

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum *Public Safety Center*

a. Sejarah *Public Safety Center*

Public safety center (PSC) 119 Kabupaten Bantul merupakan layanan Kesehatan dan kegawatdaruratan dengan menggunakan layanan call centre 119 yang terintegrasi dengan pusat. Inovasi pelayanan public tersebut program ini berawal dari intruksi presiden No.4 Tahun 2013, kemudian dilanjutkan dengan permenkes No.12 tahun 2016 tentang perubahan atas peraturan menteri Kesehatan No.59 tahun 2014 mengenai standar tarif pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan Kesehatan.

PSC 119 Kabupaten Bantul di pelopori oleh Dinas Kesehatan telah mulai beroperasi sejak 1 November 2018 dan beralamat di Jalan Dagaran, palbapang, Kec. Bantul, Kab. Bantul. Sistem PSC 119 Kabupaten Bantul menggantikan pelayanan kegawatdaruratan yang dimiliki oleh kabupaten Bantul sejak tahun 2011 yaitu layanan Bantul *emergency service support* (BESS) 118. Bergantinya layanan kegawatdaruratan dari BESS 118 ke PSC 119 ini karena keterbatasan akses dan jejaring yang dimiliki oleh BESS.

PSC 119 ini beroperasi 7 kali 24 jam non-stop dengan waktu kerja operator 5 hari dalam satu minggu dan perhari 8 jam dengan sistem shift pagi dan malam, kecuali bila didapati ada kondisi darurat yang dimaksud disini adalah apabila PSC 119 diberikan amanah untuk menangani korban bencana alam, menangani korban kerusakan atau tawuran, dan kondisi lain yang berkaitan dengan kegawatdaruratan yang memaksa PSC 119 untuk lembur. Pelayanan yang disediakan oleh PSC 119 Kabupaten Bantul meliputi panduan pertolongan pertama melalui call center, penentuan lokasi kejadian, evakuasi ke fasilitas kesehatan rujukan, informasi tentang

ketersediaan tempat tidur di rumah sakit, serta koordinasi dan pengalihan panggilan ke pihak-pihak terkait seperti (SAR/Damkar/Kepolisian/BPBD)

Visi dan misi

1) Visi

“Masyarakat yang sehat Mandiri”

2) Misi

- a) Mewujudkan pelayanan Kesehatan yang paripurna, merata, dan berkeadilan.
- b) Menggerakkan kemandirian Masyarakat untuk hidup sehat.

2. Analisis Hasil

a. Persepsi pengguna terhadap penerapan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu di *Public Safety Center* berdasarkan Aspek Harapan Kerja (*Performance Expectancy*)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, persepsi pengguna berdasarkan aspek harapan kerja (*performance expectancy*) terbagi menjadi 4 tema yaitu produktivitas kerja, efektivitas kerja, efisiensi waktu dan kualitas informasi.

1) Meningkatkan produktivitas kerja

Berdasarkan wawancara dengan informan dan triangulasi, mengatakan bahwa penerapan Sistem penanggulangan gawat darurat terpadu di *public safety center* meningkatkan produktivitas kerja. Informan C mengatakan bahwa dalam SPGDT meningkatkan produktivitas kerja karena dari spgdt bisa langsung *dispatch* ke jejaring-jejaring terdekat.

“Membantu banget dan meningkatkan sih,,nah kalau sistem itu yang berperan penting disini call senternya tugasnya kan menerima trus juga mendispens kan, nah daerah Bantul ini kan luas yah kalau di handle sendiri sama PSC kan gak mungkin, kabupaten yang lain juga luas. Maka SPGDT sangat membantu karena kita nanti bisa dispatch ke jejaring-jejaring terdekat”

(Informan C)

Selain informan C, 3 informan lain juga mengatakan bahwa penerapan Sistem penanggulangan gawat darurat terpadu meningkatkan produktivitas kerja dengan kemudahan pencarian data.

“...Sejauh ini dalam peningkatan sudah ya, soalnya yang dimasukin data kayak titik Lokasinya juga sudah ada dan langsung bisa dalam pencarian, sudah mudah sih dan meningkatkan.”

