

Data UIP

Nama Sujianto
Kontak 082141965200
Email dwi_arifin@rocketmail.com

Informasi Utama

INSTAGRAM (Instalasi Gawat Darurat Modern)

Tanggal Inisiatif 2013-03-14
Kategori Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Kriteria
Memperkenalkan Pendekatan Baru
Keadilan dan Kemudahan akses pelayanan bagi kelompok rentan

INSTAGRAM (Instalasi Gawat Darurat Modern)

Ringkasan singkat

Permasalahan penanganan kegawatdaruratan di IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung cukup beragam, yaitu tingginya angka kematian kurang dari 24 jam, kerancuan dalam pemilahan tingkat kegawatan, banyaknya komplain masyarakat, keterlambatan pelayanan, dan belum memiliki dokter spesialis *emergency* dan perawat terlatih. Di sisi lain, RSUD dr. Iskak merupakan rujukan kegawatdaruratan fasilitas kesehatan lain di Kabupaten Tulungagung dan rujukan regional bagi Kabupaten Blitar, Kota Blitar, Trenggalek, dan Pacitan.

Guna memecahkan masalah pelayanan kegawatdaruratan tersebut, RSUD dr. Iskak berinisiatif mendesain Instalasi Kegawatdaruratan Modern (Instagram). Instagram merupakan sistem pelayanan kegawatdaruratan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan dan keamanan dengan menggunakan zona respon. Pemilahan pasien gawat darurat dilakukan sejak di *triage* primer. Pasien dengan kondisi gawat darurat dimasukkan ke zona kritis (*red zone*) dengan *response time* 0 (nol) menit. Pasien tidak gawat dimasukkan *triage* sekunder dan selanjutnya mendapat pelayanan kategori *red zone*, *yellow zone*, dan *green zone*.

Pengembangan Instagram ini dimulai sejak 2013. Setahun kemudian (2014), Instagram mengembangkan program *pre-hospital* melalui Tulungagung *Emergency Medical Services* (TEMS). Pada 2015, Instagram dan TEMS dioperasikan secara integral.

Ide Instagram berasal dari Bupati Tulungagung. Kemudian, RSUD dr. Iskak Tulungagung menggandeng Bank Jatim dan pemerintah guna membiayai implementasinya.

Instagram bermanfaat bagi masyarakat dalam peningkatan kecepatan pelayanan, penurunan angka kematian dan kecacatan, dan ikut membentuk *safe community*. Untuk memantau kinerjanya, Instagram menggunakan mekanisme pemantauan dan evaluasi berupa laporan-laporan berkala, pengaduan masyarakat, *morning report* dan rapat koordinasi. Semua mekanisme bertujuan memastikan Instagram berjalan baik dan mampu memecahkan masalah yang dihadapi. Setelah implementasi Instagram, sejumlah perbaikan pelayanan berhasil dicapai, yaitu *response time* 0 menit, penurunan jumlah komplain, perbaikan IKM, angka kematian kurang dari 24 tinggal 2,2 permil, terbangunnya *call center* kegawatdaruratan, dan pencapaian pelayanan kegawatdaruratan berstandar Internasional.

Untuk menjamin keberlanjutan Instagram dan TEMS, Bupati Tulungagung menetapkan Peraturan Bupati nomor 29 tahun 2015 tentang Sistem Penanganan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) di Kabupaten Tulungagung

Proposal

Analisis Masalah

Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakannya inisiatif ini?

Permasalahan terkait penanganan kegawatdaruratan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Iskak Tulungagung cukup beragam, terutama terkait kualitas dan kecepatan pelayanan. Setidaknya terdapat lima masalah utama, yaitu ;

