



Contents list available at **Multidisciplinary Journal** website
Multidisciplinary Journal
 Journal homepage: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/multijournal>

Analisis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu Melalui Implementasi Jember Safety Center Di Kabupaten Jember

Analysis of Integrated Emergency Management Systems through the Implementation of the Jember Safety Center In Jember Regency

¹Desy Iswari Amalia, ²Isa Ma'rufi, ³Dewi Rokhmah

¹Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

²Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

³Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Jember
 cliyaamalia@gmail.com

ABSTRAK. Kejadian Kejadian gawat darurat di Kabupaten Jember cenderung mengalami kenaikan setiap tahunnya. Jember Safety Center (JSC) merupakan alternatif penyelesaian masalah yang dilakukan oleh Bupati Jember dalam menangani tingginya kasus gawat darurat di Kabupaten Jember. Berdasarkan hasil survei pendahuluan Peneliti menemukan beberapa aspek, tugas dan fungsi JSC yang mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini menunjukan perlu dilakukan penelitian lebih dalam, terkait aspek input dan proses dalam implementasi JSC di Kabupaten Jember. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penanggulangan gawat darurat terpadu melalui implementasi Jember Safety Center di Kabupaten Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik analisis data menggunakan model analisis Miles & Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di Lokasi call center JSC, Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, Puskesmas di Kabupaten Jember, Rumah pengguna JSC dan Rumah Sakit Soebandi Jember. Hasil penelitian, Kebutuhan SDM dalam Implementasi Public Safety Center sudah sesuai dengan Permenkes No 19 tahun 2016 namun untuk kualitas SDM perlu ditingkatkan. Anggaran yang diberikan pemerintah saat ini masih berfokus pada anggaran fisik dan peralatan JSC. Informasi dan telepon gawat darurat dari masyarakat masih kurang, hal tersebut disebabkan karena sosialisasi yang kurang dan tidak semua layanan melalui ambulance desa terekam melalui Call Center JSC. Perlu adanya perbaikan manajemen pelayanan JSC sebagai pusat Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) di Kabupaten Jember, perbaikan dilakukan dengan memperhatikan aspek input yang terdiri dari Men, Money, Materials, Machines, dan Methods dalam Implementasi Jember Safety Center di Kabupaten Jember untuk meningkatkan pelayanan JSC pada masyarakat di Kabupaten Jember.

Kata Kunci: *Jember Safety Center, Gawat Darurat, AKI dan AKB*

ABSTRACT. Some incidence of emergency in Jember District tends to increase every year. The Jember Safety Center (JSC) is an alternative solution to problems carried out by the Jember District in dealing with the high number of emergency cases in Jember District. Based on the results of the preliminary survey, researchers find several aspects, tasks, and functions of the JSC that have problems in its implementation. These problems indicate the need for more in-depth research related to the input and process aspects of the implementation of the JSC in Jember District. This study aims to analyze an integrated emergency response system through the implementation of the Jember Safety Center in Jember District. This type of research is qualitative research with a case study approach. The data analysis technique used the Miles & Huberman analysis model. They are data collection, data reduction, data presentation, and conclusions. This research is taken place at the location of the JSC call center, the Jember District Health Office, the Public Health Center in Jember District, the JSC user home, and the Soebandi Jember Hospital. The results of the study show that the need for human resources in organizing the Public Safety Center is guided by the Minister of Health Regulation Number 19 of 2016.

However, the quality of human resources needs to be improved. The current budget given by the government is still focused on the physical budget and JSC equipment. Information and emergency calls from the community are still lacking, this is due to inadequate socialization, and not all services via the village ambulance are recorded through the JSC Call Center. It is necessary to improve the service management of JSC as the center for the Integrated Emergency Management System (SPGDT) in Jember District. Improvements are made by taking into account the input aspects consisting of Men, Money, Materials, Machines, and Methods in the Implementation of the Jember Safety Center in Jember District to improve services JSC to the community in Jember District

Keywords: *Jember Safety Center, Emergency, AKI and AKB*

1. Pendahuluan

Kejadian gawat darurat di Kabupaten Jember cenderung mengalami kenaikan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah korban atau pasien yang meninggal dan mengalami kecacatan pada kejadian gawat darurat merupakan dampak dari penanganan gawat darurat yang kurang optimal. Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) merupakan suatu inovasi mekanisme pelayanan korban atau pasien gawat darurat yang terintegrasi langsung dan berbasis call center. Jejaring di tingkat kabupaten kota bernama Public Safety Center. Jember Safety Center (JSC), merupakan inovasi Public Safety Center di Kabupaten Jember. Hasil survei pendahuluan dan pengamatan peneliti yang dilakukan pada tanggal 29 November 2018, pada Bidang Pelayanan JSC di Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Peneliti menemukan beberapa aspek, tugas dan fungsi JSC yang mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan suatu kajian untuk menganalisis dan mengetahui sejauh mana keefektifan implementasi kebijakan Puskesmas perawat.

