

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Inovasi merupakan sebuah terobosan baru yang dirancang oleh pemerintah sebagai bentuk perubahan pembangunan daerahnya, khususnya pada sektor pelayanan publik. Adanya inovasi ini dapat menambah nilai dari produk, pelayanan, proses kerja, pemasaran, sistem pengiriman, maupun kebijakan. Hal itu tidak dirasakan hanya bagi suatu organisasi saja, melainkan juga bagi *stakeholder* dan juga masyarakat. ¹Inovasi sendiri merupakan bagian yang integral bagi suatu organisasi dan juga sebagai alat penggerak kreatifitas yang akan memberikan nilai tambah bagi organisasi publik di dalam berbagai kemudahan pelayanan.²

Pentingnya inovasi pada pemerintahan lokal di Indonesia mulai menjadi perhatian sejak tadinya pergeseran sistem pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi. Desentralisasi sendiri memiliki tujuan untuk meningkatkan penyediaan layanan umum dan kesejahteraan masyarakat melalui pemerintahan yang baik. Sistem desentralisasi dimaknai sebagai penyerahan kewenangan dan tanggung jawab dari pemerintahan pusat ke pemerintahan daerah. Adanya perubahan ini daerah menjadi mandiri dengan kemampuan dan modal yang dimiliki masing-masing daerah sendiri.³ Daya saing daerah inilah kemudian akan membentuk pada tiap daerah di Indonesia berlomba-lomba untuk menciptakan suatu inovasi bagi daerahnya.

Inovasi merupakan hal yang mendasar untuk membangun kepuasan masyarakat dalam membantu memecahkan persoalan rendahnya pelayanan publik yang terjadi. Pemerintah daerah merancang inovasi sebagai terobosan terbaru untuk meningkatkan pelayanan publik. Inovasi pelayanan merupakan hal yang paling fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebab dengan adanya inovasi pelayanan akan merubah cara kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu, dibutuhkan komitmen

¹ Irawan Noor.2013.Desain Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang : UB Press. Hal.14

² *Ibid.*Hal 33.

³ *Ibid* Hal 19

dari pemerintah untuk menentukan terobosan terbaru dalam mengantisipasi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang adil, efektif dan efisien.⁴

Seperti salah satu wilayah di Indonesia yang sedang gencar melaksanakan inovasi di bidang pelayanan publiknya adalah kabupaten Tulungagung. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Tulungagung dilakukan guna meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang kegawatdaruratan seperti pelayanan medis ataupun non medis. Penulis disini membahas lebih dalam mengenai salah satu inovasi pelayanan kegawatdaruratan pada bidang medis melalui *Public Safety Center (PSC)*.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 yang berisi a. bahwa peningkatan jumlah korban/pasien yang meninggal dan mengalami kecacatan pada kejadian gawat darurat merupakan dampak dari penanganan korban/pasien gawat darurat yang kurang optimal, b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan mutu pelayanan dalam penanganan korban/pasien gawat darurat diperlukan suatu sistem penanganan korban/pasien yang dilakukan secara terpadu dan terintegrasi dengan melibatkan berbagai pihak, c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu. Salah satu bentuk inovasi yang saat ini tengah dijalankan di kabupaten Tulungagung dan berangkat dari visi mewujudkan masyarakat 'ayem tentrem mulyo lan tinoto', pemerintah kabupaten Tulungagung menerjemahkannya ke dalam program bertajuk *Public Safety Center*. Program ini menempatkan masyarakat untuk menerima pelayanan kesehatan secara terpadu, termasuk urusan kegawatdaruratan. Program *Public Safety Center (PSC)* ini digagas oleh Bupati Tulungagung Syahri Mulyo dengan RSUD Dr. Iskak Tulungagung sebagai leading sektornya. Maka melalui peraturan Bupati Tulungagung no 29 tahun 2015 mengenai sistem penanganan gawat darurat terpadu di kabupaten Tulungagung, RSUD dr Iskak Tulungagung meluncurkan program pelayanan kegawatdaruratan yakni pada bidang medis dan non medis. Adapun

⁴ Dr.Abdul Sabarudin.2015.Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik:Teori, Konsep dan aplikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal 9

peraturan tersebut berisi tentang peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan yaitu memudahkan akses dan mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang bermutu, baik dalam kondisi gawat darurat atau kondisi bencana, diperlukan respon cepat dan terpadu guna meminimalisir korban, maka perlu adanya sistem penanganan gawat darurat terpadu di kabupaten Tulungagung.⁵

