

TANTANGAN SOSIOKULTURAL DALAM IMPLEMENTASI PSC 119: TINJAUAN LITERATUR KONSEPTUAL PADA MASYARAKAT DI WILAYAH PANDALUNGAN

Retno Tri Astuti Ramadhana^{*1}, Arista Maisyaroh¹, I Gusti Ngurah Juniarta¹

¹Fakultas Keperawatan, Universitas Jember

*korespondensi penulis, e-mail: ramadhanaretno@unej.ac.id

ABSTRAK

Ketersediaan layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 belum berbanding lurus dengan tingginya angka pemanfaatan di masyarakat. Berbagai evaluasi sebelumnya terlalu berfokus pada infrastruktur fisik dan mengabaikan dinamika kultural pengguna, khususnya pada entitas masyarakat hibrida seperti di wilayah Pandalungan. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis tantangan sosiokultural dalam implementasi layanan kedaruratan medis PSC 119 pada masyarakat di wilayah Pandalungan (kawasan Tapal Kuda). Penelitian ini menggunakan desain *Conceptual Literature Review*. Pencarian data dilakukan melalui basis data Google Scholar dan Garuda, dengan menyeleksi 12 artikel utama (*core articles*) yang diterbitkan dalam rentang tahun 2021–2025 yang memenuhi kriteria inklusi terkait perilaku kedaruratan, hambatan komunikasi, dan karakteristik budaya Pandalungan. Data diekstraksi dan disintesis secara naratif-konseptual. Hasil tinjauan menunjukkan adanya benturan antara rasionalitas prosedur medis formal dengan perilaku kultural masyarakat. Rigiditas Standar Operasional Prosedur (SOP) *call center* 119 berlawanan dengan kepanikan psikologis dan nilai komunal (*taretan* serta gotong royong) masyarakat Pandalungan. Hal ini memicu kecenderungan masyarakat untuk melakukan evakuasi pasien secara mandiri dan spontan dibandingkan dengan mengandalkan birokrasi kedaruratan. Kesenjangan literasi masyarakat mengenai prosedur layanan juga memperkuat resistensi ini. Tantangan implementasi PSC 119 di wilayah Pandalungan berakar pada hambatan sosiokultural. Diperlukan strategi sosialisasi berbasis kearifan lokal dengan melibatkan tokoh agama (kiai) sebagai *cultural broker*, serta adaptasi protokol komunikasi darurat yang lebih fleksibel.

Kata kunci: Pandalungan, PSC 119, sosiokultural, gawat darurat

ABSTRACT

The availability of Public Safety Center (PSC) 119 services has not been directly proportional to the high level of community utilization. Previous evaluations have focused too much on physical infrastructure and neglected the cultural dynamics of users, particularly in hybrid entities like the Pandalungan area. This article aims to analyze the sociocultural challenges in the implementation of PSC 119 medical emergency services in the community in the Pandalungan area (Horseshoe area). This study employed a Conceptual Literature Review design. Data were searched through Google Scholar and Garuda databases, selecting 12 core articles published between 2021 and 2025 that met the inclusion criteria related to emergency behavior, communication barriers, and Pandalungan cultural characteristics. Data were extracted and synthesized using a narrative-conceptual approach. The review revealed a clash between the rationality of formal medical procedures and the cultural attitudes of the community. The rigidity of the 119 call center's Standard Operating Procedures (SOPs) contradicts the psychological panic and communal values (*taretan* and *gotong royong*) of the Pandalungan community. This triggers a tendency for the community to evacuate patients independently and spontaneously rather than relying on emergency bureaucracy. The gap in community literacy regarding service procedures further reinforces this resistance. The challenges of implementing PSC 119 in the Pandalungan area are rooted in sociocultural barriers. A local wisdom-based outreach strategy involving religious leaders (kiai) as cultural brokers is required, as well as the adaptation of more flexible emergency communication protocols.

Keywords: emergency, Pandalungan, PSC 119, sociocultural

PENDAHULUAN

Penanganan kegawatdaruratan berlandaskan filosofi *time saving is life saving*, di mana kecepatan dan kualitas pertolongan krusial untuk menyelamatkan nyawa (Sinurat et al., 2019). Di Indonesia, *prehospital care* diwujudkan melalui Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) dengan membentuk *Public Safety Center* (PSC) 119 (Kushayati et al., 2020; PERMENKES, 2016). Namun, terdapat paradoks antara ketersediaan infrastruktur dan rendahnya utilisasi layanan. Masyarakat cenderung melakukan penanganan mandiri atau menggunakan transportasi pribadi, dipicu oleh mispersepsi dan ketidakpercayaan terhadap prosedur formal (Rojak et al., 2024).

Tantangan ini semakin kompleks di wilayah Pandalungan, kawasan hibrida Jawa-Madura (Zoebazary, 2017). Masyarakat Pandalungan memiliki ikatan kekerabatan (*taretan*) yang kuat, yang memicu respons komunal reaktif dalam situasi gawat darurat (Arrovia, 2021; Juliana & Suryandari, 2025; Sulistyono et al., 2019). Standar Operasional Prosedur (SOP) PSC 119 yang menuntut ketenangan kerap berbenturan dengan kepanikan psikologis dan perilaku pencarian pengobatan kultural (Leininger & McFarland, 2002; Rojak et al., 2024). Selain itu, kepatuhan absolut terhadap tokoh agama (kiai) sebagai *cultural broker* sangat memengaruhi pengambilan keputusan medis, yang sering kali melampaui otoritas birokrasi pemerintah (Pratiwi & Wibowo, 2024; Subahri & Ulum, 2025).