Peningkatan kejadian gawat darurat di Kabupaten Jember juga berbanding lurus dengan tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). AKI di Kabupaten Jember dari tahun 2017 sampai tahun 2019 cenderung mengalami kenaikan. AKI di Kabupaten Jember tahun 2017 berjumlah 133 per-100.000 kelahiran hidup, tahun 2018 berjumlah 114 per-100.000 kelahiran hidup dan tahun 2019 berjumlah 114 per-100.000 kelahiran hidup. Tingginya kasus AKI juga bersamaan dengan tingginya AKB di Kabupaten Jember. Tahun 2017 AKI sebesar 7,85 per-1000 kelahiran hidup, sedangkan tahun 2018 mengalami penurunan AKB sebesar 5 per-1000 kelahiran hidup (Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, 2019b). Data terbaru AKI di Provinsi Jawa Timur tahun 2017 yaitu 91,92 per 100.000 kelahiran hidup (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2018). Angka tersebut menunjukkan bahwa AKI di Kabupaten Jember tahun 2017 yang berjumlah 133 per-100.000 kelahiran hidup berada di atas rata-rata AKI di Provinsi Jawa Timur. [1]

Jember Safety Center yang selanjutnya disingkat JSC, merupakan inovasi Public Safety Center di Kabupaten Jember yang di launching pada tanggal 3 desember 2016. JSC merupakan alternatif penyelesaian masalah yang dilakukan oleh Bupati Jember dalam menangani tingginya kasus gawat

darurat di Kabupaten Jember, yang tertuang dalam bentuk sistem yang dilengkapi aplikasi dengan fungsi sebagai sistem penanganan, reservasi dan pertolongan pertama dalam menangani kejadian kegawat-daruratan di wilayah Kabupaten Jember. Pelayanan JSC di Kabupaten Jember dilakukan Call Center selama 24 jam yang berlokasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, yang memiliki tujuan prioritas JSC mampu menjamin respon cepat dan

tepat untuk mencegah kecacatan dan menyelamatkan nyawa seseorang. Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, 2018c).[2]

Hasil survei pendahuluan dan pengamatan peneliti yang dilakukan pada tanggal 29 November 2018, pada Bidang Pelayanan JSC di Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Peneliti menemukan beberapa aspek, tugas dan fungsi JSC yang mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Beberapa masalah yang ditemukan oleh peneliti yaitu Sumber Daya Manusia dalam call center JSC belum dapat memberikan panduan pertolongan pertama (first aid) melalui telepon, hal tersebut disebabkan tenaga kesehatan yang menjadi call center JSC dalam hal ini terdiri dari perawat, bidan dan kesehatan masyarakat, belum terlatih dalam kasus kegawatdaruratan padahal panduan ini penting untuk diberikan kepada masyarakat sebelum tenaga kesehatan tiba di tempat kejadian. Masalah dari aspek jaringan alat komunikasi serta aplikasi JSC juga ditemukan, yaitu seringnya terjadi trouble, sehingga terhentinya layanan call center kegawat daruratan untuk masyarakat dan beberapa masalah yang lain.

JSC merupakan sebuah inovasi Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu di Kabupaten Jember. Ludwig von Bertalanfy, penggagas General System Theory dalam Heryana (2017:12) mendefinisikan bahwa suatu sistem terdiri dari sejumlah sub sistem yang saling bekerja sama membentuk satu kesatuan, jika dalam suatu sistem ada sub sistem yang tidak berjalan atau berfungsi sebagaimana mestinya [3]. Sistem tersebut tidak akan berjalan mulus atau mungkin juga sistem tersebut rusak sehingga dengan sendirinya tujuan sistem tersebut tidak tercapai. Bagian sistem terdiri dari input, proses, output, dampak, umpan balik dan lingkungan yang semuanya saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Input mempunyai lima unsur lima M yaitu Men, Money, Materials, Machines, dan Methods (Peterson dan Terry dalam Prayitno (2005:25) [4]. Proses dalam Public Safety Center

terdiri dari Sistem Komunikasi Gawat Darurat Terpadu, Sistem Penanganan Korban atau Pasien Gawat Darurat Terpadu, serta Sistem Transportasi Gawat Darurat Terpadu (Permenkes, Nomer 19 Tahun 2016). Output berupa prosentase kasus gawat darurat yang tertangani sesuai dengan standar (100%). JSC telah dibentuk dan berjalan di Kabupaten Jember namun masih ditemukan banyak kendala dalam implementasi. Hal ini menunjukan bahwa perlu dilakukan penelitian lebih dalam, terkait aspek input dan proses dalam implementasi JSC di Kabupaten Jember. Peneliti akan mengkaji lebih dalam dengan melakukan analisis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu melalui implementasi Jember Safety Center di Kabupaten Jember.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penanggulangan gawat darurat terpadu melalui implementasi Jember Safety Center di Kabupaten Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, Teknik analisis data menggunakan model analisis Miles & Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di Lokasi call center JSC, Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, Puskesmas di Kabupaten Jember dan Rumah Sakit Dr. Soebandi Jember. Sasaran dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci yaitu Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Informan Utama meliputi Kepala Seksi Kesehatan Rujukan, Koordinator dan Operator JSC Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Kepala Puskesmas dan Supir Ambulan desa di Puskesmas. Informan tambahan meliputi masyarakat yang pernah menjadi User atau pengguna layanan JSC melalui Call Center (0331) 425222 Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. [4]