Selanjutnya keadaan kegawatdaruratan medis adalah kondisi seorang pasien yang tiba-tiba berada dalam keadaan gawat atau akan menjadi gawat dan terancam nyawanya atau anggota badannya (akan menjadi cacat) bila tidak mendapat pertolongan secepatnya. Dan keadaan kegawatdaruratan non medis adalah kondisi sarana, prasarana sosial ekonomi yang berpotensi menimbulkan ancaman terhadap keamanan dan kenyamanan masyarakat dan perlu penanganan segera untuk meminimalisir dan bahkan menghilangkan dampaknya.⁶ Agar pelaksanaan sistem tersebut berjalan lancar maka perlu dikeluarkanlah peraturan ini. Dimana peraturan tersebut dikeluarkan berdasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia yang sebelumnya didasari oleh Undang Undang Dasar Republik Indonesia.

Program ini ialah sebuah layanan yang dibentuk oleh pemerintah kabupaten Tulungagung sebagai bentuk pelayanan publik untuk menolong masyarakat yang membutuhkan pertolongan baik itu medis ataupun non medis. Seluruh masyarakat di kabupaten Tulungagung dapat menikmati layanan ini melalui *call center* 119/0355-320119, bertempat di lantai dua Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Iskak Tulungagung dan terhubung dengan aktor-aktor yang terlibat dalam pelaksanaan program tersebut secara langsung di lapangan. Dalam *call center* PSC terdapat petugas yang siap menerima laporan dari masyarakat dan juga terdapat petugas lain yang siap mengirim tim untuk menuju ke lokasi kejadian. Selain itu, ada petugas medis namanya PHC dari rumah sakit ini siap meluncur jika ada

⁵ Diakses dari website <https://www.timestulungagung.com/read/17707/20170615/162737/rsud-dr-iskak-tulungagung-pelopor-public-safety-center-di-indonesia/>. Pada Selasa, 10 oktober 2023 pukul 15.00 WIB

⁶ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19/Kemenkes/2016 tentang system penanggulangan gawat darurat terpadu

keadaan medis maupun non medis.⁷ PHC adalah Singkatan dari *Pre Hospital Care* (Pelayanan Pra Rumah Sakit). Semua masyarakat yang menghubungi *call center* tersebut akan terhubung dengan pusat sistem PSC, dimana sistem tersebut akan dapat mendeteksi lokasi masyarakat yang menghubungi *call center* tersebut via satelit, dan kemudian akan disambungkan kepada pihak-pihak terkait yang dibutuhkan.

Pertolongan pertama untuk menangani keadaan darurat dengan reaksi cepat selama 24 jam ini memastikan tak ada jeda antara panggilan darurat dengan respon petugas *call center* untuk meminimalisir terjadinya hal buruk terhadap pasien. Layanan dari *Public Safety Center* merupakan bagian jejaring dari *National Comand Center (NCC)* yang merupakan ujung tombak dari *safe community* yang memberikan layanan selama 24 jam untuk memudahkan kasus layanan kegawatdaruratan dan mempercepat respon kepada penanganan korban. Program ini didukung dengan teknologi informasi canggih dibantu oleh TEMS sebagai *call taker, call dispatcher* dan tim medis yaitu PHC.

Program *Public Safety Center* merupakan pusat layanan kegawatdaruratan dengan inovasi layanan yang memberikan respon lebih cepat terhadap korban melalui panggilan darurat yang dilakukan oleh penelepon. Alasan pentingnya program inovasi *Public Safety Center* ini dibentuk di kabupaten Tulungagung salah satunya ialah *pertama*, sebagai bentuk upaya pemerintah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pemerintah mendorong berkembangnya upaya penanganan situasi gawat darurat dengan melibatkan banyak pihak diluar rumah sakit.⁸ Inovasi layanan medis ini mengintegrasikan antar sektoral seperti kepolisian, RSUD dr Iskak kabupaten Tulungagung, puskesmas dan dinas kesehatan, adanya kerjasama antar sektoral ini dilakukan untuk menghasilkan pelayanan prima bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan medis. Hal inilah yang pada akhirnya

⁷ Diakses dari website <https://rsudtulungagung.com/rakyat-tinggal-bekerja-sakit-urusan-negara/>. Pada Selasa 10 oktober 2023 Pukul 15.30 WIB

⁸ Diakses dari website <https://www.timestulungagung.com/read/17707/20170615/162737/rsud-dr-iskak-tulungagung-pelopor-public-safety-center-di-indonesia/>. Pada Selasa, 10 oktober 2023 pukul 15.00 WIB

menjadi penentu lahirnya inovasi penanganan situasi gawat darurat terpadu yang melibatkan antar institusi.