Sejauh ini, evaluasi PSC 119 masih didominasi oleh pendekatan teknis-manajerial (Fitriani & Hidayat, 2024). Perspektif sistem-sentris ini sering mengabaikan dinamika kultural sebagai determinan utama perilaku pencarian bantuan medis. Kekosongan literatur (*research gap*) inilah yang mendasari urgensi tinjauan literatur konseptual ini. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi hambatan sosiokultural di wilayah Pandalungan untuk melengkapi perspektif evaluasi PSC 119, guna menjembatani

kesenjangan antara kebijakan pemerintah dan realitas kultural masyarakat (Subahri & Ulum, 2025).

Kekosongan literatur (*research gap*) inilah yang menjadi pijakan fundamental bagi artikel ini. Tinjauan literatur konseptual ini hadir secara esensial untuk melengkapi perspektif evaluasi PSC 119 dengan meletakkan faktor sosiokultural bukan sekadar variabel sampingan, melainkan sebagai determinan utama dalam keberhasilan implementasi kedaruratan medis di wilayah Tapal Kuda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *Conceptual Literature Review* (Tinjauan Literatur Konseptual). Metode ini dipilih untuk mensintesis dan mengintegrasikan berbagai temuan literatur terdahulu guna membangun pemahaman baru terkait dimensi sosiokultural dalam implementasi layanan kegawatdaruratan medis, khususnya di wilayah dengan karakteristik budaya hibrida.

Pencarian literatur dilakukan secara sistematis melalui penelusuran basis data akademik, dengan fokus utama pada Google Scholar (Google Cendekia) dan portal Garuda (Garba Rujukan Digital). Untuk memastikan pencarian literatur komprehensif dan relevan dengan tujuan penelitian, kata kunci (*keywords*) pencarian dikategorikan ke dalam tiga kelompok utama menggunakan operator Boolean (AND/OR), yaitu:

- Fokus Perilaku dan Pengetahuan Masyarakat:** ("Tingkat Pengetahuan" AND "Masyarakat" AND "PSC 119") OR ("Perilaku Masyarakat" AND "Layanan Gawat Darurat" AND "Indonesia") OR ("Literasi Kesehatan" AND "Emergency Call 119") OR ("Pemanfaatan PSC 119" AND "Faktor yang Berhubungan").
- Fokus Hambatan Psikologis dan Budaya:** ("Hambatan" AND "Partisipasi Masyarakat" AND "PSC 119") OR ("Persepsi Masyarakat" AND "Ambulans Gratis" AND "Indonesia") OR ("Budaya Lokal"

AND "Penanganan Gawat Darurat" AND "Masyarakat").

3. **Fokus Spesifik Wilayah (Pandalungan dan Sekitarnya):** ("PSC 119" AND "Jember") OR ("Layanan Darurat" AND "Lumajang") OR ("Sistem Gawat Darurat" AND "Probolinggo") OR ("Kesehatan Masyarakat" AND "Pandalungan").

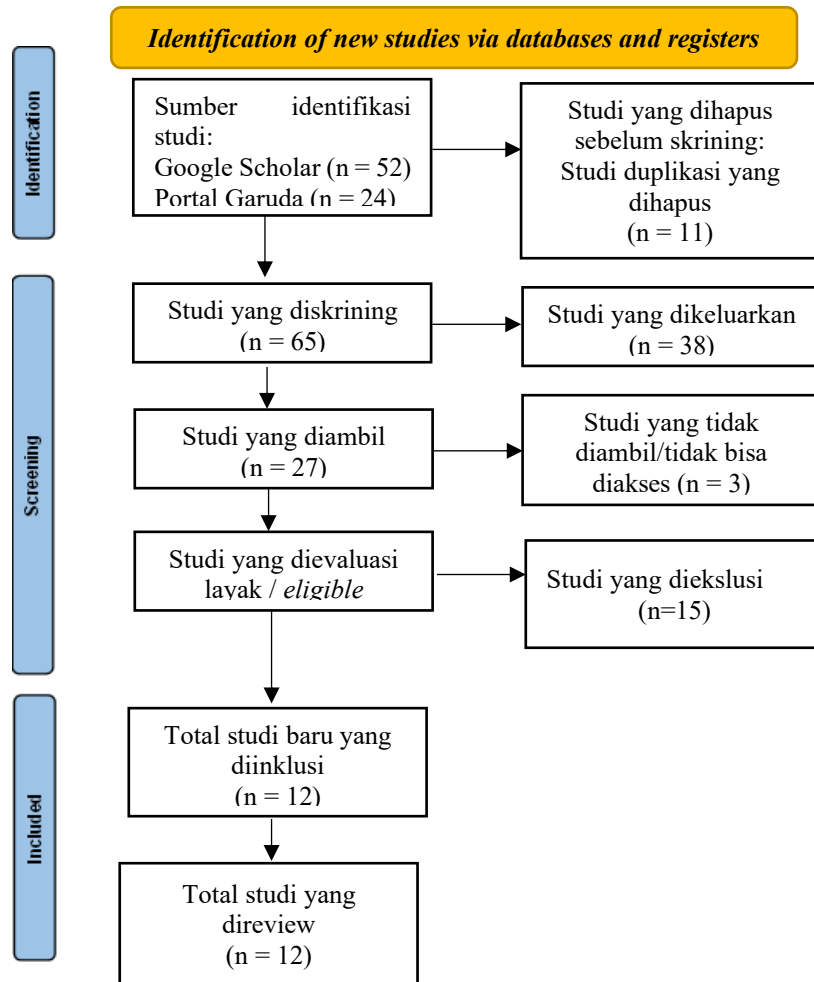
Kriteria Inklusi dan Eksklusi Untuk menyaring artikel yang relevan, peneliti menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