- a. Pada 2013 angka kejadian meninggal kurang dari 24 jam di IGD sebesar 12,2 ‰. Hal ini jauh diatas Standar Pelayanan Minimal Nasional 2 ‰. Pada kondisi gawat darurat, pelayanan pra-rumah sakit sangat penting karena keterlambatan dan kesalahan dalam penanganan dapat menyebabkan kematian dan/atau kecacatan. Situasi ini banyak terjadi pada kasus kecelakaan dan serangan jantung yang dalam penanganan pra-rumah sakit terlambat atau kurang tepat sehingga saat datang di rumah sakit sudah meninggal.
- b. Pemilahan pasien dengan sistem konvensional sering menyebabkan kerancuan dalam mendahulukan pasien yang gawat karena ruangnya menjadi satu antara pasien yang gawat dan tidak gawat. Pemilahan pasien berdasarkan kondisi kegawatan sangat dibutuhkan dalam mendahulukan pasien yang lebih gawat sehingga masa emas pasien dapat terlayani dengan baik.
- c. Adanya komplain dari pasien dan keluarga terutama pasien yang datang lebih awal dengan kondisi tidak gawat, dilayani belakangan karena mendahulukan pasien yang gawat. Jumlah komplain yang masuk tahun 2012 sebanyak 37 komplain, tahun 2013 sebanyak 25 komplain dan sebagian sudah ditindaklanjuti. Penanganan keluhan karena ketidaktahuan pasien tentang pelayanan kegawatdaruratan membutuhkan jalan keluar.
- d. Kecepatan pelayanan kegawatdaruratan (*respon time*) IGD 11 menit melebihi standar pelayanan minimal 5 menit.
- e. Belum memiliki dokter spesialis *emergency* dan tenaga perawat *emergency* terlatih.

Kondisi pelayanan tersebut tidak dapat dibiarkan begitu saja. Dibutuhkan terobosan dan inovasi dalam pelayanan, mengingat situasi itu sangat merugikan pasien dengan kondisi gawat darurat.

Selain permasalahan tersebut, RSUD Dr. Iskak merupakan satu-satunya rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Tulungagung dengan tipe B non Pendidikan yang menjadi rujukan pelayanan kegawatdaruratan sejumlah fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Tulungagung, yaitu 7 Rumah Sakit Umum Swasta, 3 Rumah Sakit Khusus, 12 Puskesmas Perawatan dan 19 Puskesmas non Perawatan.

Terlebih lagi RSUD Dr. Iskak menjadi rujukan regional fasilitas kesehatan daerah sekitar yaitu Kabupaten Blitar, Kota Blitar, Kabupaten Trenggalek dan Kabupaten Pacitan. Berdasarkan kondisi masalah-masalah pelayanan kegawatdaruratan tersebut serta mempertimbangkan pentingnya keberadaan RSUD Dr. Iskak bagi pelayanan kegawatdaruratan di daerah sekitar, maka perlu dibentuk pelayanan kegawatdaruratan terpadu yang mencakup pelayanan pra-rumah sakit dan pelayanan intra rumah sakit yang terintegrasi melalui sistem informasi, komunikasi dan koordinasi yang baik. Penataan sistem maupun ruangan yang ada di IGD tidak kalah penting karena mempengaruhi kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan kegawatdaruratan. Kedua hal tersebut belum dilakukan di RSUD dr. Iskak sebelum tahun 2014, sehingga masih banyak angka kematian pasien gawat darurat sebelum masuk rumah sakit dan komplain masyarakat terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat.

Sasaran program ini adalah masyarakat Kabupaten Tulungagung dan sekitarnya yang menggunakan fasilitas pelayanan gawat darurat terpadu.

Relevan dengan penjelasan masalah diatas perlu disampaikan kondisi umum Kabupaten

Tulungagung merupakan salah satu dari 38 kabupaten/kota yang ada di Jawa Timur dengan luas wilayah 1.055,65 km². Tulungagung secara administratif berbatasan dengan Kabupaten Kediri (Utara), Kabupaten Blitar (Timur), Samudera Indonesia (Selatan), Kabupaten Trenggalek dan Ponorogo (Barat). Dengan jumlah penduduk mencapai 1.204.014 jiwa. Secara administratif Tulungagung terdiri dari 19 kecamatan, 257 desa dan 14 kelurahan.

Pendekatan Strategis

Siapa saja yang telah mengusulkan pemecahannya dan bagaimana inisiatif ini telah memecahkan masalah tersebut?

Untuk memecahkan masalah pelayanan kegawatdaruratan sebagai mana disebutkan dalam permasalahan, RSUD dr. Iskak berinisiatif untuk mendesain Instalasi Kegawatdaruratan Modern (Instagram). Instagram merupakan pelayanan kegawatdaruratan dengan menggunakan sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department*. Instagram ini merupakan sistem yang mengutamakan ketepatan dan kecepatan dalam penanganan kasus pasien gawat darurat. Melalui penerapan sistem ini, pasien akan mendapatkan pertolongan secara cepat, tepat dan aman sesuai dengan pemilahan tingkat kegawatan dengan menggunakan zona.