(Informan B)

Hal tersebut juga diperkuat oleh pertanyaan dari triangulasi berdasarkan hasil wawancara berikut :

“Sudah mulai ada peningkatan jauh dari yang awal, karena kan kita juga mempunyai jejaring dengan mitra juga kan jadi sistemnya kita kan tidak hanya PSC yang berangkat tapi kita ada jejaring itu semua puskesmas di kabupaten Bantul,Kemudian kita pun sudah dimudahkan dalam pencarian jadi nggak perlu mencari-cari lagi.”

(Triangulasi)

2) Meningkatkan efektivitas kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan triangulasi, mengatakan bahwa penerapan Sistem penanggulangan gawat darurat terpadu di *Public safety center* Bantul meningkatkan efektivitas kerja dengan kemudahan komunikasi antar petugas.

“,,,,SPGDT ini sifatnya sangat mempermudah kita di lapangan karena di Bantul ini kan rawan dengan bencana dan bencana kecelakaan ataupun bencana alam sehingga SPGDT ini sangat membantu dalam segi komunikasinya”

(Informan A)

“Iya sangat membantu dan terasa sekali dalam peningkatannya soalnya mengurangi miss komunikasi antar petugas.”

(Informan B)

“Meningkatkan efektifitas apalagi menambah jejaring dan relasi juga.”

(Informan C)

Hal tersebut juga diperkuat dengan pertanyaan dari triangulasi yang mengatakan bahwa :

“Oh iya jelas kalau itu mbak, dari petugas disini sangat meningkatkan sekali dan kalau dari sistemnya ini karena kita juga selalu mengecek dan lebih efisien pastinya”

(Triangulasi)

3) Meningkatkan efisiensi waktu

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan triangulasi, mengatakan bahwa penerapan Sistem penanggulangan gawat darurat terpadu meningkatkan efisiensi waktu.

“ Efisien karena Itu tujuannya memang itu meningkatkan efisiensiwaktu jadi respon time ke korbannya itu cepat mbak.”

(Informan C)

“ Efisien sih, Sangat karena kita adanya golden time dimana ada waktu emasnya dalam menangani korban kecelakaan,,,,katakanlah yang setiap hari mungkin kita temui itu misalkan dengan radius 5 kiloke barat itu kita bisa meminta bantuan dengan rumah sakit katakanlah seperti itu, itu kan lebih efektif dari segi jarak dan segi waktu.”

(Informan A)

“Iyaa soalnya tinggal diklik sehingga pekerjaan pun dapat terselesaikan dengan cepat.”

(Informan B)

Hal tersebut juga diperkuat dengan pertanyaan dari triangulasi yang menyatakan bahwa dalam SPGDT meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.

“Iya jelas, karena Spgdt ini mempunyai respon time waktu sehingga setiap pekerjaan dapat terselesaikan dalam waktu yang cepat mbak.”

(Triangulasi)

4) Meningkatkan kualitas informasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan triangulasi, mengatakan bahwa penerapan Sistem penanggulangan gawat darurat terpadu di *Public safety center* Bantul pada kualitas informasi sangat meningkatkan.

“Kualitas informasinya selalu ada upgrade atau pembaharuan kalau kita kan ada yang namanya aplikasi sigap dalam pelaporan, nah itu juga bisa dimonitoring tetapi cuman untuk pelaporan saja. Kemarin juga habis ada pembaruan.”

(Informan A)

Namun pada informan B mengatakan bahwa pada kualitas informasi perlu ditingkatkan lagi.

“Kalau dari saya kualitas informasinya itu sejauh ini sudah yah mba, tetapi perlu ditingkatkan untuk aplikasinya yang mobile belum terintegrasi dan masih perlu diubah karena untuk sekarang yang bisa mengakses cuman jejaring dan mitra saja.

