



## **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA TIM KESEHATAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEGAWATDARURATAN**

**Triska Ayu Fitriani, Andi Rizki Amelia\*, Nurmiati Muchlis, Rezky Aulia Yusuf**

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Jl. Urip Sumoharjo No.km.5, Panaikang, Panakkukang, Makassar, Sulawesi Selatan 90231, Indonesia

\*[andirezki.amelia@umi.ac.id](mailto:andirezki.amelia@umi.ac.id)

### **ABSTRAK**

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berpengaruh antara kinerja tim kesehatan dengan kualitas pelayanan gawat darurat di Public Safety Center (PSC) 119 Takalar. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain Cross Sectional Study. Populasi adalah seluruh tim kesehatan PSC 119 Takalar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Total Sampling. Hasil penelitian ini melaporkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan, efektivitas berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan, dan komitmen kerja berpengaruh langsung signifikan dan pengaruh positif pada kualitas layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa (1) ketepatan waktu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan gawat darurat di PSC 119 Takalar, (2) Efektivitas menegaskan pengaruh terhadap kualitas pelayanan gawat darurat di PSC 119 Takalar, (3) komitmen kerja menggambarkan pengaruh terhadap kualitas pelayanan gawat darurat di PSC 119 Takalar (4) menunjukkan efektifitas pengaruh sebesar 17.847 kali terhadap kualitas pelayanan gawat darurat di PSC 119 Takalar.

Kata kunci: kualitas layanan; psc 119; tim kinerja

## ***FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF THE HEALTH TEAM TO THE QUALITY OF EMERGENCY SERVICES***

### **ABSTRACT**

*Performance is the result of an employee's work during a certain period compared to various possibilities such as standards, targets / goals or criteria that have been determined in advance and agreed upon. This study aims to determine the influential factors between the performance of the health team and the quality of emergency services at the Public Safety Center (PSC) 119 Takalar. This study uses quantitative research with a Cross Sectional Study design. The population is the entire health team of PSC 119 Takalar. The sampling technique used was Total Sampling. The results of this study report that timeliness has a direct significant and positive effect on service quality, effectiveness has a direct significant and positive effect on service quality, and work commitment has a direct significant and positive effect on service quality. This study concluded that (1) timeliness affects the quality of emergency services at PSC 119 Takalar, (2) effectiveness confirms the influence on the quality of emergency services at PSC 119 Takalar, (3) work commitment illustrates the influence on the quality of emergency services at PSC 119 Takalar (4) shows the effectiveness of the influence of 17.847 times on the quality of emergency services at PSC 119 Takalar.*

*Keywords: performance team; psc 119; service quality*

### **PENDAHULUAN**

Keadaan darurat adalah salah satu peristiwa yang tidak dapat diprediksi dan oleh karena itu tindakan segera harus diambil untuk mengurangi risiko kurangnya pertolongan pertama yang dapat mengancam jiwa atau mengakibatkan cacat permanen atau kematian. Keadaan darurat

merupakan masalah yang tidak dapat diabaikan mengingat jumlahnya yang semakin meningkat dan dampaknya (Amiruddin, 2013). Menurut (WHO, 2013), 33.815 kematian di jalan raya terjadi di kawasan Asia Tenggara (SEAR) pada tahun 2010, lebih banyak daripada di negara berpenghasilan rendah dan menengah, dan 10 persen populasi di negara miskin. Jumlah kematian per 10.000 orang adalah 19,5. Kematian lalu lintas jalan adalah 12,7 per 100.000 penduduk, dengan angka terendah adalah Maladewa sebesar 1,9 per 100.000 dan Thailand sebesar 88,1 per 100.000. Menurut data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), hingga 67% korban kecelakaan lalu lintas adalah usia kerja antara 22 dan 50 tahun. Sepeda motor juga menjadi penyebab utama kecelakaan, terhitung 120.226 atau 72% dari semua kecelakaan lalu lintas dalam setahun. Berdasarkan data Health Sector Review 2014, penyakit serebrovaskular (tahap 1), kecelakaan lalu lintas (tahap 2) dan penyakit jantung iskemik (tahap 3) telah dilaporkan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir (Amelia et al., 2023).