Kedua, inovasi ini dibentuk karena menata tingginya orang sakit dan warga yang memerlukan tenaga kesehatan juga banyak, selain itu masyarakat yang membutuhkan pertolongan medis makin hari semakin meningkat jumlahnya. Salah satunya ialah tingginya angka kecelakaan lalu lintas di kabupaten Tulungagung yang pelayanan fasilitas medis belum layak. Hal inilah yang membuat pemerintah untuk membentuk sebuah layanan gawatdarurat dengan menciptakan inovasi kesehatan untuk meminimalisir terjadinya kematian akibat penyakit ataupun kecelakaan lalu lintas dengan memberikan pertolongan langsung agar korban bisa langsung ditangani secepatnya.

Ketiga, program ini berfokus untuk mempercepat *respons time* yakni melakukan pelayanan dengan cepat kepada pasien yang memerlukan pertolongan pertama pada medis. Inovasi ini memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi sebagai tulang punggung kerja, seluruh institusi tersebut bisa digerakkan dalam waktu singkat saat terjadi situasi gawat darurat melalui kendali pusat di RSUD dr. Iskak.⁹ Hal ini didasarkan karena kondisi pelayanan kesehatan sebelum adanya program kegawatdaruratan terpadu ini sangatlah berbeda, pelayanan pada medis masih terkesan lamban dan layanannya masih kurang terfasilitasi dengan baik. Berikut data mengenai sebelum dan sesudah adanya inovasi *Public Safety Center* dapat dilihat pada tabel :

Tabel 1.1
Perbedaan sebelum dan setelah implementasi program
***Public Safety Center* (PSC)**

No.	Uraian	Sebelum inovasi 2014	Sesudah inovasi 2015
1	Pelayanan <i>Call Center</i>	Belum ada	Telah tersedia

⁹ Diakses dari website https://koran-sindo-.com/page/news/2016-01-09/5/14/911_Tulungagung_Jadi_Percontohan_Nasional/. Pada Rabu 11 Oktober 2023 Pukul 11.00 WIB

2	Pelayanan Pre Hospital	Belum tersedia	Telah tersedia
3	<i>Respon time</i> tim PHC datang ke lokasi		Rata-rata 5-15 menit

Sumber : Buku Profil RSUD dr. Iskak 2017

Alasan penulis mengambil penelitian dilokasi ini salah satunya yaitu pertama, pelayanan publik yang diberikan oleh *Public Safety Center* di kabupaten Tulungagung ini merupakan contoh pelaksanaan inovasi kesehatan yang telah berhasil mengatasi masalah gawat darurat baik dibidang medis ataupun non medis. Program ini didukung dengan teknologi informasi canggih dibantu oleh TEMS sebagai *call taker*, *call dispatcher* dan tim medis yaitu PHC. *Call center* disini yang dimaksud yaitu pusat kendali penerima laporan dari masyarakat dan ruangan ini memiliki sejumlah layar monitor yang siap memantau keadaan wilayah di kabupaten Tulungagung, cara kerja petugas di *call center* ini yaitu memantau secara online melalui monitor tentang fasilitas kesehatan di sekitar lokasi kejadian melalui GPS ambulan, dan laporan dari petugas dalam bentuk data maupun gambar yang dapat dikirim melalui tablet android. Dalam *call center* PSC terdapat petugas yang siap menerima laporan dari masyarakat dan juga terdapat petugas lain yang siap mengirim tim untuk menuju ke lokasi kejadian. Selain itu, ada petugas medis namanya PHC dari rumah sakit ini siap meluncur jika ada keadaan medis maupun non medis.