- **Kriteria Inklusi:** (1) Artikel merupakan *peer-reviewed journal* yang diterbitkan dalam rentang waktu lima tahun terakhir (2021–2026); (2) Artikel tersedia dalam format teks lengkap (*full-text*); (3) Fokus penelitian membahas aspek perilaku, hambatan budaya, atau utilisasi layanan PSC 119/gawat darurat; dan (4) Lokasi penelitian berada di Indonesia, dengan prioritas pada wilayah Tapal Kuda atau Pandalungan (Jember, Lumajang, Probolinggo, Bondowoso).
- **Kriteria Eksklusi:** (1) Artikel berupa opini, editorial, atau prosiding yang tidak melalui proses *peer-review*; (2) Artikel

yang hanya berfokus pada analisis teknis klinis atau infrastruktur medis tanpa menyinggung aspek sosial atau masyarakat.

Proses Seleksi dan Sintesis Data

Penelitian ini merupakan sebuah tinjauan literatur konseptual yang bertujuan untuk memetakan tantangan sosiokultural dalam implementasi PSC 119 di wilayah Pandalungan. Mengingat belum adanya literatur spesifik yang menggabungkan kedua lokus tersebut, penulis menerapkan pendekatan adaptif melalui sintesis dua rumpun literatur utama. Rumpun pertama berfokus pada implementasi, kendala, dan persepsi masyarakat terhadap PSC 119 di Indonesia. Rumpun kedua berfokus pada karakteristik sosiokultural, akulturasi, dan perilaku kesehatan lokal masyarakat Pandalungan/Tapal Kuda. Dokumentasi penelusuran artikel disajikan melalui diagram alir PRISMA pada Gambar 1 secara adaptif dengan menitikberatkan kriteria eksklusi pada relevansi substansi konten konsep, sehingga diperoleh 12 artikel final yang disintesis.



Gambar 1. Diagram Alir PRISMA

HASIL

Tabel 1. Temuan terkait PSC 119 dan Pandalungan

No	Penulis dan Tahun	Judul Artikel	Fokus Kajian / Konteks	Temuan Utama Terkait Topik (PSC 119 dan Pandalungan)
1.	(Prihanti et al., 2022)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi PSC 119 di Indonesia: Literatur Review	Evaluasi sistematis PSC 119 skala nasional	Implementasi terhambat oleh kurangnya sosialisasi, pemahaman masyarakat, dan minimnya partisipasi, yang menuntut pendekatan komunikasi yang lebih baik.
2.	(Pieter et al., 2001)	Implementasi Kebijakan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu di Kota Bitung	Evaluasi layanan PSC 119 di daerah spesifik	Pemanfaatan belum efektif. Tantangannya bukan hanya infrastruktur, tetapi kurangnya jejaring sosial dan sikap proaktif masyarakat terhadap layanan kedaruratan.
3.	(Hidayat & Ferbiyanti, 2023)	Pelayanan Publik di Kota Mataram: Program PSC 119 MEMS	Inovasi layanan kesehatan dan respons publik	Layanan sangat bergantung pada kecepatan sosialisasi, namun pemanfaatan publik masih sering terkendala masalah birokrasi dan informasi yang asimetris.

