

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Response time merupakan interval waktu yang diberikan oleh pelayanan publik dalam menangani korban atau pasien yang telah meminta bantuan layanan gawatdarurat. *Response time* memiliki indikator keberhasilan berdasarkan daripada kecepatan yang dimiliki petugas dan kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah kecacatan sejak di tempat kejadian hingga tiba di rumah sakit (Mitcel, 2022). Penanganan gawat darurat memiliki filosofi yaitu *Time Saving It's live Saving* yang memiliki arti seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah efektif dan efisien.

Response time yang baik dan efisien mampu memberikan korban atau pasien kesempatan hidup lebih baik (*survival*). *World Health Organization* (WHO) mengatakan bahwa waktu *response time* yang ideal adalah ± 8 menit, jika waktu efektivitas penanganan kurang dari 5 menit maka pasien memiliki kesempatan kelangsungan hidup yang lebih besar. Jarak yang ditempuh oleh penyedia layanan publik jika semakin pendek, maka kualitas hidup pasien akan semakin meningkat untuk bertahan hidup, selain itu juga waktu yang ditempuh untuk menuju fasilitas pelayanan kesehatan akan semakin cepat (Aulia Ahda et al., 2021).

Response time yang diberikan oleh pelayanan gawatdarurat khususnya *Public Safety Center* (PSC) DIY masih memerlukan evaluasi dan perbaikan, pasalnya waktu tanggap yang diterima dari saat penerimaan panggilan hingga menangani pasien atau korban masih sangat lambat. Keterlambatan *response time* tersebut dikarenakan beberapa faktor yang mempengaruhinya. Sumber daya yang terbatas khususnya pada jumlah personal yang ada, membuat *response time* yang diberikan pun lambat. Alur pemanggilan PSC pun menjadi salah satu faktor keterlambatan *response*

time, karena ada tiga panggilan yang terintegrasi dan tiga panggilan yang belum terintegrasi, sehingga ketika menerima panggilan yang diluar jangkauan pos setempat dapat mempengaruhi *response time* yang diberikan.

Faktor-faktor yang menyebabkan *response time* lambat dapat menyebabkan angka kecacatan dan kematian akibat kasus gawat darurat di Indonesia cenderung masih tinggi dibandingkan dengan negara-negara maju di dunia. Tingginya angka tersebut dikarenakan Indonesia merupakan negara dengan daerah rawan bencana. *Lifestyle* daripada penduduk di Indonesia pun menjadi salah satu akibat dari kemajuan teknologi yang menyebabkan kasus gawat darurat di Indonesia semakin tinggi, seperti kasus kecelakaan lalu lintas dan kegawatdaruratan sehari-hari karena penyakit kronis dan cedera (Prihanti & Widjanarko, 2022).

Response time Emergency Medical Service (EMS) di Kerajaan Arab Saudi memiliki *response time* 14 menit dalam menanggapi panggilan *emergency* akibat dari kecelakaan lalu lintas hingga petugas sampai di tempat kejadian, dimana waktu tersebut hampir dua kali lipat dari pada waktu standar internasional (Alslamah et al., 2023). Pelayanan ambulan di Indonesia sendiri masih terhitung lambat dikarenakan kesulitannya masyarakat dalam mengakses *call center* sehingga *response time* yang diberikan lebih dari 30 menit (Wibowo et al., 2023). Data yang didapatkan terkait *response time* PSC DIY dalam menerima panggilan hingga menagani korban atau pasien $\pm 15 - 30$ menit, data tersebut didapatkan dari hasil studi pendahuluan ke PSC 119 DIY.

Pelayanan *emergency pre hospital* merupakan pelayanan yang diberikan oleh tim *ambulance* sebagai transportasi *emergency* sebelum pasien tiba dan diterima untuk mendapatkan tindakan perawatan di rumah sakit. Pelayanan *emergency pre hospital* juga membutuhkan kecepatan dan ketepatan agar dapat meminimalisir terjadinya resiko yang dapat

memperburuk kondisi pasien, *response time* menjadi indikator penting dalam pelayanan *emergency pre hospital* (Tombokan et al., 2023).

Pemberian pertolongan *pre hospital* yang harus diperhatikan yaitu “*The Golden Time*” yang dimiliki pasien. *The golden time* merupakan jumlah waktu sejak terjadinya cedera sampai pasien mendapatkan tindakan definitif yang diperlukan untuk memaksimalkan keberlangsungan hidup (*survival*) dari suatu cedera atau trauma (Nurmalia & Budiono, 2020). *The golden time* tersebut menjelaskan bahwa pasien harus mendapatkan tindakan secepatnya, dengan mempertimbangkan *response time* dari petugas penolong, yaitu PSC.