3. Hasil dan Pembahasan

a. Karakteristik Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci, informan utama dan informan tambahan. Penelitian ini terdiri dari informan kunci yaitu Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Informan Utama meliputi Kepala Seksi Kesehatan Rujukan, Koordinator dan Operator JSC Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, Kepala Puskesmas, serta Supir Ambulan Desa di Puskesmas, Informan tambahan meliputi masyarakat yang pernah menjadi pengguna layanan JSC melalui Call Center (0331)

425222 Dinas Kesehatan Kabupaten Jember

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah informan perempuan dan laki-laki perbandingannya hampir sama laki-laki sebanyak 6 orang dan perempuan sebanyak 4 orang. Umur merupakan karakteristik informan yang menunjukkan lama waktu hidup informan yang dihitung sejak lahir sampai dengan ulang tahun terakhir. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informan yang berusia 25-35 sebanyak 3 orang dan usia 35-45 sebanyak 4 orang, usia >45 tahun sebanyak 3 orang

b. Aspek Masukan (Input) yang terdiri dari Men, Money, Materials, Machines, dan Methods dalam Implementasi Jember Safety Center di Kabupaten Jember

1) SDM dalam Implementasi Jember Safety Center di Kabupaten Jember

Kebutuhan SDM dalam Implementasi Public Safety Center sudah sesuai dengan Permenkes No 19 tahun 2016 namun untuk kualitas SDM ada beberapa yang belum sesuai dan menimbulkan beberapa kendala. Pelaksanaan tugas SDM dalam implementasi JSC Kabupaten Jember dilaksanakan berdasarkan SK Bupati atau Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, yang terdiri dari Penanggung Jawab Program, Koordinator JSC Dinas Kesehatan, Call Center JSC, Koordinator JSC di Puskesmas dan Supir Ambulans Desa.

Ketenagaan sesuai dengan Permenkes no 19 tahun 2016 yang dimaksud terdiri dari yang Pertama Koordinator yang bertugas menggerakkan tim ke lapangan jika ada informasi adanya kejadian kegawatdaruratan, tugas tersebut dilakukan oleh Penanggung Jawab Program dan Koordinator JSC Dinas Kesehatan Kabupaten Jember [5]

2) Pendanaan dalam Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember

Pendanaan dalam Implementasi JSC di Kabupaten Jember telah sesuai dengan Permenkes RI No 19 Tahun 2016.[5] Pendanaan JSC bersumber dari APBD Kabupaten Jember. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah harus menyediakan sumber dana untuk penyelenggaraan SPGDT sesuai dengan kewenangannya. Sumber pendanaan dapat bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara, anggaran pendapatan belanja daerah, dan atau sumber pendanaan lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Permenkes RI No. 19, Tahun 2016). Tahun anggaran 2019 JSC berusaha menggunakan dana yang ada, sesuai dengan pernyataan informan berikut :

“..pendanaan melalui APBD saja, melalui DAK masih di fisik sama administrasi, 2020 akan diajukan untuk melengkapi. Pendanaan 2017 dukungannya bagus dan banyak, 2019 kebutuhannya masih kurang mbak..”(informan 2, perempuan, 52 tahun)

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa pendanaan JSC melalui DAK saja dan pendanaan JSC mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2017. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah anggaran yang beredar, uang merupakan alat (tools) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional, Peterson dan Terry dalam Prayitno (2005:25).[6] Hal tersebut sesuai dengan pendapat Suwarno (2018:54) [7], bahwa salah satu penghambat sebuah inovasi pelayanan public salah satunya yaitu Anggaran jangka pendek dan perencanaan. Anggaran yang diberikan pemerintah saat ini masih berfokus pada anggaran fisik dan peralatan JSC, Oleh karena itu, masukan untuk pemerintah dalam memperhatikan SDM implemetasi SPGDT. Kekurangan dalam Pemenuhan pelatihan serta kebutuhan BBM supir ambulans harus di dukung dengan anggaran yang memadai, oleh karena itu pengajuan terkait keuangan dalam perencanaan implementasi JSC harus di rencana dari awal perencanaan anggaran di Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Hal tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya terkait Evaluasi Pelayanan Bantul Emergency Service Support (Bess) yang menyatakan bahwa Hasil dari evaluasi pelayanan BESS yang mengalami kenaikan setiap tahunnya dapat disimpulkan bahwa program BESS sudah berkorelasi positif selain itu anggarannya terbantu dari dana hibah APBD [5]