Ketertarikan penulis untuk menjadikan tema ini sebagai bahan penelitian skripsi didasari beberapa hal. Dimana inovasi ini merupakan salah satu terobosan baru dalam bidang medis yang mengutamakan layanan kesehatan dengan memperpendek *respon times* dan dibantu dengan alat medis serta teknologi canggih, dengan pelayanan tanggap darurat sehingga dapat membantu para masyarakat yang membutuhkan bantuan medis secepatnya. Dan inovasi program *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak kabupaten Tulungagung ini merupakan inovasi yang telah berhasil dalam menangani masalah kegawatdaruratan baik itu medis ataupun non medis. Selain itu, inovasi layanan darurat ini merupakan inovasi

kesehatan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan pertolongan darurat dengan alur pelayanannya yang mudah dan dapat dijangkau oleh semua warga di daerah Tulungagung. Inovasi ini hadir didasarkan karena kondisi pelayanan kesehatan sebelum adanya program kegawatdaruratan terpadu ini sangatlah berbeda, pelayanan pada medis masih terkesan lamban dan layanannya masih kurang terfasilitasi dengan baik. Untuk program inovasi ini sendiri bahkan dijadikan sebagai percontohan nasional bagi daerah-daerah lainnya.

Bahkan *Public Safety Center* merupakan program inovasi yang telah meraih penghargaan sebagai sistem penanggulangan pasien gawat darurat (SPGTD) terbaik dalam *IndoHCF Innovation award 2017*.¹⁰ Inovasi layanan ini berhasil mendapatkan penghargaan karena telah berhasil menjalankan program peningkatan pelayanan kesehatan, khususnya di bidang kegawatdaruratan. *IndoHCF Innovation Award* ini adalah program penghargaan yang diberikan kepada instansi dan individu atau kelompok yang berhasil menjalankan program peningkatan pelayanan kesehatan, khususnya di bidang kegawatdaruratan yang diketuai oleh Dr. Supriyantoro, Sp.P MARS.



Gambar 1.1 Penghargaan bagi PSC Tulungagung

Sumber : Profil RSUD dr. Iskak Tulungagung 2017

¹⁰ Diakses dari website https://koran-sindo-.com/page/news/2016-01-09/5/14/911_Tulungagung_Jadi_Percontohan_Nasional/. Pada Rabu 11 Oktober 2023 Pukul 11.00 WIB

Dari alasan yang telah dikemukakan oleh peneliti mengenai ketertarikan dalam penelitian yang membahas mengenai inovasi suatu program yakni program *Public Safety Center (PSC)*. Inovasi *Public Safety Center (PSC)* merupakan program yang melayani masalah kegawatdaruratan yang terjadi di kabupaten Tulungagung.¹¹ Guna menghindari ruang lingkup layanan program inovasi *Public Safety Center* yang jangkauannya luas, maka peneliti disini lebih fokus untuk meneliti layanan yang diberikan oleh program *Public Safety Center* di bidang medis. Maka penulis mengambil judul terkait pembahasan skripsi ini yaitu **“Program Pelayanan Kegawatdaruratan Medis Melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah ditulis, maka rumusan masalah penelitian ini adalah : Bagaimana program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak kabupaten Tulungagung Jawa Timur ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditulis, maka tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Untuk menganalisis sejauh mana program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur.
2. Untuk mengetahui bagaimana program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

¹¹ Diakses dari website <https://tulungagungkita.com/berita/psc-tulungagung-menangi-indohcf-innovation-award-2017/>. Pada Rabu Pukul 14.00 WIB

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pengetahuan tentang Program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik yang sama.

b. Kegunaan Praktis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi masyarakat mengenai program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur dan dapat menjadi acuan bagi pihak lain dalam menerapkan program *Public Safety Center* untuk meningkatkan pelayanan dalam kegawatdaruratan medis.

1.5 Sistematika Penulisan

Kajian ini disusun secara sistematis, untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan orisinalitas, abstrak, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, arti singkatan.

2. Bagian Utama Skripsi.

Bagian Utama terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menjelaskan mengenai tinjauan Pustaka tentang penelitian terdahulu sebagai acuan dalam penetapan fokus penulis. Dalam bagian ini juga akan dijelaskan tentang teori

penelitian yang akan digunakan penulis untuk menganalisis permasalahan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr.

Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur. Metode penelitian pada bagian ini berkaitan dengan jenis penelitian, fokus dan lokasi jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta sistematika penulisan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini peneliti menjelaskan mengenai bagaimana hasil penelitian dari program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur. Bab ini terdiri atas penjelasan mengenai deskripsi tentang RSUD dr. Iskak, program *Public Safety Center*, dan pelaksanaan program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat dikemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian yang bersifat analisis objektif. Sedangkan rekomendasi berisi mencantumkan jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada. Saran ini tidak lepas ditujukan untuk ruang lingkup penelitian.