Strategi keberhasilan pelaksanaan Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) yaitu melalui pembagaian zona. Pasien akan dikelompokkan sesuai dengan tingkat kegawatan sehingga penanganannya lebih fokus dan lebih cepat. Ketepatan dan kecepatan dalam penanganan pasien gawat darurat dirumah sakit merupakan salah satu faktor penentu dalam kesembuhan pasien, juga untuk menghindari kecacatan bahkan kematian.

Dengan Instagram maka prioritas pelayanan tidak berdasarkan pada urutan kedatangan, melainkan tingkat kegawatdaruratan. Pada sistem ini, pemilahan pasien sudah dilakukan sejak pasien datang *didrop zone* IGD (*triage primer*) dengan menggunakan pemeriksaan secara visual oleh perawat senior. Pasien dengan kondisi yang gawat darurat yang membutuhkan pertolongan bantuan hidup dasar langsung dimasukkan ke zona kritis (*red zone*). Pada zona kritis *response time* 0 (nol) menit dan ditangani oleh dokter spesialis *emergency* dan perawat yang memiliki sertifikat kemampuan penanganan kegawatdaruratan. RSUD dr. Iskak merekrut dokter spesialis *emergency* dan juga melatih perawat yang mahir dalam penanganan kegawatdaruratan.

Pasien dilakukan penanganan kegawatannya sampai dengan kondisi stabil kemudian dilanjutkan disposisi sesuai dengan bidang keahliannya ke ruang intensif (ICU, ICCU, PICU, NICU, RICU, HCU, Stroke Unit). Bagi pasien yang membutuhkan pemeriksaan penunjang seperti laboratorium dan pemeriksaan radiologi sudah tersedia di IGD. Bahkan apabila diperlukan tindakan operasi yang bersifat *emergency* langsung bisa dilakukan di IGD lantai 2 dengan 2 kamar operasi *emergency*.

Bagi pasien yang non-kritis, Instagram melakukan pemilahan pada *triage* sekunder. Pasien mendapatkan pemeriksaan oleh dokter dan perawat dengan menggunakan peralatan. Apabila

pasien itu tergolong kritis maka akan dimasukkan ke zona kritis (*red zone*), apabila semi kritis akan dimasukkan ke ruang semi kritis (*yellow zone*) dengan *response time* 15 menit. Pada ruang *yellow zone* pasien mendapatkan pemeriksaan dan penanganan sesuai dengan kasusnya yang juga dilengkapi dengan pemeriksaan penunjang untuk penegakan diagnosa. Selama 2 jam, diagnosa harus sudah tegas dan pasien bisa dilanjutkan keruang perawatan. Sedangkan untuk pasien yang tidak gawat dan tidak darurat akan dimasukan ke ruang *green zone* dengan *response time* 30 menit. Penanganan pasien diruang *green zone* seperti layanan pasien poliklinik. Pasien mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan. Apabila pasien perlu mendapatkan observasi, maksimal dalam 6 jam harus sudah diberikan keputusan rawat jalan atau dilanjutkan rawat inap.

Seiring kebutuhan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan kegawatdaruratan yang disampaikan lewat layanan pengaduan masyarakat serta media massa terhadap perbedaan pelayanan pasien di IGD, maka dibuat perencanaan dan studi kelayakan untuk membangun IGD terpadu yang pembangunannya selesai dan diresmikan tahun 2013. Untuk mendukung pelayanan IGD diperlukan SDM yang profesional dalam pelayanan kegawatdaruratan. Untuk itu, pada tahun 2014 telah dikirim tenaga medis dan perawat selama satu bulan ke *Hospital* Kuala Lumpur Malaysia untuk belajar pelayanan pra-rumah sakit melalui *emergency medical services* (pelayanan kegawatdaruratan medis). Selanjutnya untuk lebih mempercepat penanganan pasien kegawatdaruratan, pada 2014 RSUD Dr. Iskak mengembangkan program Instagram dengan penambahan program *Tulungagung Emergency Medical Services* (TEMS). Program TEMS telah berhasil dengan menggunakan ambulans RSUD Dr. Iskak. Kemudian atas ide Bapak Bupati Tulungagung dikembangkan *Tulungagung Emergency Medical Services* (TEMS) yang bekerja sama dengan Polres, BPBD, Kodim dan Dinas Kesehatan beserta jajarannya dengan menggunakan ambulans Puskesmas.