(Informan B)

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari informan Triangulasi berdasarkan hasil wawancara berikut :

“Kalau itu responnya baik sih sejauh ini sangat mengalami peningkatan. Saya rasa harus ada peningkatan dalam aplikasi mobilynya karna sekarang ini masih dalam pembaruan dan belum semua bisa mengakses, dan banyak tampilan baru perlu pengupdatean lagi sih mba kalau kita”

(Triangulasi)

b. Persepsi Pengguna terhadap penerapan Sistem penanggulangan Gawat Darurat Terpadu Berdasarkan Aspek Harapan Usaha (*Effort expectancy*)

Berdasarkan hasil wawancara, persepsi pengguna berdasarkan aspek harapan kerja (*effort expectancy*) terbagi menjadi 4 tema yaitu kemudahan mempelajari dan memahami penggunaan Sistem, kemudahan mengoperasikan fitur-fitur aplikasi berbasis web, Kemudahan akses informasi, dan kesesuaian tampilan pada menu.

1) Kemudahan mempelajari dan memahami penggunaan SPGDT

Berdasarkan wawancara dengan informan dan triangulasi mengatakan bahwa penggunaan Sistem penanggulangan gawat darurat terpadu di *Public safety center* Bantul mudah untuk dipelajari dan dipahami.

“Iya karena sistemnya ini tidak terlalu rumit karena udah ada icon pilihannya jadi tinggal di klik aja.”

(Informan B)

“Mudah sangat mudah dipelajari, fisualnya juga enak untuk buat laporan.”

(Informan C)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh triangulasi yang mengatakan bahwa SPGDT di PSC Bantul sudah mudah digunakan bagi pengguna :

“Kalau dari yang web sama karena tidak terlalu merinci pada bagian pengisian datanya, kalau Sigap kita yang rinci mbak data data kejadian kegawatdaruratannya , kalau dari web itu kan secara umum untuk yang data pasien terus kalau sigap itu untuk pelaporannya”

(Triangulasi)

2) Kemudahan mengoperasikan fitur-fitur SPGDT

Berdasarkan wawancara dengan informan dan triangulasi, mengatakan bahwa fitur-fitur dari aplikasi berbasis web mudah dioperasikan.

“Sangat mudah dan dibuat untuk memudahkan kita dalam pengoperasian.”

(Informan A)

“Iya sangat mudah untuk dioperasikan dan sejauh ini sudah sesuai.”

(Informan B)

“Untuk fiturnya sangat mudah dioperasikan dan kalau kebaruan selalu diterapkan, kalau dulu itu ada dan bisa memantau ambulance seperti ada Gpsnya tetapi untuk sekarang itu tidak berjalan.”

(Informan C)

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan dari triangulasi yang mengatakan bahwa fitur dari aplikasi berbasis web ini sangat mudah digunakan bagi pengguna :

“Kalau fitur ini Sangat mudah untuk dioperasikan yah mbak tetapi kalau pas lagi error lumayan juga. Tetapi dari segi kemudahan terkait melihat histori yang lampau kemudian fitur untuk melihat Lokasi, jadi kemudahan itu yang kita tampilkan saat ini”

(Triangulasi)

3) Kemudahan akses data informasi

Berdasarkan wawancara dengan informan dan triangulasi, mengatakan bahwa akses informasi sudah cukup membantu dan memudahkan.

“Kalau dibidang memudahkan sangat sekali karena dalam sistem itu ada informasi yang akan kita keluarkan ya, misalkan bulan ini insiden yang kita dapatkan itu apa nahh akan muncul nantinya dan akan buat dalam laporan itu juga mempermudah kita sih.”

(Informan A)

“Sangat-sangat membantu sekali dan untuk pencariannya juga enak karena ada rentan tanggalnya dari berapa sampai tanggal berapa gitu”

(Informan C)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan triangulasi yang mengatakan kemudahan akses data informasi.

“Jadi, untuk kemudahan itu kan harus selalu ada pembaruan dan peningkatan ee mbak, jadi setiap kali rapat dan lain sebagainya dari pihak provinsi biasanya itu kan tinggal menampilkan grafiknya saja, jadi tidak harus kita mengerjakan sendiri trus jadi satu itu nggak, langsung bisa dimonitor kapanpun itu”

(Triangulasi)

4) Kesesuaian menu dan struktur SPGDT

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan triangulasi mengatakan bahwa tampilan menu dan struktur data pada Sistem penanggulangan gawat darurat terpadu di *Public safety center* Bantul.

“Sampai saat ini sudah cukup sesuai yah dalam kami melakukan input.”