Meningkatnya kasus kegawatdaruratan penyakit-penyakit serta faktor geografis yang dimiliki Indonesia tersebut, mendorong Kementerian Kesehatan untuk melakukan terobosan baru guna meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya terkait pelayanan kegawatdaruratan, salah satunya melalui layanan Public Safety Center 119 yang dapat digunakan di seluruh wilayah Indonesia (Amelia et al., 2023). Menurut (Sylvana, 2020), beberapa dampak positif adanya PSC 119, diantaranya yaitu: (1) masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan gawat darurat yang tidak membedakan status ekonomi kaya ataupun miskin, (2) layanan gawat darurat bersifat terorganisir sehingga memudahkan mendapat informasi cepat untuk mempercepat pelayanan, (3) memudahkan proses rujukan antar kabupaten/kota maupun provinsi karena tergabung dalam satu system, (4) dapat menurunkan angka kecacatan dan kematian di Indonesia. Tenaga kesehatan yang dibebani dengan banyak tugas karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki sehingga banyak yang masih merangkap jabatan dan penugasan. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada tenaga kesehatan menyebabkan hasil yang dicapai kurang maksimal karena tenaga kesehatan hanya mempunyai sedikit waktu untuk menyelesaikan banyak tugas, yang nantinya akan berdampak pada hasil evaluasi kinerja sebagai bahan evaluasi bagi manajemen (Ryandini & Nurhadi, 2019).

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja suatu organisasi tergantung pada kerja pegawainya. Namun, atasan dapat berperan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan suatu organisasi. Dalam hal ini, atasan harus mempunyai peran yang penting dalam usahanya untuk memotivasi dan mengelola pegawainya (Rivai, 2020). Peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang sangat penting didalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Hasibuan (2012, 94) menyatakan bahwa kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi (Sinta & Syelviani, 2021).

Salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja sumber daya manusia adalah kesiapan kerja dari SDM itu sendiri. Inovasi pada pelayanan publik pada kondisi kegawatdaruratan yang menarik dan tentunya harus membutuhkan kesiapan kerja pada sumber daya yang kompeten. Maka dari itu kesiapan kerja sangat penting untuk menciptakan kinerja yang baik dalam peningkatan kualitas pelayanan (Amran L & Yuliana, 2021). Selain itu, pengelolaan sumber daya manusia sangat penting dalam sebuah rumah sakit, dan keberhasilannya dapat dilihat berdasarkan omset jumlah tenaga keperawatan. Di rumah sakit,

tenaga keperawatan merupakan jumlah terbesar profesional, dan kinerjanya sangat mempengaruhi efektifitas pelayanan bagi pasien (Muchlis et al., 2022).

Hindle dan Thomas (1994) mengemukakan bahwa “kualitas adalah sebuah pendekatan bisnis dan industri yang dimulai dari sudut pandang pelanggan dengan tujuan untuk menghasilkan produk atau jasa yang melebihi harapan pelanggan dan mengukur tingkat keberhasilan produk atau jasa tersebut” (Septiani, 2016). Dalam usaha meningkatkan kualitas layanan, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas layanan yang diharapkan tidak akan terwujud (Rizkita & Meirinawati, 2020). Data kegawatdaruratan di Takalar menunjukkan peningkatan 10% dibandingkan tahun 2021, dengan 299 kejadian kegawatdaruratan. Namun, karena peningkatan kejadian tersebut dan keterbatasan sumber daya manusia yang tersedia, tidak semua kejadian ditangani. Pada akhir tahun 2021 di San Lobourne, tim kesehatan diperbantukan di setiap puskesmas sebagai tim vaksinasi, sehingga tidak ada tim kesehatan di puskesmas dan PSC, yang mengakibatkan keterlambatan penanganan pasien dan pada akhirnya pasien meninggal dunia. Kejadian serupa juga terjadi di Desa Kale Comala. Tim kesehatan tidak muncul saat pergantian jaga, dan tidak ada koordinasi dengan tim jaga PSC. waktu. Berjam-jam karena kondisi jalan yang buruk.

Penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh penulis melalui wawancara dengan staf administrasi di Public Safety Center (PSC 119) Kabupaten Takalar mengungkapkan bahwa masih banyak tenaga medis di lapangan yang belum memenuhi persyaratan untuk menanggapi keadaan darurat. Hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen terhadap pekerjaan. Data observasi awal menunjukkan bahwa hanya sekitar 60% kesiapan tenaga kesehatan dalam bekerja yang ditanyakan kepada 10 orang tenaga kesehatan di PSC 119 Kabupaten Takalar, ternyata hanya 6 orang yang memberikan jawaban baik dari 80 orang tenaga kesehatan yang ada..