4.	(Hendani et al., 2025)	Analisis Faktor Pendukung Peningkatan Pelayanan PSC 119 di Bojonegoro	Kinerja layanan dan kendala di wilayah sub-urban	Meskipun masyarakat yang memakai merasa puas, terdapat kendala waktu tunggu (terutama di pelosok) yang memicu keengganan warga memanggil ambulans di masa depan.
5.	(Angki, 2025)	Analysis of the Performance of Access and Quality of PSC 119 on Patient Satisfaction	Kepuasan pasien terhadap askes PSC 119	Kualitas layanan dan kemudahan akses berperan penting. Sikap operator dan prosedur operasional menjadi penentu apakah layanan direkomendasikan secara getok tular.
6.	(Arrovia, 2021)	Nilai-Nilai Multikultural dalam Kebudayaan di Pandalungan Kabupaten Jember	Karakteristik sosial budaya Pandalungan	Pandalungan memiliki nilai solidaritas komunal (kekerabatan), toleransi, dan tolong-menolong yang sangat kuat, sering kali mendahului prosedur formal birokrasi.
7.	(Prayogi & Oktavia, 2022)	Genealogi Masyarakat Madura dan Jawa: Studi Budaya Pedhalungan	Akar identitas masyarakat Jember/Tapal Kuda	Akulturasasi Jawa-Madura membentuk masyarakat yang asertif sekaligus mengutamakan harmoni. Ikatan komunal lebih dipercaya dibandingkan struktur dari "luar".
8.	(Kasih & Ningsih, 2023)	Intercultural Communication: Cultural Acculturation in the Pandalungan Community	Pola komunikasi budaya Pandalungan	Terjadi peleburan tata cara komunikasi yang khas, menuntut pendekatan sosial yang spesifik jika ada program pemerintah yang masuk ke ruang kultural mereka.
9.	(Juliana & Suryandari, 2025)	Budaya dan Identitas Masyarakat Tapal Kuda (Jawa Pandalungan)	Identitas dan gotong royong	Nilai gotong-royong sangat melekat. Dalam konteks krisis, masyarakat lebih memilih aksi komunal spontan sebagai wujud identitas sosial daripada protokol kaku.
10.	(Kurnianto et al., 2022)	Jurnal Ilmu Kesehatan (Ilkes) - <i>Isu Perilaku Pencarian Pengobatan Lokal</i>	Kesehatan masyarakat dan perilaku	Masyarakat di area Tapal Kuda cenderung menggunakan jejaring alternatif atau rujukan informal (folk care) dalam penanganan kesehatan.
11.	(Saragih et al., 2025)	Faktor - Faktor yang Berhubungan Dengan Persepsi Masyarakat Tentang Public Safety Center (PSC) Di Kecamatan Silinda Kabupaten Serdang Bedagai	Persepsi masyarakat tentang layanan PSC	Pendidikan dan pengetahuan adalah determinan terkuat persepsi masyarakat terhadap PSC. Semakin tinggi pengetahuan, semakin positif penerimaan mereka. Sebaliknya, ketersediaan sarana dan tenaga kesehatan justru tidak signifikan mengubah persepsi jika tidak dibarengi edukasi.

12.	(Viqtrayana, 2021)	Kendala Provider dan User dalam Memanfaatkan Program Pelayanan Kegawatdaruratan PSC 119 di Kabupaten Tabanan	Hambatan pengguna (user) dan penyedia (provider)	Kendala terbesar dari sisi masyarakat (user) adalah ketidaktahuan prosedur menelepon <i>call center</i> 119 dan minimnya paparan sosialisasi layanan tersebut di tingkat akar rumput. Hal ini menyebabkan masyarakat kebingungan saat gawat darurat.
-----	--------------------	--	--	--

Setelah dilakukan ekstraksi maka ditemukan 4 sub bab utama yaitu:

1) **Dinamika dan Hambatan Implementasi PSC 119 di Indonesia**

Implementasi PSC 119 di berbagai daerah di Indonesia menunjukkan dinamika yang kompleks, yang dipengaruhi oleh interaksi antara kesiapan operasional, sistem tata kelola, dan faktor sosiokultural masyarakat. Secara operasional, kendala utama yang sering muncul adalah keterbatasan sarana dan prasarana, seperti jumlah ambulans yang tidak memadai atau tidak memenuhi standar kegawatdaruratan, serta minimnya peralatan radiomedik untuk mendukung komunikasi respons cepat (Prihanti et al., 2022). Selain itu, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi hambatan krusial, di mana banyak petugas lapangan belum memiliki sertifikasi kompetensi pra-rumah sakit yang terstandarisasi seperti *Basic Trauma Cardiac Life Support* (BTCLS) (Laili, 2023; Suryanto et al., 2017).

Dari sisi tata kelola, fragmentasi koordinasi antar instansi dan ketergantungan yang tinggi pada tim Puskesmas tanpa adanya tim khusus PSC 119 menyebabkan beban kerja yang tumpang tindih dan respons yang kurang fokus (Irwanto et al., 2023). Secara sosiokultural, efektivitas layanan ini masih terhambat oleh rendahnya literasi masyarakat mengenai prosedur akses layanan 119 dan adanya persepsi negatif terkait biaya operasional ambulans yang dianggap mahal, sehingga masyarakat cenderung enggan memanfaatkan layanan meskipun dalam kondisi darurat (Laili, 2023). Oleh karena itu,

keberhasilan implementasi PSC 119 di tingkat lokal sangat bergantung pada integrasi kebijakan daerah, penguatan kapasitas teknis, dan strategi sosialisasi yang masif untuk membangun kepercayaan publik.

Penelitian terbaru mengonfirmasi bahwa rendahnya utilisasi layanan PSC 119 berakar dari kesenjangan pemahaman dan literasi kesehatan yang kurang. Kendala utama yang sering dialami masyarakat sebagai pengguna (*user*) adalah ketidaktahuan teknis dalam prosedur menghubungi *call center* 119 serta minimnya paparan sosialisasi yang menyentuh lapisan bawah (Viqtrayana, 2021). Hal ini diperkuat oleh temuan Saragih, Aritonang, dan Bangun (2025) yang menyoroti bahwa ketersediaan sarana prasarana fisik yang memadai ternyata tidak berkorelasi signifikan dengan perbaikan persepsi masyarakat jika tidak diiringi dengan peningkatan pengetahuan dan edukasi yang masif (Saragih et al., 2025). Artinya, sebagai apa pun infrastruktur ambulans yang disiapkan oleh pemerintah, layanan ini akan tetap diabaikan apabila masyarakat tidak memiliki pengetahuan yang cukup dan merasa asing dengan prosedur kedaruratan formal tersebut. Kesenjangan pengetahuan dasar inilah yang nantinya menjadi pintu masuk munculnya resistensi kultural saat program ini dihadapkan pada karakteristik sosial kemasyarakatan yang unik, seperti di wilayah Pandalungan.

