

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN KEGAWATDARURATAN MELALUI APLIKASI *EMERGENCY BUTTON PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119* DI RSUD DR. ISKAK KABUPATEN TULUNGAGUNG

Pradita Opi Rizkita

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
praditaopi@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati91@unesa.ac.id

Abstrak

Aplikasi *emergency button* menjadi salah satu strategi yang direalisasikan oleh RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu sarana komunikasi untuk diintegrasikan dengan *call center* dalam program PSC. Aplikasi *emergency button* berfungsi untuk mempermudah masyarakat meminta bantuan atas segala kasus medis maupun non medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan terkait strategi peningkatan pelayanan kegawatdaruratan melalui aplikasi *emergency button public safety center (PSC) 119* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian yang digunakan menurut Devry (dalam Ibrahim, 2008:79) terdiri atas : *self esteem, exceed expectation, recovery, vision, improving, care, dan empowerment*. Teknik analisis data yang dipakai berupa analisis model data interaktif oleh Miles dan Huberman meliputi : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data melalui : wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung telah mengeluarkan berbagai usaha guna menjalankan semua strategi secara maksimal. *Self Esteem*, pimpinan beserta manajemen sudah menjalankan perannya dengan baik dan memberikan dukungan besar dalam pelaksanaan aplikasi *emergency button*. *Exceed Expectation*, menggunakan SOP lainnya untuk mengcover SOP aplikasi *emergency button* yang belum ada disertai membuat revisi pada SOP penjemputan pasien.*Recovery*, memperhatikan dan menyediakan berbagai sarana komplain serta rutin melakukan monev.*Vision*, merencanakan pengembangan aplikasi dan implementasinya telah menggunakan teknologi *hardware* maupun *software*. *Improving*, memperbarui versi aplikasi juga menambah menu-menu baru dan ditunjang kegiatan *kaizen*. *Care*, melakukan serangkaian pelayanan prima untuk memberikan kepuasan serta menetapkan tolak ukur sebagai bahan evaluasi pelaksanaan.*Empowerment*, melakukan pemberdayaan internal dan eksternal serta menerapkan *reward dan punishment*.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Strategi , Aplikasi *Emergency Button PSC*

Abstract

The *emergency button* application is one of the strategies realized by the dr.Iskak Regional General Hospital of Tulungagung Regency as a means of communication to be integrated with the *call center* in the PSC program. *Emergency button* application functions to make it easier for people to ask for help on all medical and non-medical cases. This study aims to determine and describe the related the improvement strategy of emergency service through *emergency button public safety center (PSC) 119* application at RSUD dr.Iskak Tulungagung Regency. This type of research is a descriptive study with a qualitative approach. While the focus of research used according to Devry (in Ibrahim, 2008: 79) consists of: *self esteem, exceed expectation, recovery, vision, improving, care, and empowerment*. Data analysis techniques used in the form of interactive data model analysis by Miles and Huberman include: data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. As for data collection techniques through: interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the dr.Iskak Regional Hospital of Tulungagung Regency has put out various efforts to carry out all strategies to the maximum. *Self Esteem*, the leadership and management have carried out their roles well and provided great support in the implementation of the *emergency button* application. *Exceed Expectation*, using other

SOPs to cover SOPs for *emergency button* applications that do not yet exist accompanied by making revisions to SOP pickup patients. *Recovery*, pay attention and provide various means of complaints and routinely conduct move. *Vision*, planning the development of applications and implementation has used hardware and software technology. Improving, updating the application version also adds new menus and is supported by *kaizen*. *Care* activities, conducting a series of excellent services to provide satisfaction as well as setting benchmarks as evaluation material for *implementation*. Empowerment, conduct internal and external empowerment and apply *reward and punishment*.

