collaborative Governance Studi di Kampung Blangkon Potrojayan Kelurahan Serengan Kecamatan Serengan Kota Surakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2). https://doi.org/10.31506/JAP.V13I2.15392

Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. IHSAN : *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. https://doi.org/10.61104/IHSAN.V1I2.57

Ariesmansyah, A., & Melati, D. (2021). Collaborative Governance in Enforcement Program for Restrictions on Community Activities in Bandung City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 290–300. http://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/22531

Bojonegoro.go.id, A. (2022, December). Layanan Gratis PSC 119 Kegawatdaruratan Medis, Terintegrasi Puskesmas dan RS se-Bojonegoro . https://bojonegorokab.go.id/berita/7011/layanan-gratis-psc-119-kegawatdaruratan-medis-terintegrasi-puskesmas-dan-rs-se-bojonegoro?lang=id

BPS Batu, A. (2022). Luas Wilayah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur, 2022. https://batukota.bps.go.id/id/statistics-table/1/MjkxIzE=/luas-wilayah-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-timur-2016

Coyle, D., & Manley, A. (2024). What is the value of data? A review of empirical methods. *Journal of Economic Surveys*, 38(4), 1317–1337. https://doi.org/10.1111/JOES.12585

Deviyanti, K. E., & Harmawan, B. N. (2023). Collaborative governance dalam program kampunge arek suroboyo ramah perempuan dan anak. *Journal Publicuho*, 6(4), 1456–1464. https://doi.org/10.35817/PUBLICUHO.V6I4.288

Dinas Perhubungan, Kab. B. (2023). Data Kecelakaan dii Kabupaten Bojonegoro Tahun 2017-2023. https://dinhub.bojonegorokab.go.id/menu/detail/30/SAKIPDinasPerhubungan

Dinkes, B. (2023). Profil Kesehatan Kabupaten Bojonegoro.

Direktorat PPK BLU, admin. (2014). Suatu Tinjauan atas Konsep Penciptaan Nilai Publik (Public Value Creation) sebagai Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. Djpb.Kemenkeu.Go.Id. https://djpb.kemenkeu.go.id/direktorat/ppkblu/id/data-publikasi/artikel/58-suatu-tinjauan-atas-konsep-penciptaan-nilai-publik-public-value-

creation-sebagai-paradigma-baru-dalam-pelayanan-publik.html
Fatman, J. H., Nurlinah, & Syamsu, S. (2023). Pelayanan Publik Berbasis Collaborative Governance Di Pelabuhan Andi Mattalata Kabupaten Barru. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 120–134. https://doi.org/10.26618/KJAP.V9I1.10515
Faulkner, N., & Kaufman, S. (2017). Avoiding Theoretical Stagnation: A Systematic Review and Framework for Measuring Public Value. *Australian Journal of Public Administration*, 77(1), 69–86. https://doi.org/10.1111/1467-8500.12251
Firmansyah, A. N., Dadang, M., & Munajat, E. (2025). Agile Governance Dalam Meningkatkan Layanan Kegawatdaruratan Cirebon Siaga 112 di Kota Cirebon. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 38–51. https://doi.org/10.3390/kjap.v11i1.17415
Fitriani, D., & Hidayat, R. (2024). Implementasi kebijakan public safety center (psc) 119 dinas kesehatan lombok barat. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 146–156. https://doi.org/10.25157/dak.v11i1.13491
Ghunu, A., Purwatiningsih, A., & Fithriana, N. (2024). Efisiensi efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik mewujudkan pelayanan prima (studi di kelurahan tlogomas kecamatan lowokwaru kota malang). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 13(1), 86–97. https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/2647
Hilhorst, C., Behrens, C., Brouwer, E., & Sneller, L. (2022). Efficiency gains in public service delivery through information technology in municipalities. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101724. https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2022.101724
Höglund, L., Mårtensson, M., & Thomson, K. (2021). Strategic management, management control practices and public value creation: the strategic triangle in the Swedish public sector. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 34(7), 1608–1634. https://doi.org/10.1108/AAAJ-11-2019-4284
Kemenkes. (2024). Pedoman Teknis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
kemkes.go.id. (2019). sehari jelang tahun baru ncc terima hampir 3 ribu panggilan. https://kemkes.go.id/eng/%20sehari-jelang-tahun-baru-ncc-terima-hampir-3-ribu-panggilan
Kurniawaty, L., & Pramono, S. (2023). Implementasi Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2020 Tentang SPGDT Dalam Pembentukan PSC 119 di Kabupaten Jombang. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 193–208. https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/view/7419
Moore, M. H. (2021). Creating public value: The core idea of strategic management in government. *International Journal of Professional Business Review*, 6(1), 1–2. https://doi.org/10.26668/businessreview/2021.v6i1.219
Naidoo, I., & Holtzhausen, N. (2020). Contextualising Public Value Theory and its Measurement in Public Administration. *Administratio Publica*, 28(2).
Nisaak, K., & Khasanah, U. (2022). Literature Review Pengaruh Tingkat Pendapatan, Perubahan Tarif Pajak Insentif Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(2). https://doi.org/10.38035/jim.v1i2
Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 19 tahun 2016 tentang sistem penanggulangan gawat darurat terpadu, 1 (2016). www.peraturan.go.id
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*, 17(2), 283–295. https://doi.org/10.32382/medkes.v17i2
PSC 119 Bojonegoro, D. (2024). Rekap Penugasan Jejaring PSC 119 Puskesmas Tahun 2024.

PSC 119 kab. Bojonegoro, D. (2024). Data Jumlah Panggilan Layanan SIAGA BRO PSC 119 Kabupaten Bojonegoro Tahun 2020-2024.

Rustanto, A. E. (2021). Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada RPTRA di Wilayah Jakarta Pada Masa Pandemi Covid-19. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 84–100. https://doi.org/10.26618/kjap.v7i1.4736

Sahir, S. H. (2021). Metodologi Penelitian. Penerbit KBM Indonesia. www.penerbitbukumurah.com

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, interpretif, interaktif, dan konstruktif (5th ed.). CV. Alfabeta.

Sunarto, S., & Harnanto, A. M. (2021). Increasing Public Confidence In Accessing Public Safety Center-119 Services Through First Aid Training. *JKG (Jurnal Keperawatan Global)*, 27–31. https://doi.org/10.37341/jkg.v0i0.232

Suprastyo, A., & Swasanti, I. (2023). Public Value Public Services at R. Ali Manshur Jatirogo Regional Hospital. *Publik, Jurnal Ilmu Administrasi*, I Vol, 12(2), 2023–2121. https://doi.org/10.31314/pjia.12.1.120-132.2023

Virtanen, P., & Jalonen, H. (2024). Public value creation mechanisms in the context of public service logic: an integrated conceptual framework. *Public Management Review*, 26(8), 2331–2354. https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2268111

Widaningrum. (2021). Bab V public value dalam administrasi publik dan governance. In tinjauan studi manajemen dan kebijakan publik di indonesia: Menegaskan Identitas dan Meneguhkan Relevansi (1st ed., pp. 117–132). Gadjah Mada University Press.

WJP, C. N. (2024). Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Dinas kesehatan Kab. Bojonegoro dan SIAGA BRO PSC 119 Tahun 2024.

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*, 4(1), 1–20. https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335

Yotawut, M. (2018). Examining progress in research on public value. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 39(1), 168–173. https://doi.org/10.1016/J.KJSS.2017.12.005