Dalam hal apa inisiatif ini kreatif dan inovatif

Instagram lebih baik dari sistem pelayanan kegawatdaruratan konvensional karena mengaplikasikan Sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department* dengan membagi zona berdasarkan tingkat kegawatan pasien, yaitu :

1. Sistem primer *triage*

Petugas *triage* langsung melakukan *screening* secara visual tanpa menggunakan alat penunjang pemeriksaan. Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga terlatih yang bisa melihat kondisi pasien hanya dengan melihat ekspresi dan keadaan sekilas dari kondisi pasien (*eagle eye*). Berdasarkan *screening* bisa direkomendasikan apakah pasien harus langsung ke area kritis (*red zone*) atau sekunder *triage*.

2. Sistem sekunder *triage*

Pasien masuk sekunder *triage* dilakukan pemeriksaan *triage* oleh dokter dan selanjutnya dokter menentukan tingkat kegawatdaruratan berdasarkan zona pelayanan/pertolongan yang dibutuhkan pasien, yaitu *green zone*, *yellow zone*, dan *red zone*.

3. Sistem *Green zone*

Green zone digunakan sebagai ruangan rawat jalan yang ada di IGD.

4. Sistem *Yellow zone*

Yellow zone untuk pasien yang perlu observasi maksimal 6 jam ataupun yang akan rawat inap.

5. Sistem *Red zone*

Red zone untuk prioritas tertinggi yang memerlukan intervensi segera untuk menyelamatkan nyawa dengan *response time* 0 menit. Pelayanan kegawatdaruratan dilakukan secara tepat dan cepat, dipimpin oleh dokter Spesialis *Emergency* beserta tim, terdiri dari sembilan tenaga keperawatan yang telah berpengalaman dalam pelayanan dan bersertifikat kegawatdaruratan.

Pelaksanaan dan Penerapan

Bagaimana strategi ini dilaksanakan?

Pelaksanaan pelayanan kegawatdaruratan dengan menggunakan sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department*, dilakukan secara bertahap sebagai berikut:

- a. Tahun 2011 memulai studi banding sistem pelayanan IGD dengan sistem *Patient Acuity Category* ke *Hospital* Kuala Lumpur Malaysia.
- b. Tahun 2011 merencanakan penataan konsep tata ruang IGD dan perencanaan penganggaran.
- c. Tahun 2012 melakukan pembangunan gedung IGD dengan penataan ruangan menganut pada sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department*.
- d. Tahun 2013 mulai operasional IGD dengan sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department*. Dalam mengoperasikan IGD dengan *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department* banyak sarana prasarana canggih yang disediakan untuk menjamin kecepatan dalam pelayanan. Sumber daya manusia yang ahli di bidang kegawatdaruratan tidak kalah penting untuk disiapkan. Sehingga RSUD dr. Iskak melakukan rekrutmen dokter spesialis *Emergency* dan melakukan pelatihan bagi tenaga perawat di bidang kegawatdaruratan.
- e. Tahun 2014 merencanakan pengembangan pelayanan pra-rumah sakit yang terintegrasi (Tulungagung *Emergency Medical Services/TEMS*) dengan instansi terkait seperti kepolisian, BPBD dan pelayanan kesehatan dasar.
- f. Pada tahun 2015 Realisasi pengembangan pelayanan pra-rumah sakit dengan sistem

Tulungagung *Emergency Medical Services* yang terintegrasi dengan kepolisian, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Puskesmas sebagai *Pre- Hospital Care* (PHC).

Alur cara kerja TEMS dapat dilihat dalam dokumen terlampir.

Penjelasan Alur TEMS :

Apabila terjadi kegawatdaruratan medis maupun non medis di masyarakat, maka masyarakat dapat langsung telpon **0355-320119** atau dengan menekan tombol kegawatdaruratan. Telpon atau signal kegawatdaruratan diterima oleh *call taker*. *Call Taker* akan menanyakan lokasi kejadian, jenis kejadian, jumlah korban. Kemudian data oleh *call taker* akan diteruskan ke *Dispatch* untuk mencari bantuan tim PHC terdekat dengan tempat kejadian dengan menggunakan GPS yang dipasang dimasing-masing ambulans. *Dispatch* menugaskan kepada PHC untuk menuju ke lokasi kejadian melalui tablet dan radio komunikasi. Data pasien dan alamat pasien akan dikirim ke tim PHC. Apabila kejadian tersebut berkaitan dengan kepolisian atau bencana maka data akan terkirim ke *command centre* Polres Tulungagung atau BPBD kabupaten Tulungagung. Tim PHC yang mendapat tugas menuju tempat kejadian dengan panduan GPS untuk memberikan pertolongan kegawatdaruratan. Tim PHC melaporkan kondisi pasien ke *Dispatch* berupa data, foto, dan video call. Tim PHC membawa pasien ke rumah sakit dengan ambulans, didalam ambulans dilakukan stabilisasi, data pasien selalu dilaporkan ke *dispatch* sehingga dapat langsung menyiapkan petugas RS untuk menerima pasien yang dirujuk oleh tim PHC. Petugas IGD sudah siap menerima pasien beserta data sehingga lebih cepat untuk koordinasi pelayanan pasien sesuai dengan spesialisasinya