- 3) Peralatan Call Center dalam Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember Peralatan Call Center JSC terdiri dari komputer, printer, telepon, internet, HT dan aplikasi. Komputer terdiri dari 2 unit, jaringan wifi 1 unit, printer terdiri dari 2 unit, telepon terdiri dari 1 unit, dan aplikasi JSC. Hasil penelitian dan observasi peneliti menemukan bahwa alat-alat tersebut dalam kondisi baik atau dapat digunakan dengan baik dalam membantu melaksanakan tugas. Kendala yang sering dirasakan oleh Call Center yaitu jaringan WIFI yang sering bermasalah sehingga hal tersebut mengganggu pelayanan Call Center. Lokasi Call Center JSC berada di Dinas Kesehatan

Kabupaten Jember, berdasarkan hasil penelitian hal ini untuk mempermudah dalam koordinasi karena JSC saat ini dibawa Dinas Kesehatan Jember. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut

“ tahun ini 2019 kita lakukan evaluasi pemenuhan sarana. ya kalo sarana memang ada yang masih kurang ya mbak, kedepan ini SDM akan kami usahakan dipenuhi, internet menyatu dengan Pemkab, prinsipnya offline optimal, online jalan kita.sementara memang layani dulu masyarakat degan peralatan yang ada..”(informan 1, perempuan, tahun)

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa informan menyatakan bahwa peralatan yang ada di JSC memang ada yang masih kurang, masalah terkait internet transmisi internet di JSC memang kurang, dan dalam proses perbaikan, sejauh ini JSC berusaha memenuhi pelayanan kepada masyarakat dengan kondisi peralatan yang ada. Peralatan Ambulans Desa terdiri dari mobil ambulans desa dan perlengkapan yang ada di dalamnya, beberapa peralatan dalam mobil ambulans memang belum tersedia, puskesmas atau supir ambulans biasanya yang berusaha memenuhinya, seperti pada kutipan berikut

“..peralatan di ambudes memang ada yang tidak lengkap ya, seperti tensi dan alat kesehatan lainnya, namun PKM berusaha melengkapinya..” (informan 5, laki-laki 45 tahun)

“..kalo alat alat di ambudes oksigen itu ada, namun tensi dan lain lain ya dilengkapi sendiri mbak oleh PKM dan saya lengkapi kayak tisu, tempat sampah, pengharum mobil, kan itu penting mbak..” (informan 8, laki-laki, 35 tahun)

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa beberapa mobil ambulans desa memiliki peralatan yang kurang lengkap dan puskesmas berusaha memenuhi, begitupun dengan supir ambulans desa yang turut dalam memnuhi peralatan tambahan seperti tempat sampah, tisu dan lain sebagainya. Pemegang kebijakan menyatakan jika alat yang ada memang kurang , namun sementara ini JSC berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan peralatan yang ada. Alat atau material terdiri dari bahan setengah jadi (raw material) dan bahan jadi. Bahan-bahan juga penting dalam manajemen. Bahan-bahan itu dapat berupa bahan mentah, bahan setengah

jadi maupun bahan jadi. Bahan tersebut merupakan suatu hal yang dapat diolah oleh sumber daya manusia menggunakan mesin atau alat. Sumber Daya Manusia dan bahan baku sangat berkaitan erat satu sama lain dan tidak bisa dipisahkan. Masalah yang ditimbulkan dari unsur material yaitu berkaitan dengan ketersediaan bahan baku utama atau bahan baku penolong yang terkait dengan akar masalah, dengan melihat aspek: kualitas bahan baku tidak sesuai standar, bahan baku tidak lengkap, kuantitas bahan baku tidak seragam, ukuran dan spesifikasi tidak standar dan lain sebagainya. Peterson dan Terry dalam Prayitno (2005:25).

4) Informasi dan telepon gawat darurat dari masyarakat dalam Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember

Informasi dan telepon gawat darurat dari masyarakat dalam Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember, Dinas Kesehatan masih merasa kurang, hal tersebut disebabkan karena sosialisasi yang kurang dan tidak semua layanan melalui ambudes terekam melalui Call Center JSC . Hal tersebut membuat catatan di Call Center mengalami kesenjangan dengan rujukan yang sebenarnya. Seperti pada kutipan berikut :

“..Ya jadi kita ada kendala sosialisasi kurang, akses juga dekat, ambulans desa juga ada per desa, yang terlaporkan disini hanya sedikit, harusnya semua yang menggunakan masuk ke laporan JSC, yang jelas saat ini kita layani dulu masyarakat..”
..”(informan 1, perempuan, 51 tahun)

“..Kualitas panggilan, ada kenaikan Cuma setelah juli itu datar aja, padahal tiap saat kita sampaikan 425222 di ambulan desa juga tertulis. Memang untuk mempermudah boleh lngsung hubungi ambulan desa, kita punya register kegiatan mereka untuk memenuhi panggilan. nanti ya harusnya teman -teman JSC yang merekap, saat ini memang belum rekap, jadi itu memang sebagai bahan evaluasi kita..” (informan 2, perempuan, 52 tahun)

Kutipan tersebut menyatakan bahwa sosialisasi JSC kepada masyarakat informan akui memang kurang, hal tersebut menyebabkan tidak semua masyarakat mengetahui layanan JSC . Beberapa masyarakat mengetahui namun tidak mengetahui kejelasan alur dan pemanfaatan JSC dengan baik. Masyarakat yang salah dalam mengikuti alur penggunaan JSC menyebabkan informasi dan telepon gawat darurat dari masyarakat melaporkan hanya sedikit.