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Pendekatan Cross Sectional adalah pengumpulan data dimana variabel independen dan variabel dependen yang terjadi pada objek penelitian diobservasi dan diukur dalam waktu yang bersamaan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara keduanya. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Takalar, pada bulan Februari sampai dengan Maret 2023. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pernyataan kuesioner yang menghasilkan data yang dapat diolah. Data sekunder diambil dari laporan tahunan tim tenaga kesehatan PSC 119 Kabupaten Takalar tahun 2022. Dalam pengumpulan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara wawancara dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang valid, berdasarkan hasil analisis memiliki reliability dan validity dengan nilai Cronbach's Alpha >0.8. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Tim Kesehatan PSC 119 di Kabupaten Takalar yang berjumlah 80 orang. Sampel adalah bagian dari subjek dalam populasi yang diteliti, yang tentunya mampu mewakili populasi (Prabandari, 2017). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode total sampling (Sugiyono, 2015). Alasan pengambilan total sampling karena menurut Sugiyono (2015) jumlah populasi yang kurang dari 100, maka seluruh populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah Tim Kesehatan PSC 119 di Kabupaten Takalar sebanyak 80 orang. Pengolahan data jawaban responden dari kuesioner menggunakan program SPSS (statistical package for social science) versi 21.0 for Windows. Data yang telah terkumpul kemudian diolah melalui beberapa tahapan. Mulai dari editing data, pengkodean data, entri data, pembersihan data dan tabulasi.

## **HASIL**

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di PSC 119 dan Salah satu hal yang menjadi perhatian dalam PSC 119 adalah terkait dengan efektivitas karyawan. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan

Analisis yang telah dilakukan memberikan hasil bahwa komitmen kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Pada penelitian ini, komitmen kerja yang merupakan indikator dari loyalitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

## **PEMBAHASAN**

### **Hubungan Ketepatan Waktu Terhadap Kualitas Pelayanan**

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh (Karaca & Durna, 2019) yang mengungkapkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik tingkat ketepatan waktu maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan. Perbedaan hasil penelitian ini disebabkan oleh perbedaan karakteristik karyawan. Pada penelitian ini kurangnya wawasan masyarakat mengenai pentingnya memanfaatkan waktu. Tepat waktu melatih diri untuk disiplin dan menjadikan kita orang yang dapat dipercaya. Orang yang tepat waktu ialah orang yang dapat mendisiplinkan dirinya sendiri karena mempunyai komitmen yang kuat. Sifat disiplin inilah yang akan membuat kita dipercaya nantinya. Ketepatan waktu yang berkaitan dengan aspek medis maupun non medis akan sangat penting karena berpengaruh pada kualitas pelayanan suatu instansi terkait (Sulistiadi et al., 2020).

Salah satu dimensi mutu pelayanan adalah memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai waktu yang dibutuhkan, sebagaimana tertera dalam standar pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, petugas sebaiknya menggunakan waktu sebaik – baiknya yaitu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat. Pemeriksaan atau pelayanan yang terlalu lama cenderung mengakibatkan pasien atau pelanggan yang dilayani bosan / jenuh dan menganggap bahwa petugas tidak profesional (terkesan lambat) serta akan mengakibatkan antrean yang panjang di loket pendaftaran atau loket pembayaran. Sementara petugas yang memberikan pelayanan terlalu cepat akan member kesan tidak teliti, asal – asalan, terburu-buru dan tidak profesional (Hasbi, 2012).

### **Hubungan Efektivitas Terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ambia, 2018) yang menunjukkan bahwa efektivitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Medika Lestari. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Syukriyati & Solikin, 2018) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu terhadap hubungan positif antara efektivitas dengan

kualitas pelayanan publik. Efektivitas menjadi salah satu indikator kualitas layanan terhadap kinerja tim. Efektivitas merupakan suatu pencapaian dari kegiatan sesuai dengan yang telah direncanakan. Suatu pekerjaan yang telah dilakukan oleh seseorang tentu bisa menunjang untuk mencapai tujuan secara kelompok (Nurmalia & Budiono, 2020). Menurut penelitian (Natsir & Mokoginta, 2020) untuk melihat efektivitas pelayanan pekerja dapat dilihat dari pelayanan yang cepat, cermat, dan tepat, dalam artian dapat memnuhi suatu tujuan yaitu untuk menyelamatkan jiwa dan mencegah kecacatan. Efektivitas pelayanan berarti tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan atau sasaran pelayanan yang telah ditetapkan.