File Pendukung : [Setelah Inovasi 4.JPG](#)

Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan?

Pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam pengembangan Instagram dan TEMS, yaitu:

- a. Bupati Tulungagung sebagai Penggagas ide pengembangan IGD dengan sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department* dan pengembangannya.
- b. RSUD Dr. Iskak Tulungagung sebagai pelaksana program sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department* dan pengembangannya. Termasuk dokter, tenaga perawat dan seluruh karyawan.
- c. Bank Jatim sebagai pemberi kredit dalam pembangunan gedung IGD dengan sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department*.
- d. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tulungagung sebagai perencana pengembangan IGD dengan pengembangan pelayanan Tulungagung *Emergency Medical Services*.
- e. Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah sebagai pemberi anggaran dalam pengembangan dan operasional pelayanan Tulungagung *Emergency Medical Services*.
- f. Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung beserta jajarannya (Puskesmas) sebagai bagian integral dari pelayanan *pre-hospital* (PHC) dalam *Public Safety Centre* (PSC).
- g. Polres Tulungagung sebagai bagian integral dari pelayanan *Public Safety Centre* (PSC) yang berkaitan dengan Kepolisian atau kegawatdaruratan non medis.
- h. Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebagai bagian integral dari pelayanan *Public Safety Centre* (PSC) yang berkaitan dengan kejadian bencana atau kegawatdaruratan non medis.

- i. Masyarakat umum yang mengakses pelayanan kesehatan dan kegawatdaruratan medis dan kegawatdaruratan non medis

Sumber daya apa saja yang digunakan untuk inisiatif ini dan bagaimana sumber daya itu dimobilisasi?

Sumber daya keuangan :

- a. Kredit dari Bank Jatim tahun 2012 senilai Rp 13 miliar dipergunakan untuk pembangunan gedung IGD dengan sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department*.
- b. APBN tahun 2013 senilai Rp 9 miliar yang digunakan untuk pembelian peralatan medis dan peralatan kedokteran.
- c. APBD Kabupaten Tulungagung tahun 2014 senilai Rp 3,5 miliar yang dipergunakan untuk pengembangan IGD dengan pelayanan pra-rumah sakit dengan sistem Tulungagung *Emergency Medical Services* dalam pembelian *hardware*.
- d. Anggaran BLUD RSUD Dr. Iskak Tulungagung tahun 2015 senilai Rp 900 juta yang dipergunakan untuk pembuatan *software* Tulungagung *Emergency Medical Services* dan biaya operasional IGD.

Sumberdaya manusia (termasuk sumberdaya manusia dalam jejaring):

Sumberdaya manusia yang terkait dengan Instagram disiapkan baik pengetahuan maupun ketrampilan dengan melakukan pelatihan bagi perawat maupun dokter yang dinas di IGD tentang penanganan kegawatduratan. Sumberdaya manusia yang berperan dalam Instagram meliputi:

- a. Dokter spesialis emergency, sebagai leader
- b. Tenaga perawat yang terlatih
- c. Sopir ambulans yang terlatih
- d. Petugas Polres dan jajarannya, BPBD, Kodim dan jajarannya, serta dinas Kesehatan dan Puskesmas sebagai jejaring

Apa saja keluaran(output) yang paling berhasil?