(Informan A)

“Kalau untuk sekarang sih sudah sesuai dan untuk penginputan saya rasa tidak ada kesulitan yah.”

(Informan B)

“Iya sudah sesuai dan untuk sejauh ini sudah mengalami perubahan”

(Informan C)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari triangulasi yang mengatakan tampilan menu dan struktur data dari sistem sudah sesuai.

“Jadi untuk sejauh ini dalam melakukan input itu sudah sesuai dan selalu ada pembaruan dalam menu , kemarin diedit itu yang bagian covid dan

dihapus kan setelah itu kan sudah ada pembaruan tetapi untuk sekarang masih banyak tampilan-tampilan yang diperbarui.”

(Triangulasi)

c. Persepsi pengguna terhadap penerapan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu Berdasarkan Aspek Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Berdasarkan hasil wawancara, persepsi pengguna berdasarkan aspek pengaruh sosial (*social influence*) yaitu dorongan penerapan SPGDT, dukungan teknis terhadap penerapan sistem, dan sejauh mana peningkatan image/ kesan pengguna.

1) Dorongan terhadap penerapan SPGDT

Berdasarkan wawancara dengan informan dan triangulasi diketahui bahwa terdapat dorongan terhadap penerapan sistem di PSC Bantul.

“ Efisien sih, Sangat karena kita adanya golden time dimana ada waktu emasnya dalam menangani korban kecelakaan,,,katakanlah yang setiap hari mungkin kita temui itu misalkan dengan radius 5 kiloke barat itu kita bisa meminta bantuan dengan rumah sakit katakanlah seperti itu, itu kan lebih efektif dari segi jarak dan segi waktu.”

(Informan A)

“Dorongan pemimpin sih, Alhamdulillah dari tingkat yang paling atas yo dari Bupati 2018 sudah langsung dibuat. Sebenarnya dari yang saya baca Yogyakarta ini lebih dulu menerapkan dibandingkannasional.”

(Informan C)

Pernyataan tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari triangulasi yang mengatakan bahwa terdapat instruksi dari pemimpin direktur untuk menjalankan sistem.

“Kalau itu selalu diingatkan dan selalu ditekankan juga, karna kan otomatis dari pimpinan juga waktu rapat pasti akan ditanyakan laporan spgdt setiap bulan, cuman kendalanya itu tadi pas nggak bisa Tindakan.”

(Triangulasi)

2) Dukungan teknis terhadap penerapan SPGDT

Berdasarkan wawancara terhadap informan dan triangulasi, diketahui bahwa terdapat dukungan teknis terhadap penerapan SPGDT di PSC Bantul.

“Iya ada, misalnya ada menu yang kurang, fitur yang kurang lengkap gitu kita bisa langsung minta untuk diperbarui dan ditambahkan.”

(Informan B)

“Ini sangat-sangat mendukung sih kalau dari senior-senior yang ada di sini.”

(Informan C)

Pernyataan berikut juga diperkuat oleh pernyataan dari triangulasi berikut:

“Selalu dan jika ada yang harus dibaharui maka akan langsung dicek mbak, dan pada trus Mungkin dari teman-teman mitra mereka kalau secara rapat itu kan selalu diikut sertakan juga kan mbak jadi selalu mendapat dukungan juga.”

(Triangulasi)

d. Persepsi Pengguna terhadap Penerapan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu Berdasarkan Aspek Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*)

Berdasarkan hasil wawancara, persepsi pengguna spgdt berdasarkan aspek kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) terbagi menjadi 2 tema yaitu kondisi fasilitas dan kendala yang dialami dalam penerapan spgdt.

1) Kondisi fasilitas terhadap penerapan SPGDT

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan triangulasi, mengatakan bahwa kondisi fasilitas seperti penyediaan Komputer sudah memadai dan menunjang penerapan SPGDT di *Public Safety Center Bantul*.

“Sudah dan untuk perangkatnya sudah lebih dari cukup karena ada beberapa seperti inilah bisa digunakan.”

(Informan A)

“Kalau menurut saya Alhamdulillah sudah, dan ini karena modelnya extension ya dari monitor di layar, jadi lebih enak untuk penggunaan.”