Manusia sebagai makhluk sosial memiliki keterlibatan dalam segala tindakan dan manusia merupakan makhluk yang membutuhkan pertolongan orang lain, tidak ada satu orang yang mampu berdiri sendiri di dunia ini tanpa terkecuali. Tolong-menolong dalam kebaikan merupakan prinsip penting dalam agama Islam. Prinsip ini dijelaskan dalam banyak ayat Al-Qur’an dan hadist, serta diterapkan dalam kehidupan Nabi Muhammad SAW dan para sahabatnya. “*Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya*” (Q.S Al-Ma’idah/5:2).

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti masih menemukan beberapa pasien yang belum mendapatkan penanganan optimal saat setting *pre hospital* akibat dari *response time* yang terlalu lama. Sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi *response time* petugas *Public Safety Center* (PSC) dalam memberikan pelayanan di situasi gawat darurat atau *pre hospital* sebelum dilakukan penanganan lebih lanjut di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi *response time Public Safety Center* di Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *Response Time Public Safety Center (PSC)* di Yogyakarta?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* penanganan pasien oleh *Public Safety Center (PSC)*.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor yang mempengaruhi *response time* terkait *SDM Public Safety Center (PSC)* di DIY dalam pelayanan kegawatdaruratan.
- b. Menganalisis faktor *response time Public Safety Center (PSC)* terkait jenis dan lokasi panggilan.
- c. Menganalisis faktor *response time Public Safety Center (PSC)* terkait sistem dan sarana prasarana.

D. Manfaat Penelitian

3. Teoritis

Hasil penelitian ini dapat mampu memberikan pengetahuan terkait *respon time* petugas *Public Safety Center (PSC)* di DIY sekaligus meningkatkan kinerja dalam penanganan kegawatdaruratan di *pre hospital setting*.

4. Praktis

- a. Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dasar atau referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan metode penelitian yang berkaitan dengan faktor *response time*

yang mempengaruhi petugas *Public Safety Center* (PSC) di DIY dalam pelayanan kegawatdaruratan.

b. Petugas PSC

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan evaluasi untuk lebih meningkatkan *response time* dan kerja sama tim petugas PSC dalam pelayanan kegawatdaruratan.

c. Lembaga PSC

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran untuk mengembangkan dan meningkatkan alur penanganan kegawatdaruratan oleh *Public Safety Center* (PSC) di DIY.

d. Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi mahasiswa lain untuk melakukan penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang keperawatan gawat darurat.

E. Penelitian Terkait

Tabel 1 Penelitian Terkait

No	Nama Autor, Jurnal dan Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode (Desain, Sample, Variabel, Instrumen, Analisis)	Hasil	Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan
1.	<i>International Journal of Emergency Services</i> (Budi Mulyono et al., 2022)	<i>Determining Response Time Factors of Medical Services During the COVID-19 Pandemic.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingginya <i>response time</i> layanan ambulans terhadap pasien yang membutuhkan.	D: <i>mix methode</i> . S: 2 orang (kepala kantor Bandung Emergency Services) V: faktor yang mempengaruhi <i>response time</i> selama pandemi. I: wawancara semi-struktur dan agent based modeling A: narasi kedalaman <i>flowchart</i>	Response time EMS ditentukan oleh cakupan area layanan darurat, respons kru, dan alur kerja layanan medis. Dalam model tersebut, peneliti menemukan bahwa pilihan terbaik untuk mengurangi <i>response time</i> adalah dengan mendistribusikan ulang lokasi ambulans	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan ini adalah desain dari penelitiannya sendiri yang menggunakan deskriptif kuantitatif yang akan meneliti terkait analisis faktor yang terdiri dari SDM, lokasi dan jenis panggilan, serta sarana prasarana yang mempengaruhi <i>response time</i>