Keluaran paling berhasil yang mendukung pengembangan Instagram, yaitu:

- a. **Pembangunan IGD dengan sistem *Patient Acuity Category*** Modifikasi dengan menganut *modern emergency department* (Instagram) mempermudah akses pelayanan sehingga akan mempercepat proses pelayanan kegawatdaruratan dengan *response time* 0 (nol) menit untuk pelayanan *red zone* sehingga dapat menurunkan angka kematian dan/atau kecacatan.
- b. **Pengelompok pasien berdasarkan tingkat kegawatan** akan memudahkan dan mempercepat dalam proses pelayanan sehingga keluhan masyarakat terhadap diskriminasi pelayanan berdasarkan urutan kedatangan tidak terjadi
- c. **Pelayanan pra-rumah sakit dengan sistem Tulungagung *Emergency Medical Services***

(TEMS) mampu mendekatkan pelayanan kegawatdaruratan kepada masyarakat sehingga pelayanan sudah dimulai sejak dini dengan menggunakan *call center*. Dengan pelayanan sedini mungkin masa emas untuk penanganan pasien dapat dilaksanakan sehingga dapat menurunkan angka kematian dan/atau kecacatan.

- d. **Ambulans TEMS**, ambulans khusus *emergency* yang dilengkapi dengan peralatan *emergency* dan tim yang profesional yang datang ke lokasi kejadian dan memberikan pelayanan di lokasi kejadian. Didalam ambulans, masa emas pasien akan tercapai sehingga akan menurunkan angka kematian dan/atau kecacatan.
- e. **Call centre system**, yang terdiri dari *software* teknologi informasi yang dilengkapi dengan *hardware* pendukung. *Call centre system* berisi petunjuk penatalaksanaan penanganan kegawatdaruratan agar bisa langsung memberikan instruksi pertolongan pertama sambil menunggu tim PHC tiba dilokasi, radio komunikasi untuk melakukan komunikasi tambahan apabila terjadi situasi komunikasi telepon tidak ada jaringan, dan GPS yang berguna untuk mengetahui lokasi fasilitas kesehatan dan posisi ambulans yang terdekat dengan lokasi kejadian sehingga lebih cepat datang ke lokasi untuk memberikan pertolongan dan terintegrasi dengan Polres dan BPBD. Sistem ini termasuk pula koordinasi yang erat kaitannya dengan kejadian sehingga bisa dipilah penanganan kegawatdaruratan medis ditolong oleh tim PHC, sementara kegawatdaruratan non medis ditangani oleh Polisi atau BPBD, dan Puskesmas sebagai tim PHC dilapangan. Tiga institusi tersebut merupakan tim PHC dari Tulungagung *Emergency Medical Services* (TEMS). Semua itu bertujuan untuk menciptakan *safe community* sehingga tercapai masyarakat Tulungagung yang *Ayem Tentrem Mulyo Lan Tinoto*.

Sistem apa saja yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan?

Instagram menetapkan sejumlah prosedur pemantauan kemajuan dan evaluasi yang meliputi:

- a. Laporan pelayanan harian, bulanan dan tahunan terhadap pelayanan IGD yang berisi jumlah kunjungan pasien, jumlah pasien yang dilayani di masing-masing zona, jumlah pasien yang rawat inap, jumlah pasien yang pulang, jumlah pasien yang meninggal sebelum masuk rumah sakit, pasien yang meninggal di rumah sakit kurang dari 24 jam.
- b. Pengaduan Masyarakat yang dilakukan melalui nomor pengaduan 0355-322609, SMS center dengan nomer 0822323011111, surat elektronik (e-mail), kotak saran, keluhan langsung kepada petugas pengaduan dan juga melalui media massa.
- c. Melakukan *morning report* seminggu dua kali untuk membahas kasus yang ditangani dengan melibatkan ahli dari masing-masing disiplin ilmu terkait pelayanan kegawatdaruratan.
- d. Evaluasi pelayanan kegawatdaruratan bulanan dan pertiga bulan melalui rapat koordinasi antar bidang.
- e. Rapat koordinasi jejaring *public safety center* (PSC) yang dilaksanakan setiap bulan yang membahas permasalahan dalam pelaksanaan TEMS.
- f. Monitoring peralatan secara rutin sebulan sekali sebagai pendukung utama (ambulans, GPS, telepon, perawatan medis di ambulans) untuk memastikan bahwa alat tersebut berfungsi dengan baik.
- g. Melakukan evaluasi pencaian hasil standar pelayanan minimal (SPM)

Apa saja kendala utama yang dihadapi dan bagaimana kendala tersebut dapat diatasi?