Adapun menurut (Banon et al., 2023) untuk mengukur tingkat efektivitas suatu program pelayanan publik, maka perlu melakukan perbandingan antara rencana program dengan tujuan program yang telah ditetapkan dengan melihat hasil yang telah dicapai. Jika hasilnya tidak sesuai rencana atau target, maka dapat dikatakan program tersebut belum efektif. Suatu penelitian dari (Rizky, 2016) menyebutkan bahwa efektifitas pelayanan suatu program dapat dipengaruhi oleh 2 hal yaitu rendahnya tingkat penyesuaian diri dalam pelayanan dan kurangnya jumlah tenaga kerja. Maka apabila ingin suatu program berjalan secara efektif, kedua hal tersebut harus ditingkatkan.

### **Hubungan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan**

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Haris, 2017) yang menunjukkan ada pengaruh signifikan antara variabel komitmen kerja dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh (Wulandari et al., 2019). Pada penelitiannya mengelompokkan kinerja tim menjadi variabel *courtesy*. Hasil analisisnya menunjukkan bahwa *courtesy* yang terdiri dari komitmen kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kota Surabaya. Perbedaan hasil penelitian ini dapat disebabkan oleh perbedaan wilayah penelitian. Komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Biasanya karyawan yang memiliki suatu komitmen, akan bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaannya. Sehingga apa yang sudah dikerjakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh PSC 119. Maka dengan berkomitmen pun akan mengurangi intensi untuk meninggalkan pekerjaan.

Karyawan yang memiliki komitmen berarti mereka yang tangguh, bersikap proaktif, bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, selalu berusaha memperbaiki diri, dan meningkatkan kemampuan mereka untuk menghadapi hal-hal yang tidak dapat diubah. Mereka melihat hidup sebagai serangkaian tantangan yang dapat mereka atasi. Kualitas komitmen tiap orang berbeda-beda karena kualitas komitmen seseorang ditentukan oleh tingkat usia, tingkat perkembangan, intensitas seseorang dalam menghadapi situasi yang tidak menyenangkan, dan seberapa besar dukungan sosialnya (Pragholapati et al., 2020). Berkomitmen berarti adanya kemauan, kesetiaan dan kebanggaan terhadap suatu program/organisasi/pekerjaan yang dijalankan oleh karyawan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Komitmen adalah keyakinan seseorang untuk mempercayai dan memihak suatu organisasi untuk mempertahankan keanggotaannya demi tercapainya tujuan organisasi (Herawati, 2022) Menurut Mowday dalam (Vickovic & Morrow, 2020) bahwa komitmen mencerminkan keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan, kesediaan untuk bekerja mencapai tujuan organisasi, dan penerimaan standar dan tujuan yang digariskan oleh organisasi. Sedangkan menurut Riordan dalam (Motaghi et al., 2023) menyebutkan bahwa seseorang merasa memiliki kewajiban moral untuk tetap berada dalam organisasi jika ia punya komitmen

yang tinggi. Menciptakan komitmen serta mempertahankan karyawan yang terampil dalam organisasi merupakan langkah yang paling efektif dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan di PSC 119.