Saat ini masyarakat diperbolehkan langsung melpon pada supir ambulans desa tanpa melalui call center, sedangkan saat ini Call Center JSC belum melakukan rekapan pada laporan bulanan supir ambulans desa, ketika call center sudah melakukan perekapan, kesenjangan data akan terhitung antara data di Call Center dan di register penggunaan ambulans desa yang dilaporkan supir ambulans dalam tiap bulannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Lee A. Wallis menemukan metode berbasis system untuk menanggapi kejadian gawat darurat dalam masyarakat, dengan keunggulan data yang lebih akurat. Metode penelitian berbasis sistem yang dirancang untuk menyimpan informasi pengguna dan data pasien pada server jaringan, untuk menanggapi permintaan data pengguna dari klien ponsel cerdas, yaitu untuk menerima data (data dan gambar pasien) dari ponsel, merespons dengan keputusan perawatan yang ditentukan mendukung, menyampaikan data pasien dan gambar ke ahli luka bakar dan mentransfer dukungan keputusan kembali keprofesional perawatan kesehatan di lapangan. Juga, sistem dirancang untuk memungkinkan sisi server pemrosesan gambar otomatis Lee A. Wallis (2016:3)

5) Alur Pelayanan JSC dalam Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember
Alur pelayanan JSC dalam implemetasi Public Safety Center di Kabupaten Jember dimulai dari masyarakat menghubungi Call Center, dari call center dihubungkan ke supir terdekat di daerah penelepon, setelah supir datang menjemput pasien kerumah, pasien diantar ke puskesmas, dari puskesmas setelah mendapat pelayanan alur selanjutnya adalah rujukan yang merupakan kewenangan puskesmas. Seperti pada kutipan berikut :

“..ya tetap sama, masyarakat menghubungi call center, dari call center dihubungkan ke supir ambulans terdekat, dari sana nanti PKM yang memutuskan perlu rujukan atau tidak..” (informan 1, perempuan, 51 tahun)

Standar Operasional Prosedur (SOP)/Alur Pelayanan merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non-pemerintah, usaha maupun non-usaha, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tjipto Atmoko (2011:1).

c. Sistem Komunikasi Gawat Darurat dalam

Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu melalui Implementasi Jember Safety Center di Kabupaten Jember

Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu melalui Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember sesuai Permenkes harusnya dikelola oleh Pusat Komando Nasional (NCC), Sistem komunikasi gawat Darurat harus dilakukan secara terintegrasi antara Pusat Komando Nasional (NCC), Public Safety Center, dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Implementasi JSC belum terintegrasi dengan NCC atau pusat komando nasional. Seperti pada kutipan berikut :

“..saya sudah bersurat mbak ke pusat namun beluma ada tanggapan, jadi sementara masih dengan kabupaten saja..” (informan 2, perempuan, 52 tahun)

“..ya,kalo kita tarik dari induknya adalah Smartcity oleh Bupati nanti ada comandcenter, jadi memberi informasi atau perintah mengenai kondisi di Kabupaten Jember, khusus kesehatan ke JSC salah satunya fokus anak ibu..” (informan 1, perempuan , 51 tahun)

Kutipan tersebut menjelaskan bahwa JSC memang belum terkoneksi dengan NCC atau pusat komando nasional, belum ada koordinasi antar JSC dengan pusat sehingga layanan yang diberikan belum maksimal. JSC saat ini masih terkoneksi dengan kabupaten saja sebagai program smartcity pemerintah kabupaten. JSC tidak terhubung dengan NCC atau Komando pusat menyebabkan beberapa sistem penanggulangan gawat darurat terpadu tidak dapat terlaksana secara total. Beberapa fungsi yang tidak dapat dilakukan yaitu NCC tidak dapat meneruskan panggilan ke JSC , Melakukan dokumentasi, monitoring, pelaporan dan evaluasi. Tidak Saling terintergrasinya sistem komunikasi Gawat Darurat, sehingga tidak dapat dimanfaatkan masyarakat yang mengetahui dan mengalami kegawatdaruratan medis dapat melaporkan dan atau meminta bantuan melalui call center 119. Menerima terusan (dispatch) panggilan kegawatdaruratan dari Pusat Komando Nasional (National Command Center), Melaksanakan pelayanan kegawatdaruratan dengan menggunakan algoritme kegawatdaruratan.