Beberapa kendala yang dihadapi dalam perjalanan Instagram di RSUD dr. Iskak Tulungagung antara lain:

- a. Banyaknya kunjungan pasien membuat daya tampung kurang terutama di *yellow zone*. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi banyaknya pasien dilakukan melalui penambahan tempat tidur dan dibuatkan ruang virtual (ruang transit)
- b. Program Tulungagung *Emergency Medical Services* dengan *call center 0355 320119* masih belum diketahui semua masyarakat. Untuk itu dilakukan upaya edukasi, sosialisasi dan promosi melalui media promosi (radio dan televisi) dan media massa (koran dan media *online*) agar memanfaatkan *call center* apabila mengalami gangguan kesehatan.
- c. Koordinasi dengan jejaring *public safety center* (PSC) dan lintas sektoral masih belum maksimal karena masih merupakan program baru. Untuk itu, dilakukan pertemuan berkala (bulanan) untuk membahas permasalahan dan solusi demi kelancaran program.

Dampak dan Keberlanjutan

Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inisiatif ini?

Manfaat utama bagi masyarakat dari pengembangan Instagram dan TEMS, yaitu:

Masyarakat :

- a. Mendapatkan pelayanan kegawatdaruratan yang lebih cepat, lebih mudah dan aman sesuai dengan tingkat kegawatannya.
- b. Mendapatkan kepastian dan tindak lanjut terhadap pelayanan kegawatdaruratan.
- c. Mudah dalam mendapatkan informasi pelayanan kesehatan mulai dari rumah pasien dengan menggunakan *call center*.
- d. Dapat dipandu untuk pertolongan pertama sebelum tim *pre hospital care* (PHC) datang.
- e. Mendapatkan pendidikan dan pelatihan pertolongan kegawatdaruratan bagi masyarakat awam.
- f. Menurunnya angka kematian kurang dari 24 jam

Selain berdampak positif kepada masyarakat, perlu dijelaskan pula manfaat Instagram dan TEMS terhadap pihak-pihak lain yang terkait, yaitu :

Petugas :

- a. Mudah dalam memberikan pelayanan karena sudah dilakukan pembagian zona berdasarkan tingkat kegawatan.

- b. Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ilmu yang dimiliki karena sudah dikelompokkan dalam masing-masing ruangan berdasarkan tingkat kegawatan.
- c. Petugas medis dapat mengetahui riwayat kesehatan pada pasien sebelum pasien datang ke rumah sakit sehingga dapat dipersiapkan tempat, saran maupun petugas sebelum pasien datang.
- d. Petugas dapat memberikan pertolongan sejak di masyarakat, didalam ambulans sampai rumah sakit sehingga masa emas pasien dapat tercapai.

Pengambil Kebijakan (manajemen Rumah Sakit, Pemerintah Daerah dan DPRD):

- a. Perencanaan untuk pengembangan dan pemeliharaan dan operasional peralatan medis dan non medis lebih mudah karena dengan sistem ini lebih fokus dan lebih jelas dalam penggunaannya.
- b. Memberikan pelayanan kegawatdaruratan yang lebih luas kepada masyarakat.
- c. Tersedia data secara lengkap dan berkala sehingga lebih mudah dan tepat untuk mengambil kebijakan dan keputusan.
- d. Perencanaan tahapan pembangunan bidang kesehatan di Kabupaten Tulungagung
- e. Kunjungan pasien meningkat

Apakah inisiatif ini berkelanjutan dan direplikasi?

Keberhasilan Instagram dengan pengembangan TEMS tidak lepas dari beberapa faktor yang mendukung, yaitu :

- a. Adanya komitmen dari Kepala Daerah

Untuk merealisasikan misi peningkatan pelayanan kesehatan yang murah dan berkualitas diperlukan komitmen yang tinggi dari kepala daerah baik dalam bentuk kebijakan berupa Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 29 tahun 2015 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpaduan dukungan anggaran.

- b. Dukungan DPRD dalam alokasi anggaran (APBD) untuk pembangunan Instagram dengan pengembangan TEMS dan

operasional program PSC di Kabupaten Tulungagung.

- c. Pentingnya kemitraan lintas sektor.

Kemitraan dengan Polres Tulungagung, BPBD, Dinas Kesehatan dan jajarannya diperlukan untuk sinergitas dan koordinasi dalam penanganan kegawatdaruratan baik medis maupun non medis yang berupa kejadian keamanan serta bencana alam.

- d. Penguasaan teknologi informasi

Dalam penanganan kegawatdaruratan, sistem manajemen informasi terpadu sangat membantu dalam pencapaian keberhasilan Instagram dan TEMS.