(Informan C)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari triangulasi yang mengatakan bahwa :

“Alhamdulillah sudah sih mbak kalau untuk fasilitas disini dan sudah menunjang juga, mungkin dari wifi saja kadang putus karena sering mati lampu juga disini kan, walaupun ada genset tetapi pasti kan ada jedanya kan.”

(Triangulasi)

2) Kendala dalam penerapan SPGDT

Berdasarkan wawancara dengan informan dan triangulasi, mengatakan bahwa kendala yang sering terjadi dalam penerapan Spgdt adalah jaringan internet.

“Paling jaringan internet, kalau misalnya mendung kadang suka hilang hilangan sih,”

(Informan B)

“Yang sering mengalami kendala itu yah jaringan , memori trus avaya, yang 119 itu kan pakanya avaya itu ada grup monitoringnya, ada grup PSC terintegrasi satu nasional, kalau misalnya ada error bisa langsung laporan disitu bisa langsung diperbaiki.”

(Informan C)

“Yah mungkin jaringan internetnya, dan kalau kendalanya saat ini kadang ada sinyalnya yang Down karena kita memakai dua sinyal dari PSC sendiri dan ada dari kominfo. Ada dua server seperti itu.”

(Informan A)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan triangulasi yang menyatakan bahwa :

“Mungkin kalau dikatakan sesuai sudah menuju sesuai sih mbak, kalau dikatakan kurang jelas kurang karena dari SDM kita juga masih kurang kan. Kalau diliat dari emergency maupun laka lantas di Bantul ini terlihat tinggi kan mbak, jadi kita hanya ada satu tim walaupun nanti dibantu dari jejaring dan juga mitra pasti ada istilahnya masih ada kendala jadi SDM yang jelas, nah kemudian jaringan juga salah satunya saya harap juga ada peningkatan dan pembaruan dalam Sigapnya sehingga kedepannya dapat berjalan dengan lebih baik”

(Triangulasi)

B. Pembahasan

1. Aspek *Performance Expectancy* (Harapan Kerja)

Performance Expectancy pada beberapa petugas yang menjalankan SPGDT sudah merasa sangat terbantu dan memberikan manfaat dan kemudahan kepada petugas. Dari hasil *Performance Expectancy* disimpulkan bahwa petugas yang menggunakan SPGDT berdasarkan pada produktivitas kerja, efektivitas kerja dan efisiensi waktu sudah mengalami peningkatan dan dengan adanya sistem terutama bagi Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan tujuan dari SPGDT untuk meningkatkan *respon time* ke korban. SPGDT berpedoman pada respon cepat yang menekankan *time saving is life and limb saving* pada pelaksanaannya juga melibatkan Masyarakat awam umum dan petugas medis (Qona'ah, 2018), Sehingga pada tingkat penggunaan sistem menjadi salah satu tolak ukur dan bergantung pada penerimaan dan penggunaan dari setiap individu (Nurus Sa'idah 2017) petugas masih berharap pengembangan yang lebih baik lagi sehingga efektif terkait dengan sistem penanggulangan gawat darurat terpadu agar pengguna tidak merasa kesulitan dan lebih meningkatkan dari segi aspek harapan kerja yang dimana peningkatan sistem akan berhubungan dengan kepuasan dan mempengaruhi tingkat keberhasilan. Dalam penerapannya SPGDT juga mempermudah komunikasi antar pelayanandan aksesnya lebih mudah serta menghemat waktu. Yang dimana semakin seorang merasakan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan pekerjaannya maka akan semakin tinggi pula keinginan untuk menggunakan sistem tersebut (Tiara et.al.,2023). Petugas merasa bahwa dengan berjalannya sistem dapat mempercepat pekerjaannya serta meningkatkan aktivitas menjadi lebih efisien. Namun, ada beberapa hal yang masih kurang seperti peningkatan dari aplikasi *mobile* yang belum terintegrasi dan masih perlu untuk di *upgrade* lagi sehingga masyarakat luas juga bisa mengakses dan secara *real time*.