2) **Konstruksi Identitas dan Karakteristik Sosiokultural Pandalungan**

Masyarakat Pandalungan merupakan entitas budaya hibrid yang terbentuk melalui proses akulturasi intensif antara etnis Jawa dan Madura di wilayah Tapal Kuda Jawa Timur, mencakup Jember, Probolinggo, Pasuruan, hingga Bondowoso. Secara historis, identitas ini dikonstruksi melalui gelombang migrasi etnis Madura ke wilayah perkebunan sejak era kolonial, yang kemudian memicu interaksi ruang dan demografis dengan penduduk lokal Jawa (Satrio, 2015). Hibriditas ini tidak hanya tampak pada aspek biologis melalui perkawinan antaretnis, tetapi juga termanifestasi dalam kategori *personhood* yang dinamis, di mana individu sering kali mengidentifikasi diri mereka secara berlapis tergantung pada konteks sosialnya (Retsikas, 2007). Karakteristik sosiokultural yang paling menonjol dari masyarakat Pandalungan adalah pola komunikasi bilingual dan praktik alih kode (*code-switching*) yang digunakan secara bergantian dalam interaksi sehari-hari, menciptakan gaya tutur yang unik namun tetap menjunjung tinggi nilai solidaritas komunal (Juliana & Suryandari, 2025).

Selain aspek linguistik, integrasi ruang perkotaan dan kampung-kampung di wilayah ini berperan penting dalam memperkuat kohesi sosial dan memfasilitasi kontak verbal-nonverbal yang intens (Koesoemawati, 2016). Nilai-nilai sosial seperti gotong royong dan kekerabatan yang fleksibel menjadi fondasi bagi relasi sosial masyarakat Pandalungan, meskipun dalam beberapa literatur, status "budaya Pandalungan" masih sering diperdebatkan sebagai proses yang terus berkembang (*on-going process*) daripada sebagai produk budaya yang sudah mapan sepenuhnya (Akhiyat & Fadlillah, 2023). Dinamika identitas yang cair dan akomodatif inilah yang menjadi tantangan sekaligus peluang unik dalam implementasi kebijakan publik di wilayah tersebut, termasuk dalam layanan kegawatdaruratan medis.

3) Benturan Rasionalitas: Prosedur PSC 119 vs Perilaku Gawat Darurat Masyarakat Pandalungan

Implementasi PSC 119 di wilayah Pandalungan menghadapi tantangan mendasar berupa "benturan rasionalitas" antara prosedur operasional standar (SOP) medis yang bersifat formal-birokratis dengan perilaku gawat darurat masyarakat yang didominasi oleh rasionalitas informal dan kolektif. Prosedur PSC 119 mengandalkan sistem triase, pusat panggilan (*call center*), dan mobilisasi ambulans terstandar yang sering kali dipersepsikan lambat atau tidak memadai oleh masyarakat lokal (Laili, 2023). Sebaliknya, masyarakat Pandalungan memiliki pandangan yang menekankan pada kecepatan aksi mandiri dan nilai gotong-royong yang kuat (Al-Fariz & Ayu, 2022). Dalam situasi darurat, rasionalitas masyarakat cenderung memilih penggunaan kendaraan pribadi atau sepeda motor karena dianggap lebih cepat memberikan kepastian evakuasi dibandingkan menunggu respon ambulans resmi yang aksesibilitasnya mungkin terbatas di wilayah rural (Sulistyono et al., 2019).

Selain itu, pengambilan keputusan gawat darurat di Pandalungan tidak bersifat individual-medis, melainkan kolektif-familial. Tekanan keluarga dan pertimbangan tokoh masyarakat atau pemimpin lokal (seperti Kyai) sering kali menjadi penentu utama dalam memilih jalur pengobatan atau tindakan rujukan, yang terkadang berseberangan dengan alur rujukan formal SPGDT (Toy et al., 2024). Dinamika sosiokultural ini menunjukkan bahwa tanpa integrasi modal sosial seperti kearifan lokal "otok-otok" atau pelibatan jaringan sosial setempat, sistem PSC 119 akan terus dipandang sebagai entitas luar yang kaku dan terpisah dari denyut respons cepat komunitas (Al-Fariz & Ayu, 2022; Mulyanto et al., 2021).

4) Rekomendasi Pendekatan Kultural dalam SPGDT

Implementasi Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) melalui PSC 119 di wilayah Pandalungan memerlukan strategi yang adaptif terhadap hibriditas budaya lokal guna meningkatkan efektivitas dan penerimaan publik. Rekomendasi utama melibatkan penempatan Kyai dan tokoh agama sebagai *opinion leader* yang berfungsi melegitimasi layanan medis formal di mata masyarakat, mengingat keputusan mencari bantuan kesehatan di wilayah ini sangat dipengaruhi oleh norma religius dan kepatuhan terhadap pemimpin spiritual. Selain itu, integrasi modal sosial berupa nilai gotong-royong, seperti praktik *otok-otok*, ke dalam jaringan pelaporan gawat darurat dapat memperkuat respons cepat berbasis komunitas yang terhubung langsung

dengan protokol PSC 119 (Al-Fariz & Ayu, 2022; Hidayaturrohkim et al., 2024). Dari sisi operasional, adaptasi bilingualisme (bahasa Jawa dan Madura) pada operator *call center* menjadi krusial untuk meminimalisir hambatan komunikasi, membangun kedekatan emosional, serta memastikan instruksi triase dipahami dengan akurat oleh masyarakat lokal. Terakhir, pendidikan kesehatan harus dilakukan melalui pendekatan partisipatif yang memanfaatkan media seni tradisional (seperti wayang atau tari topeng) dan pertemuan rutin komunitas (majelis taklim) untuk menyosialisasikan prosedur kegawatdaruratan secara persuasif dan berkelanjutan (Hidayaturrohkim et al., 2024).