Sistem komunikasi Gawat darurat dalam Impelemntasi JSC Kabupaten Jember juga berkaitan dengan hubungan JSC dengan Fasilitas kesehatan di Kabupaten Jember yang belum terintegrasi degan JSC . sistem komunikasi gawat darurat, sistem penanganan korban pasien gawat darurat dan sistem transportasi gawat darurat yang harus terintegrasi satu sama lain, Sistem penanganan

korban atau pasien gawat darurat pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan berkewajiban turut serta dalam penyelenggaraan SPGDT sesuai kemampuan. Fasilitas pelayanan kesehatan terdiri dari rumah sakit, puskesmas dan klinik. (Permenkes RI No. 19, Tahun 2016). Public Safety Center dapat dilaksanakan secara bersama-sama dengan unit teknis lainnya di luar bidang kesehatan seperti kepolisian dan pemadam kebakaran tergantung kekhususan dan kebutuhan daerah. Dokter atau Dokter Gigi pada Puskesmas, Klinik, praktik mandiri Dokter atau praktik mandiri Dokter Gigi, dan Rumah Sakit merupakan penanggung jawab Pelayanan Kegawatdaruratan. (Permenkes RI No. 47, Tahun 2018) [8].

- d. Sistem Penanganan Korban atau Pasien Gawat Darurat dalam Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu melalui Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember

Korban gawat darurat sejauh ini mendapatkan pertolongan dari tenaga medis ketika sudah sampai di puskesmas, kecuali jika call center menginformasikan pada supir ambulans desa ketika hendak membawa pasien harus dengan tenaga kesehatan karena pasien dalam kondisi gawat darurat, namun sejauh ini supir menyatakan Call Center hanya memberikan informasi untuk menjemput pasien saja. Sementara supir ambulans desa juga tidak berani memberikan pertolongan pertama karena belum ada pelatihan terkait itu. Pemangku kebijakan juga menyatakan hal yang sama terkait kondisi tersebut, sesuai pernyataan berikut ;

“..kalo sistem penanganan mengikuti alur ya, hanya saja dalam penanganan memang hanya bisa dilakukan di PKM atau RS Soebandi, karena call center dan supir belum ada kemampuan PPGD..” (informan 1, perempuan, 51 tahun)

Penanganan Intra Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada pasien di dalam fasilitas pelayanan kesehatan sesuai standar Pelayanan Gawat Darurat. Penanganan intrafasilitas pelayanan kesehatan dilakukan melalui suatu sistem dengan pendekatan multidisiplin dan multiprofesi. Implementasi JSC Kabupaten Jember penanganan intra fasilitas dilakukan di puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat I dengan tenaga kesehatan yang di Puskesmas, ketenagaan yang masuk di JSC yaitu Plt kepala Puskesmas sebagai kooordinator JSC di Puskesmas. Penanganan Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan rujukan terhadap Korban atau Pasien Gawat Darurat dari suatu fasilitas pelayanan kesehatan ke fasilitas

pelayanan kesehatan lain yang lebih mampu. Rujukan dalam JSC kabupaten Jember dilakukan ke RS Soebandi Jember sebagai RS pemerintah dan RS rujukan di Jawa Timur bagian Timur.

Sistem penanganan korban atau pasien gawat darurat pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan berkewajiban turut serta dalam penyelenggaraan SPGDT sesuai kemampuan sesuai dengan Permenkes No 19 tahun 2016. Fasilitas pelayanan kesehatan terdiri dari rumah sakit, puskesmas dan klinik. Pada saat keadaan bencana, penyelenggaraan SPGDT dilaksanakan berkoordinasi dengan badan yang membidangi bencana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. JSC dalam implemetasinya hanya terintegrasi dengan puskesmas kabupaten jember dan belum terintegrasi antar call center dengan rumah sakit serta klinik. Sehingga cakupan rujukan belum luas jika melalui call center

- e. Sistem Transportasi Gawat Darurat dalam Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu melalui Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember

Sistem transportasi dalam JSC menggunakan standar dan pelayanan ambulans Gawat Darurat, dengan tujuan penggunaan yaitu menjemput pasien yang sakit dari rumah untuk diantar ke puskesmas. Kabupaten Jember telah memiliki 234 ambulans desa dengan prinsip 1 desa ambulans desa, standart fisik sudah baik namun ada beberapa perlengkapan dan standart yang belum sesuai dengan Kepmenkes RI, No 143 Tahun 2001. Masyarakat merasa sangat terbantu dan nyaman menggunakan ambulans desa saat dijemput menggunakan ambulans desa maupun rujukan ke Rumah Sakit.