Rekomendasi :

Berdasarkan poin-poin pembelajaran tersebut kami merekomendasikan untuk mengimplementasikan Inpres nomor 4 tahun 2013 tentang Program Dekade Keselamatan Jalan mengamankan setiap kabupaten/kota wajib memiliki *Public Safety Centre*(PSC) atau setiap kabupaten/kota wajib memiliki Sistem Penanganan Kegawatdaruratan Terpadu (SPGDT) akan tetapi sampai saat ini **belum ada satupun** rumah sakit atau pemerintah kabupaten/kota yang menerapkannya. Instagram dan TEMS yang dikembangkan RSUD Dr. Iskak Tulungagung bisa diakomodir dan dijadikan **pilot project** oleh pemerintah pusat yang selanjutnya dapat direplikasi oleh rumah sakit lain diseluruh Indonesia

Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik?

Untuk menjamin keberlanjutan Instagram dan TEMS telah ditetapkan Peraturan Bupati nomor 29 tahun 2015 tentang Sistem Penanganan Gawat Darurat Terpadu di Kabupaten Tulungagung. Selain itu, beberapa langkah telah dilakukan, yaitu :

1. Pengembangan pelayanan gawat darurat dengan sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department* terus berlanjut dimulai dari penataan warna ruangan berdasarkan zona, peningkatan kemampuan sumberdaya manusia, pengembangan peralatan medis dan kedokteran, pengembangan pelayanan pra-rumah sakit (PHC).
2. Pengembangan sistem pelayanan pra-rumah sakit (TEMS) merupakan pengembangan dari pelayanan IGD dengan sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department* yang mulai di launching pada bulan Nopember 2015. Program ini merupakan pelayanan *call center* yang terintegrasi antara rumah sakit, pelayanan puskesmas, kepolisian, dan badan penanggulangan bencana. Masyarakat yang membutuhkan pertolongan kegawatdaruratan bisa langsung menghubungi *call center* 0355- 320119. Petugas *call center* melakukan *entry* pada *software* mengenai keadaan pasien dan *software* mengeluarkan petunjuk pelaksanaan pertolongan pasien. Kemudian *dispatch* akan melihat fasilitas kesehatan dan ambulans terdekat melalui GPS untuk diperintahkan menuju ke lokasi dan memberikan penanganan kepada korban.

Replikasi

Pelayanan IGD di RSUD dr Iskak Tulungagung dengan sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department* banyak dijadikan bahan studi banding dari rumah sakit-rumah sakit di seluruh Indonesia, diantaranya dari Jawa Timur (hampir seluruh rumah sakit), Jawa Tengah, Jawa Barat, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan, Sumatera dan masih banyak daerah yang lain. Bahkan ada beberapa rumah sakit yang mencontoh gambar dari pembangunan IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

Data Rumah Sakit yang melakukan study banding tentang pelayanan IGD dengan sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department*, yaitu:

1. RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Blitar Jawa Timur
2. RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek Jawa Timur
3. RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang Jawa Timur
4. RSUD Lawang Kabupaten Malang Jawa Timur
5. RS Persada Hospital Malang Jawa Timur
6. RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan Jawa Timur
7. RSUD Kraksaan dan Tongan Kabupaten Probolinggo Jawa Timur
8. RSUD Abdul Rokhim Kabupaten Situbondo Jawa Timur
9. RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur
10. RSUD Kabupaten Magetan Jawa Timur
11. RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk Jawa Timur
12. RSUD Kabupaten Nganjuk Jawa Timur
13. RSUD Kabupaten Magetan Jawa Timur
14. RSUD Kabupaten Jombang Jawa Timur
15. RSUD Kabupaten Tuban Jawa Timur
16. DPRD Kabupaten Tuban Jawa Timur
17. DPRD Kabupaten Bojonegoro Jawa Timur
18. RSUD Kabupaten Lamongan Jawa Timur
19. RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik Jawa Timur
20. RSUD Kota Mojokerto Jawa Timur
21. RSUD Kabupaten Mojokerto Jawa Timur
22. RSUD dr. Suwandi Kota Surabaya Jawa Timur
23. DPRD Kabupaten Jepara Jawa Tengah
24. DPRD Kabupaten Solotigo Jawa Tengah
25. RSUD Kabupaten Sleman Jogjakarta
26. RS Imanuel Bandung Jawa Barat
27. RSUD Kota Mataram Nusa Tenggara Barat
28. RSUD Kabupaten Sumbawa Nusa Tenggara Barat
29. RSUD Mandailing Natal
30. RSUD Kota Payah Kumbuh
31. RSUD Kabupaten Tanah Bumbu