				dengan tetap mempertahankan pusat informasi yang dapat diakses.	PSC Yogyakarta.	
2.	<i>The American Journal of Surgery</i> (Ahmed A.H. Nasser et al., 2020)	<i>Every minute counts : The Impact of pre-Hospital Response Time and Scene Rime on Mortality of Penetrating Trauma Patients.</i>	Tujuan penelitian ini untuk mempelajari dampak <i>response time pre hospital</i> (PreRespT) dan <i>scene time</i> (SceneT) kematian di rumah sakit.	D: kuantitatif dengan menggunakan data sekunder. S: semua usia 16 tahun ke atas yang mengalami luka trauma tembus. V: variable yang digunakan dari <i>Trauma Quality Improvement Program</i> (TQIP) <i>database</i> tahun 2010-2016 I: kuesioner tingkat pengetahuan dan usaha mencari bantuan. A: Analisis regresi logistik <i>univariate</i> kemudian <i>multivariabel</i> .	Pada pasien trauma tembus, PreRespT dan SceneT berkorelasi secara independen dengan kematian di rumah sakit. Data ini menunjukkan bahwa PreRespT yang lebih cepat dan strategi “ <i>scoop and run</i> ” mungkin lebih efektif bermanfaat pada populasi ini.	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan ini adalah variable yang diteliti terkait analisis faktor yang terdiri dari SDM, lokasi dan jenis panggilan, serta sarana prasarana yang mempengaruhi <i>response time</i> PSC Yogyakarta, serta instrument yang digunakan dalam penelitian.
3.	<i>NERS : Jurnal Keperawatan</i> (Nulhakim et al., 2021)	<i>Tingkat Pengetahuan Berhubungan dengan Usaha Mencari Bantuan Terkait Kegawatdaruratan Medis di Yogyakarta</i>	Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui hubungan antara tingkat pengetahuan dengan usaha mencari bantuan terkait kegawatdaruratan medis.	D: deskriptif korelasi dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . S: 348 orang. V: tingkat pengetahuan dengan usaha mencari bantuan terkait kegawatdaruratan medis. I: kuesioner tingkat pengetahuan dan usaha mencari bantuan. A: uji <i>kendall's tau</i> .	Tingkat pengetahuan berhubungan secara signifikan dengan usaha mencari bantuan dengan menggunakan alat komunikasi. Dalam melakukan analisa kritis dan memecahkan masalah yang dihadapinya, perlu adanya sosialisasi lebih terkait keberadaan PSC 119 bagi masyarakat awam.	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan ini adalah Tujuan penelitian yang meneliti terkait analisis faktor yang terdiri dari SDM, lokasi dan jenis panggilan, serta sarana prasarana yang mempengaruhi <i>response time</i> PSC Yogyakarta, serta instrument yang digunakan dalam penelitian.
4.	<i>Indian Journal of Public Health Research &</i>	<i>The Relationship between Response</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis	D : korelasi dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Kecepatan respon tim <i>code blue</i> dalam	Perbedaan dengan penelitian yang akan

Development Time and Patient Survival with Emergency Treatment by the Code Blue Team (Al Afik, 2018).

hubungan respons time dan kelangsungan hidup pasien yang mendapat perawatan darurat oleh tim code blue di rumah sakit.

S :74 pasien yang mendapatkan perawatan darurat oleh tim *code blue*
 V : hubungan antara *response time* dengan kelangsungan hidup pasien
 I : data sekunder
 A : content analysis

memberikan penanganan darurat sesuai kelangsungan hidup pasien. Semakin cepat pasien mendapat perawatan, maka angka kematian pun akan menurun.

dilakukan ini adalah analisis faktor yang terdiri dari SDM, lokasi dan jenis panggilan, serta sarana prasarana yang mempengaruhi *response time* PSC
 Yogyakarta, sehingga adanya perbedaan pada setting tempat penelitiannya, kemudian instrument yang digunakan dalam penelitian ini juga berupa lembar observasi dan kuesioner.

5. *Dohara Publisher Open Access Journal* (Mitcel, 2022)

Hubungan *Respon Time* Petugas Ambulans Gawat darurat dengan Keberhasilan Penanganan Pasien *Cardiac Arrest*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara respon time dari petugas ambulan gawat darurat dengan keberhasilan penanganan pasien yang mengalami *cardiac arrest*.

D: kuantitatif, degan studi *cross-sectional*.
 S: 30 pasien
 V: hubungan antara respon time dengan keberhasilan penanganan pasien *cardiac arrest*.
 I: lembar observasi penanganan pasien *cardiac arrest*.
 A: uji *chi-square*.

Terdapat hubungan antara *respon time* petugas ambulans darurat dengan keberhasilan penanganan pasien henti jantung.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan ini adalah analisis faktor yang terdiri dari SDM, lokasi dan jenis panggilan, serta sarana prasarana yang mempengaruhi *response time* PSC
 Yogyakarta dalam menangani berbagai kasus, serta instrument yang digunakan dalam penelitian ini juga menggunakan lembar observasi dan kuesioner.