“..saya sangat terbantu mbak dengan fasilitas ambulans desa ini, mobilnya nyaman digunakan..” (informan tambahan 2, perempuan, 32 tahun)

Diluar kenyamanan masyarakat dalam menggunakan Supir ambulans desa, supir ambulans desa sering melupakan tata tertib berkendara salah satunya menghidupkan sirine saat tidak mengangkut atau menjemput pasien gawat darurat. Supir ambulans desa juga tidak memakan seragam ambulans serta identitas yang jelas. Standar dan pelayanan ambulans Gawat Darurat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut penelitian Limpong, 2017 menyatakan bahwa aspek personil, perlengkapan peralatan menjadi kendala dalam pemberian pelayanan melalui sistem gawat darurat terpadu. Aspek kelengkapan sarana dan prasarana mulai persiapan keberangkatan

sampai terakhir saat pasien mendapatkan pelayanan di pelayanan kesehatan harus diperhatikan dan menjadi salah satu prioritas. Pada implementasi JSC juga perlu dijadikan prioritas. Hal tersebut dikarenakan JSC menjadi salah satu sarana dalam proses keberhasilan rujukan dalam pemberian pelayanan kesehatan di Kabupaten Jember.

- f. Menganalisis kebutuhan media sosialisasi untuk masyarakat mengenai Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu yaitu JSC di Kabupaten Jember

Media merupakan pengantar atau sumber pesan dengan penerima pesan. Media juga dapat diartikan sebagai alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Media juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat menyalurkan informasi dari sumber kepada penerima informasi (Notoadmojo dalam pratama, 2017:73). Jember Safety Center dalam penyebarluasan informasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pastinya memerlukan media dalam rangka sosialisasi sehingga masyarakat mudah dalam memahami baik terkait dengan alur pelayanan Jember Safety Center maupun terkait dengan pelayanan pada aspek lain yang diberikan oleh sistem gawat darurat ini. Pelaksanaan JSC selama ini masih belum banyak menggunakan keterlibatan media dalam hal sosialisasi kepada masyarakat dan terkesan user dalam hal ini adalah petugas masih belum bisa mendefinisikan media apa yang sudah digunakan selama ini.

“..Tidak ada media kita selama ini mbak, sosialisasi kita maksimalkan dari ambulans desa, sepertinya butuh media yang mudah di share terutama social media, juga radio, media media yang update..”(informan 6, perempuan, 37 tahun)

Media memang sangat penting untuk digunakan dalam berbagai aspek apabila ingin implementasi Jember Safety Center ini dapat berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh masyarakat secara menyeluruh. Penerimaan masyarakat ini penting karena akan mempermudah pelaksanaan kinerja terkait dengan efektifitas dan efisiensi pelayanan gawat darurat yang diberikan. Mulyana, 2016 menyatakan bahwa Penggunaan media komunikasi merupakan alternatif untuk sosialisasi kebijakan pemerintah termasuk sosialisasi kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media yang digunakan dalam sosialisasi kebijakan bervariasi mulai dari media konvensional, media digital, bahkan media local. Implementasi JSC di Kabupaten Jember seharusnya juga memperhatikan mengenai kebutuhan media sebagai wadah

sosialisasi kepada masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu melalui Implementasi Jember Safety Center di Kabupaten Jember, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Aspek masukan (input) yang terdiri dari Men, Money, Materials, Machines, dan Methods dalam implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember.
 - 1) SDM dalam Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember
 - a) Kebutuhan SDM dalam Implementasi Public Safety Center sudah sesuai dengan Permenkes No 19 tahun 2016 namun untuk kualitas SDM ada beberapa yang belum sesuai dan menimbulkan beberapa kendala.
 - b) SDM dalam implementasi JSC jika dilihat dari kualifikasi dan kemampuan yang dimiliki, maka beberapa kemampuan masih belum dimiliki oleh SDM JSC
 - c) Pelayanan Operator Call Center dan Supir Ambulans Desa. Berdasarkan Permenkes no 19 tahun 2016, beberapa kemampuan yang belum dimiliki oleh Call center JSC yaitu melakukan panduan PPGD melalui call center. Masalah lain terkait komunikasi yang kurang baik saat menerima telepon dari masyarakat serta kemampuan call center dalam mengarahkan Supir Ambulans sesuai Alur rujukan JSC
 - d) Supir Ambulans Desa yang belum bisa melakukan PPGD,
 - e) Belum adanya Managemen Sumber Daya Kesehatan yang terdiri dari perencanaan SDM, Rekrutmen dan Seleksi ,Monitoring dan Evaluasi, Pendidikan dan Pelatihan
 - 2) Pendanaan dalam Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember
 - a) Pendanaan dalam Implementasi JSC di Kabupaten Jember telah sesuai dengan Permenkes RI No 19 Tahun 2016. Pendanaan JSC bersumber dari APBD Kabupaten Jember
 - b) Pendanaan JSC mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2017
 - c) Masalah kekurangan pembiayaan operasional ambulans terjadi di implementasi JSC
- 3) Peralatan Call Center dalam Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember
 - a) Kendala yang sering dirasakan oleh Call Center yaitu jaringan WIFI yang sering bermasalah sehingga hal tersebut mengganggu pelayanan Call Center.
 - b) Beberapa peralatan dalam mobil ambulans memang belum tersedia
 - c) Pemegang kebijakan menyatakan jika alat yang ada masih belum memadai
- 4) Informasi dan telepon gawat darurat dari masyarakat dalam Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember. Informasi dan telepon gawat darurat dari masyarakat dalam Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember, Dinas Kesehatan masih merasa kurang, hal tersebut disebabkan karena sosialisasi yang kurang dan tidak semua layanan melalui ambulans terekam melalui Call Center JSC
- 5) Alur Pelayanan JSC dalam Implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember. Alur yang ada pada implementasi JSC masuk pada kategori Pemborosan Operasional (Operational Waste) adalah pemborosan akibat tidak memiliki atau tidak melakukan Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - a. Aspek pengolahan sistem (proses) berupa sistem komunikasi gawat darurat dalam Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu melalui implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember. JSC belum terkoneksi dengan NCC atau pusat komando nasional, belum ada koordinasi antar JSC dengan pusat sehingga layanan yang diberikan belum maksimal. JSC. saat ini masih terkoneksi dengan kabupaten saja sebagai program smartcity pemerintah kabupaten. JSC tidak terhubung dengan NCC atau Komando pusat menyebabkan beberapa sistem penanggulangan gawat darurat terpadu tidak dapat terlaksana secara total
 - c. Aspek pengolahan sistem (proses) berupa sistem penanganan korban atau pasien gawat darurat dalam Sistem Penanggulangan Gawat