2. Aspek *Effort Expectancy* (Harapan Usaha)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pada aspek harapan usaha sudah baik dan tidak ditemukan kesulitan dalam menggunakan SPGDT. Di *Public*

Safety Center Bantul sendiri juga saat ini sudah dijalankan aplikasi yaitu Sigap yang mana untuk mengisikan laporan indisen, dan pada aplikasi tersebut hanya digunakan sebatas pelaporan dikarenakan pada saat ini belum terintegrasi dan yang bisa mengakses hanya petugas dan belum ke Masyarakat umum. Dalam aspek *effort expectancy* kemudahan dalam memahami sistem dan fitur- fitur aplikasi berbasis web maupun *mobile* sudah sangat mudah dioperasikan. Dengan adanya sistem maka akan memudahkan Masyarakat dan mampu memberikan kemudahan pelayanan (Shafly, 2020) Sejauh ini petugas sudah merasa puas dari segi fitur maupun pengisian data. Sejak penerapan SPGDT dari sistem ini sangat memudahkan akses data informasi dari pengguna dan terkait dengan kualitas informasi SPGDT berjalan dengan baik selalu ada pembaruan dan selalu dimonitoring kapan saja. Berbagai kondisi tersebut memerlukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dengan cara memperbaiki sarana dan prasarana kesehatan serta meningkatkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat. (Prawira et al., 2019). Terkait dengan kualitas layanan dengan adanya sistem maka kualitas dari layanan meningkat. Pihak dari PSC Bantul juga mempunyai fasilitas terkait baik dari segi sarana dan prasarana.

3. Aspek *Social Influence* (Pengaruh sosial)

Dari hasil terkait *Social Influence* yang ada pada *public safety center* Bantul tidak ditemukan kendala, ditinjau pada segi dorongan dari pemimpin sejauh ini sudah berjalan baik dimana pemimpin tingkatan paling atas sudah langsung dilaksanakan dan memberikan fasilitas untuk permasalahan terkait sistem. Hal ini memiliki kecenderungan bahwa pengaruh dari orang sekitar akan mempengaruhi tindakan seseorang untuk menggunakan sistem tersebut dikarenakan pengaruh sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan teknologi (Tiara et.al., 2023). Adanya penerapan SPGDT didukung oleh berbagai unit dan pimpinan berupa sarana prasarana yang memadai., sehingga hal tersebut mempengaruhi kualitas kinerja. Hal tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan bagian yang penting dalam mengukur keberhasilan, pimpinan suatu fasyankes

yang menentukan atau memutuskan suatu kebijakan ke arah mana suatu sistem informasi dikembangkan (Mulyana et al., 2023).

4. Aspek *Facillitating Conditions* (Kondisi Fasilitas)

Kondisi fasilitas yang ada di *Public safety center* belum sepenuhnya maksimal. Dimana *facilitating condition* dari SPGDT masih mengalami banyak kendala. Terkait dengan kendala kinerja sistem yang sering mengalami kendala karena jaringan yang kurang stabil sehingga sistem mengalami eror dan memasukan data menjadi terlambat. Kendala ini sangat menghambat petugas di PSC dalam melaksanakan pekerjaannya. Pada penelitian terdahulu menyatakan bahwa sistem informasi yang tidak cepat atau tidak stabil bisa menghambat pelayanandimana petugas yang harus menunggu sistem berfungsi sehingga dapat mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan tugas (Molly & Itaar, 2021). Kondisi permasalahan pada gangguan-gangguan terhadap jaringan cukup berdampak dan pada jaringan harus dapat diminimalisir dan dapat diberikan Solusi agar pelayanan tidak terhenti. Kemudian dari kondisi fasilitas seperti sarana dan prasarana dalam hal ini yaitu perangkat yang memadai sudah cukup baik sehingga tidak menghambat petugas dalam melakukan pelayanan. Dikarenakan Kondisi yang dapat memfasilitasi sejauh mana pengguna dapat terbantu dengan adanya fasilitas yang tersedia di tempat dia menggunakan sistem tersebut akan menimbulkan perasaan nyaman ketika menggunakan sistem (Suhendry, 2020).

C. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, hanya melakukan wawancara kepada petugas yang menggunakan sistem dan tidak melakukan wawancara kepada perawat dan sopir *ambulance*. Oleh karena itu, wawancara belum menyeluruh pada seluruh petugas yang terlibat dalam penerapannya