PEMBAHASAN

Implementasi PSC 119 di Indonesia merupakan manifestasi dari SPGDT yang bertujuan menurunkan angka mortalitas dan morbiditas melalui respon cepat pra-rumah sakit. Namun, tinjauan literatur menunjukkan bahwa keberhasilan sistem ini tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi atau ketersediaan logistik, melainkan sangat dipengaruhi oleh variabel sosiokultural masyarakat setempat, khususnya di wilayah Pandalungan.

1. Dinamika dan Hambatan Struktural PSC 119

Secara nasional, implementasi PSC 119 masih menghadapi hambatan operasional yang signifikan. Masalah klasik seperti keterbatasan jumlah ambulans yang terstandarisasi, minimnya personel dengan sertifikasi *Basic Trauma Cardiac Life Support* (BTCLS), serta fragmentasi koordinasi lintas sektor menjadi kendala utama (Prihanti et al., 2022). Di banyak daerah, operasional PSC 119 masih mengandalkan tenaga Puskesmas, sehingga respon gawat darurat sering kali tidak mencapai target *respon time* yang optimal (Laili, 2023). Hambatan ini menjadi fondasi awal yang

memperumit penerimaan layanan di tingkat akar rumput.

2. Karakteristik Sosiokultural Pandalungan sebagai Konteks Lokal

Wilayah Pandalungan (Jember, Probolinggo, Pasuruan, Lumajang, Situbondo, dan Bondowoso) memiliki karakteristik unik hasil hibriditas budaya Jawa dan Madura. Konstruksi identitas masyarakatnya ditandai oleh nilai gotong-royong yang sangat kuat dan pola komunikasi bilingual (Satrio, 2015). Dalam konteks sosial, keberadaan tradisi seperti *otok-otok* (mobilisasi bantuan kolektif) menunjukkan bahwa masyarakat memiliki mekanisme pertahanan sosial mandiri yang telah mapan (Akhiyat & Fadlillah, 2023). Karakteristik ini menciptakan ruang otonom di mana masyarakat cenderung menyelesaikan masalah, termasuk krisis kesehatan, melalui jaringan komunal sebelum menyentuh institusi formal.

3. Benturan Rasionalitas: Formalitas vs. Spontanitas Komunal

Inti dari tantangan implementasi PSC 119 di wilayah Pandalungan adalah adanya "benturan rasionalitas". Di satu

sisi, PSC 119 beroperasi dengan rasionalitas birokratis-medis yang menuntut prosedur formal: penelponan *call center*, triase, dan penjemputan ambulans (Trinugraha & Kartinah, 2023). Di sisi lain, masyarakat Pandalungan beroperasi dengan rasionalitas praktis-komunal yang mengutamakan kecepatan aksi mandiri.

Dalam situasi gawat darurat, masyarakat sering kali menganggap prosedur menelpon 119 sebagai hambatan birokratis yang memperlambat penanganan. Akibatnya, mereka lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi atau sepeda motor untuk mengevakuasi korban guna mengejar kecepatan, meskipun berisiko memperburuk kondisi klinis korban akibat evakuasi yang tidak standar (Sulistyono et al., 2019). Selain itu, keputusan untuk merujuk ke rumah sakit sering kali harus menunggu persetujuan kolektif keluarga besar atau saran dari Kyai sebagai tokoh sentral, yang secara konseptual dapat memperpanjang *pre-hospital delay*.

4. Menuju SPGDT yang Responsif Kultural

Untuk menjembatani benturan tersebut, diperlukan dekonstruksi terhadap model implementasi PSC 119 yang murni teknokratis menuju pendekatan yang sensitif budaya. Rekomendasi utama meliputi:

- **Integrasi Tokoh Agama (Kyai):** Mengingat peran Kyai sebagai *opinion leader*, keterlibatan mereka dalam mensosialisasi urgensi PSC 119 sangat krusial untuk membangun kepercayaan (*trust*) publik terhadap layanan medis formal (Al-Fariz & Ayu, 2022).
- **Adaptasi Komunikasi Bilingual:** Operator *call center* harus dibekali kemampuan bahasa Jawa dan Madura untuk meminimalisir hambatan linguistik dan menciptakan kedekatan

psikologis dengan penelepon (Retsikas, 2003).

- **Formalisasi Gotong-Royong:** Mengintegrasikan jejaring *otok-otok* atau relawan desa sebagai unit respon awal yang terhubung secara digital dengan sistem PSC 119, sehingga kecepatan komunal dapat diarahkan pada prosedur medis yang aman (Hidayaturrohkim et al., 2024).
- **Edukasi Berbasis Seni Lokal:** Penggunaan media budaya seperti wayang atau tari topeng dalam promosi kesehatan gawat darurat terbukti lebih efektif dalam menembus resistensi kultural dibandingkan sosialisasi konvensional.