Darurat Terpadu melalui implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember

- 1) Sistem Penanganan Korban atau Pasien Gawat Darurat dalam Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu melalui Implementasi Public Safety Center sesuai dengan Permenkes No 19 tahun 2016 terdiri dari Penanganan Pra Fasilitas, Penanganan Intra Fasilitas dan Penanganan antar Fasilitas.
 - 2) Pemberian pertolongan terhadap Korban atau Pasien Gawat Darurat oleh masyarakat hanya dapat diberikan dengan panduan operator call center sebelum tenaga kesehatan tiba di tempat kejadian.
 - 3) Implementasi JSC di Kabupaten Jember sejauh ini belum dapat melakukan pertolongan pra fasilitas sesuai peraturan yang ada, sejauh ini penanganan Pra fasilitas belum dapat dilakukan oleh call center karena belum ada pelatihan terkait PPGD
 - 4) Implementasi JSC Kabupaten Jember penanganan intra fasilitas dilakukan di puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat 1 dengan tenaga kesehatan yang di Puskesmas
- d. Aspek pengolahan sistem (proses) berupa sistem transportasi gawat darurat dalam Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu melalui implementasi Public Safety Center di Kabupaten Jember Transportasi untuk rujukan dilakukan sesuai dengan kondisi pasien dan ketersediaan sarana transportasi. Pasien yang memerlukan asuhan medis terus menerus harus dirujuk dengan ambulans dan didampingi oleh tenaga kesehatan yang kompeten. Dalam hal tidak tersedia ambulans pada fasilitas pelayanan kesehatan perujuk, rujukan dapat dilakukan dengan menggunakan alat transportasi lain yang layak
- e. Kebutuhan media sosialisasi untuk masyarakat mengenai Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu yaitu JSC di Kabupaten Jember dapat dilakukan melalui :
- 1) Penyebarluasan informasi mengenai pelayanan JSC melalui Media Elektronik seperti televisi, radio, internet
 - 2) Penyebarluasan informasi mengenai pelayanan JSC melalui Media Lokal
 - 3) Penyebarluasan informasi mengenai pelayanan JSC melalui Media

Konvensional seperti melalui pelayanan kesehatan, penyuluhan, mengundang masyarakat sampai ditingkat desa

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Dinas Kesehatan Kab. Jember Khususnya Bidang Pelayanan Kesehatan yang telah berkenan memberikan ijin atas pelaksanaan penelitian ini.

6. Referensi

- [1] Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. 2018b. *Laporan Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Jember tahun 2018*. Jember : Dinas Kesehatan Kabupaten Jember.
- [2] Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. 2018c. *Manual Book Jember Safety Center*. Jember : Dinas Kesehatan Kabupaten Jember.
- [3] Heryana. 2017. *Sistem : Teori, Pengertian dan Berfikir Sistem*. Jakarta : Universitas Esa Unggul Prodi Kesmas.
- [4] Rokhmah. Nafikadini. Istiaji. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jember :Jember University Press.
- [5] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016. *Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu*. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- [6] Prayitno. 2005. *Dasar-Dasar Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Surabaya : Airlangga Unoversity Press.
- [7] Suwarno, Yogi dan Ikhsan. (2006) *Standar Pelayanan Publik di Daerah*. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik* Vol II/No.1.
- [8] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016. *Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- [9] Notoatmojo, S. 2010. *Promosi Kesehatan : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Rineka Cipta.