## **SIMPULAN**

Studi ini menyimpulkan ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan di PSC 119 kabupaten Takalar, efektivitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan di PSC 119 kabupaten Takalar, dan komitmen kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan di PSC 119 kabupaten Takalar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Publik Reform*, 3.
- Amelia, A. R., Fitriani, T. A., Muchlis, N., & Triadi, F. (2023). Analysis of the Influence Health Team ' s Performance on the Quality of Emergency Services at PSC 119 Takalar District. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 199–208.
- Amiruddin, K. (2013). Panduan Pembentukan Public Safety Center (PSC).
- Amran L, & Yuliana. (2021). Kesiapan Sumber Daya Aparat PSC (Public Safety Center) 119 Takalar Dalam Mengimplementasikan E-Government Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Efektif. *Jurnal Penelitian Dan Penalaran*, 8(2), 265–278.
- Banon, N. S., Arenawati, & Listyaningsih. (2023). Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat. *Jurnal Administrasi Publik*, XIX(1), 1–25.
- Haris, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Di Pt. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi Dan Ritel Bandung. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(2), 135–151. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i2.5513>
- Hasbi, F. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 37–47. <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/968>
- Herawati, D. M. (2022). Pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Prestasi Kerja Perawat. In *Repository Universitas Islam Malang*.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Motaghi, M., Gholizade, L., & Eslami, M. (2023). Investigating the Correlation between Shift Work and Job Commitment and the Mediating Role of Work-Life Balance among Emergency Medical Personnel. *Journal of Social Behavior and Community Health*, 7(1), 1009–1017.
- Muchlis, N., Amir, H., Cahyani, D. D., Alam, R. I., Landu, N., Mikawati, M., Febrianti, N., Junaidin, J., & Sinaga, M. R. E. (2022). The cooperative behavior and intention to stay of nursing personnel in healthcare management. *Journal of Medicine and Life*, 15(10), 1311–1317. <https://doi.org/10.25122/jml-2022-0277>

- Natsir, M., & Mokoginta, S. (2020). Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Efektivitas Pelayanan Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu. *Jurnal Ilmiah Universitas ...*, 8(2). <https://stiewdkotamobagu.ac.id/wp-content/uploads/2021/06/37-Article-Text-97-1-10-20210319-Moch-N-S-Mokoginta.pdf>
- Nurmalia, P., & Budiono, I. (2020). Program Public Safety center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Servis (MEMS). *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(2), 301–311.
- Pragholapati, A., Yosep, I., & Soemantri, I. (2020). The Correlation of Resilience With Nurses Work Stress In Emergency Unit Rumah Sakit Al Islam (RSAI) Bandung. *Sorume Health Sciences Journal*, 1(1), 9–18.
- Rivai, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Tranformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 213–223. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v1i1.243>
- Rizkita, P. O., & Meirinawati, M. (2020). Strategi Peningkatan Pelayanan Kegawatdaruratan Melalui Aplikasi Emergency Button Public Safety Center (PSC) 119 di RSUD DR. Iskak Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 8(4).
- Rizky, A. (2016). Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 3(2).
- Ryandini, T. P., & Nurhadi, M. (2019). The influence of motivation and workload on employee performance in hospital. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic (Injec)*, 5(1), 8–14.
- Septiani, A. (2016). Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, 7(1). <https://www.semanticscholar.org/paper/PENGARUH-FAKTOR-FAKTOR-KUALITAS-PELAYANAN-TERHADAP-Septiani/433d8e13f8896f412dd28c89566ff3f33eb71325>
- Sinta, D., & Syelviani, M. (2021). Pengaruh Sarana Dan Prasarana Terhadap Kinerja Tim Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilihan. *Jurnal Analisis Manajemen*, 7(1), 16–28. <https://www.ejournal.unisi.ac.id/index.php/jam/article/download/1652/984>
- Sulistiadi, W., Nurhidayah, S., & Al Asyary. (2020). Evaluating the management information system of integrated medical emergency care in batang regency, Indonesia. *International Journal of Online and Biomedical Engineering*, 16(7), 75–85. <https://doi.org/10.3991/ijoe.v16i07.14725>
- Sylvana, B. (2020). Tanggung Jawab Perda dalam Penyelenggaraan Kedaruratan Pra-Hospital Melalui PSC 119 Untuk Peningkatan Layanan Kesehatan di Indonesia. *Aktualita*, 3(1), 547–564.
- Syukriyati, E., & Solikin, I. (2018). Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 269–284. <https://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/view/13067%0Ahttps://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/viewFile/13067/7718>
- Vickovic, S. G., & Morrow, W. J. (2020). Examining the Influence of Work Family Conflict

on Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Among Correctional Officers. *Criminal Justice Review*, 45(1), 5–25.  
<https://doi.org/10.1177/0734016819863099>

WHO. (2013). *Global Status Report On Road Safety*. WHO, 1–318.  
[http://www.who.int/about/licensing/copyright\\_form/en/index.html](http://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html)