SIMPULAN

Implementasi layanan PSC 119 di wilayah Tapal Kuda menghadapi tantangan yang melampaui sekadar masalah teknis dan infrastruktur medis, melainkan berakar kuat pada dimensi sosiokultural masyarakat Pandalungan. Tinjauan konseptual ini menemukan bahwa rendahnya utilisasi layanan kedaruratan tersebut disebabkan oleh adanya benturan rasionalitas antara Standar Operasional Prosedur (SOP) birokrasi *call center* yang kaku dengan karakteristik kultural masyarakat setempat. Nilai kekerabatan (*taretan*) dan gotong royong yang sangat kuat memicu respons evakuasi komunal yang spontan dan reaktif saat terjadi kondisi gawat darurat. Bagi masyarakat Pandalungan, menolong secara langsung menggunakan sarana transportasi seadanya dipandang lebih mewujudkan kepedulian sosial dibandingkan harus melewati proses skrining telepon yang dianggap lamban dan memperumit situasi kepanikan. Kondisi ini diperparah oleh kesenjangan literasi kesehatan dan minimnya sosialisasi layanan yang menyentuh tingkat akar rumput.

Oleh karena itu, pendekatan sistem-sentris yang selama ini diterapkan oleh pemerintah daerah perlu segera

ditransformasi menjadi pendekatan kultural. Evaluasi kebijakan PSC 119 di wilayah hibrida ini disarankan untuk (1) melonggarkan rigiditas prosedur komunikasi pelaporan awal agar lebih adaptif terhadap psikologis warga yang panik, serta (2) melibatkan tokoh agama, khususnya kiai, sebagai *cultural broker* (pialang budaya) dalam mensosialisasikan dan membangun kepercayaan masyarakat

terhadap sistem layanan gawat darurat formal.

Tantangan implementasi PSC 119 di wilayah Pandalungan bukan sekadar masalah teknis, melainkan masalah sinkronisasi antara sistem formal dan kearifan lokal. Keberhasilan SPGDT di wilayah ini sangat bergantung pada sejauh mana otoritas kesehatan mampu mengadopsi nilai hibriditas Pandalungan ke dalam protokol operasionalnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhiyat, A., & Fadlillah, A. (2023). Seeking The History of Pandalungan Culture: A Distinctive Study of Local Cultural History In The History And Islamic Civilization Program Of UIN Khas Jember. *Jurnal As-Salam*, 7(2), 276–299. <https://doi.org/10.37249/assalam.v7i2.652>
- Al-Fariz, F., & Ayu, Rr. Y. (2022). Pandalungan Culture's Worldview And Its Role In Handling Covid 19 In Kabupaten Jember. *Digital Press Social Sciences And Humanities*, 8, 00002. <https://doi.org/10.29037/digitalpress.48415>
- Angki, P. (2025). Analysis Of The Performance Of Access and Quality Of The Public Safety Center (PSC) 119 On Patient Satisfaction At The North Tapanuli District Health Office. *Science Midwifery*, 13(1).
- Arrovia, Z. I. (2021). Nilai-Nilai Multikultural Dalam Kebudayaan Pandalungan Di Kabupaten Jember. *Al Ma'arief: Jurnal Pendidikan Sosial Dan Budaya*, 3(2), 66–84. <https://doi.org/10.35905/almaarief.v3i2.2278>
- Fitriani, D., & Hidayat, R. (2024). Implementasi Kebijakan Public Safety Center (PSC) 119 Dinas Kesehatan Lombok Barat. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11(1).
- Hendani, H. P., Huda, M. M., & Kasiami, S. (2025). Analisis Faktor-Faktor Pendukung Peningkatan Pelayanan PSC 119 Di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Niara*, 18 (2).
- Hidayat, R., & Ferbiyanti, I. (2023). Pelayanan Publik Di Kota Mataram: Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS). *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(1), 37–44. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i1.3086>
- Hidayaturrohkim, R., Claudia, E. A., Hasan, H., & Kurniawati, D. (2024). Potensi Si Wuwu Areng Gethak (Kesenian Wayang Kulit Wuluhan dan Tari Topeng Gethak) sebagai Media Preventif Stop Stigma Disabilitas Remaja dan Kusta Berbasis Kearifan Lokal Pandalungan. *E-Jurnal Widya Kesehatan*, 6(1).
- Irwanto, B. S. P., Irwanto, A. S. P., Mulia, S. A., Dwiyantri, E., & Arfiani, N. D. (2023). Analysis of Public Service Center Service Innovation in Gresik Regency as a Health and Emergency Service. *Medical Technology and Public Health Journal*, 7(2), 129–140. <https://doi.org/10.33086/mtphj.v7i2.4319>
- Juliana, Y., & Suryandari, N. (2025). Budaya Dan Identitas Masyarakat Tapal Kuda (Jawa Pandalungan) Dan Perspektif Madura Swasta. *Jurnal Media Akademik*, 3(6).
- Kasih, K. B., & Ningsih, B. S. (2023). Intercultural Communication: Cultural Acculturation In The Pandalungan Community Of Jember Regency. *ICHES: International Conference on Humanity Education and Social*, 2(1).
- Koesoemawati, D. J. (2016). Social Cohesion Potential of Pandalungan Communities Toward Urban Space Integration in Jember. *Komunitas*, 8(1), 145–154. <https://doi.org/10.15294/komunitas.v8i1.4872>
- Kurnianto, S., Wahyuningsih, S., Hayati, N., Istiqomah, I. N., Azizah, L. N., Abdillah, A., Rahmawati, P. M., Sulistyono, R. E., & Pebriyanti, D. O. (2022). Model Assessment Keperawatan Agricultural Pada Masyarakat Pandalungan Berbasis Komplain Survei. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 13(2).
- Kushayati, N., Murtiyani, N., & Suidah, H. (2020). Transfer Ilmu Pengetahaun dan Teknologi dalam Pertolongan Kegawatdaruratan pada Tatanan Keluarga. *Journal of Community Engagement and Employment*. 2(2), 151-156.
- Laili, A. (2023). Evaluasi Program Kesehatan Public Safety Center (PSC) 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 18(1), 1. <https://doi.org/10.26874/jkkes.v18i1.257>
- Leininger, M., & McFarland, M. R. (2002). *Transcultural Nursing: Concepts, theories, research, and practice*. McGraw-Hill, Medical Pub.

- Mulyanto, Endang Siti Rahayu, Kusnandar, & Syarif Imam Hidayat. (2021). Profil Pembelajaran Budaya Petani Miskin Berbasis Kearifan Lokal pada Masyarakat Pandalungan. *Jurnal Lemhannas RI*, 9(2), 101–112. <https://doi.org/10.55960/jlri.v9i2.394>
- PERMENKES, R. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu. BerNegara Republik Indonesia Tahun 2016*.
- Pieter, G. R., Rares, J. J., & Pioh, N. R. (2001). Implementasi Kebijakan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu Di Kota Bitung (Studi Tentang Public Safety Center). *Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 1(1).
- Pratiwi, E., & Wibowo, K. A. (2024). The Cultural Communication In Society Values Pandalungan Jember. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(11), 9–15. <https://doi.org/10.56799/jim.v3i11.5469>
- Prayogi, B., & Oktavia, C. M. (2022). Genealogi Masyarakat Madura Dan Jawa: Studi Budaya Pedhalungan Di Kabupaten Jember. *Habitus: Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Antropologi*, 6(2).
- Prihanti, R., Widjanarko, B., & Budiyo, B. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Public Safety Center (PSC) 119 Di Indonesia: Literatur Review. *Media Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar*, 17(2), 283. <https://doi.org/10.32382/medkes.v17i2.3049>
- Retsikas, K. (2007). The power of the senses: Ethnicity, history and embodiment in East Java, Indonesia. *Indonesia and the Malay World*, 35(102), 183–210. <https://doi.org/10.1080/13639810701440616>
- Rojak, T. S. P., Basabih, M., Winarto, & Suranta, R. M. (2024). Analysis Of Public Safety Center 119 Ambulance Services Using Lean Six Sigma. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(2), 258–269. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.258-269>
- Saragih, E. S., Barita Aritonang, & Sri Melda Bangun. (2025). Factors Associated with Community Perception of Public Safety Center (PSC) in Silinda District, Serdang Bedagai Regency. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 8(1), 157–165. <https://doi.org/10.35451/swqre992>
- Satrio, P. (2015). Social Identity Change in Pandalungan Community. In *PROCEEDINGS "Indigenous Psychology: Globalizing The Local"* (1st ed., p. 304). UP3 Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1). <https://doi.org/10.32660/jurnal.v5i1.330>
- Subahri, B., & Ulum, H. (2025). Konseling kultural: Studi Kiai Pandalungan sebagai cultural broker. *Jurnal Penyuluh Agama*, 12(1), 91–104. <https://doi.org/http://doi.org/10.15408/jpa.v12i1.45585>
- Sulistiyono, R. E., Susanto, T., & Tristiana, R. D. (2019). Barriers in Tuberculosis Treatment in Rural Areas (Tengger, Osing and Pandalungan) in Indonesia Based on Public Health Center Professional Workers Perspectives: A Qualitative Research. *Jurnal Ners*, 14(1), 62–68. <https://doi.org/10.20473/jn.v14i1.10270>
- Suryanto, S., Boyle, M., & Plummer, V. (2017). The Pre-Hospital and Healthcare System in Malang, Indonesia. *Australasian Journal of Paramedicine*, 14, 1–9. <https://doi.org/10.33151/ajp.14.2.554>
- Toy, S. M., Ndoen, E. M., & Ndun, H. J. N. (2024). Traditional beliefs and practices of postpartum care in rural East Nusa Tenggara, Indonesia. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 13(4), 1783. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v13i4.24294>
- Trinugraha, F., & Kartinah, K. (2023). Pengetahuan Masyarakat tentang Penggunaan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(2), 1965–1974. <https://doi.org/10.31539/jks.v6i2.5968>
- Viqtrayana, I. P. E. (2021). Kendala Provider Dan User Dalam Memanfaatkan Program Pelayanan Kegawatdaruratan Public Safety Center (PSC) 119 Di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Medika Usada*, 4(2), 67–79. <https://doi.org/10.54107/medikausada.v4i2.109>
- Zoebazary, M. I. (2017). *Orang Pandalungan: Penganyam Kebudayaan di Tapal Kuda*. Jember: Rumah Budaya Pandalungan.