Keywords: Public Service, Strategy, PSC Emergency Button Application

PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan oleh organisasi publik diupayakan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai standarisasi pelayanan yang baik (Yudiana, 2019). Apabila masyarakat yang dilayani merasa puas akan berpengaruh pada citra positif bagi organisasi publik itu sendiri. Kesehatan termasuk kategori pelayanan jasa yang aktivitasnya bersifat melayani secara sungguh-sungguh kebutuhan dasar masyarakat yang terus menginginkan terkabulnya permintaan fasilitas pelayanan kesehatan secara unggul (*excellent*). Kesehatan meliputi 4 aspek supaya setiap manusia dapat hidup produktif meliputi : fisik (badan), mental (jiwa), aspek sosial, dan aspek ekonomi (Yuniastuti, 2008:10). Upaya pemeliharaan kesehatan dengan terus aktif memotivasi untuk merubah perilaku buruk harus terus digalakkan, terlebih lagi gaya hidup (*lifestyle*) masyarakat semakin berubah ke arah yang tidak sehat. Menurut Farich (2012:13) berpendapat bahwa berbeda dengan negara maju yang lebih antusias mengatasi permasalahan kesehatan. Sebaliknya di negara berkembang perilaku masyarakat kurang mendukung maupun menunjang perilaku hidup sehat, sehingga berpengaruh besar pada munculnya masalah kesehatan yang tidak kunjung terselesaikan.

Sebagai salah satu negara berkembang, masalah kesehatan juga menjadi tantangan tersendiri bagi Indonesia. Termasuk upayanya menangani penyakit kardiovaskuler oleh pemerintah pusat, mengingat ancaman penyakit tersebut dapat mengakibatkan kematian secara mendadak. Ragam penyakit kardiovaskuler banyak jenisnya, tetapi yang umum diderita masyarakat Indonesia yakni penyakit jantung koroner dan stroke. Hal ini dapat diketahui dari Survey *Sample Registration System* (SRS) pada tahun 2014 kedudukan pertama kematian terbanyak ditempati penyakit stroke, selanjutnya diikuti penyakit jantung koroner (PJK) menempati posisi kedua untuk keseluruhan umur sejumlah 12,9%. (Sumber : Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan RI.2017. *Penyakit Jantung Penyebab Kematian Tertinggi, Kemenkes Ingatkan Cerdik*. www.kemkes.go.id, diakses pada tanggal 24 Agustus 2019).

Selain itu, menurut data laporan Statistik Transportasi Darat tahun 2018 BPS RI menjelaskan bahwa jumlah insiden kecelakaan lalu lintas yang terjadi di Indonesia setiap tahunnya cenderung fluktuatif. Secara keseluruhan di Indonesia total kasus kecelakaan lalu lintas yang terjadi pada tahun 2018 sejumlah 109.215

kejadian. Angka tersebut memang meningkat, dibanding data tahun 2017 yaitu sejumlah 104.327 peristiwa kecelakaan. Kejadian gawat darurat dapat terjadi sewaktu-waktu, dapat menimpa siapa saja, dan jenis peristiwanya pun beragam yaitu: kecelakaan lalu lintas, penyakit serius, tindakan anarkis yang melukai seseorang, maupun bencana alam. Sehingga menjadi dasar untuk diberikannya pelayanan kegawatdaruratan secara cekatan, searah, dan terintegrasi. Langkah strategis upaya percepatan pelayanan kegawatdaruratan telah dilakukan dengan mengeluarkan Instruksi Presiden RI Nomor 4 tahun 2013 tentang Program Dekade Aksi Keselamatan Jalan. Dalam Instruksi Presiden tersebut memerintahkan di tingkat pusat yang dikoordinir oleh Kementerian kesehatan mendirikan *National Command Center* (NCC) dan di tingkat daerah melalui masing-masing pemerintah kabupaten atau kota membentuk *Public Safety Center* (PSC).

Di tingkat daerah salah satu kabupaten atau kota di Jawa Timur yang telah lama merealisasikan amanah dari program nasional dengan menghadirkan layanan PSC adalah Kabupaten Tulungagung sejak tahun 2015 silam. Peristiwa tersebut sekaligus menandai PSC yang perdana mulai diberlakukan di Indonesia dan membuat Kemenkes RI terkesima untuk menjadikannya sebagai *role model* bagi kabupaten dan kota lain. Untuk memastikan bahwa PSC di Kabupaten Tulungagung berjalan dengan lancar, maka pemerintah daerah sendiri telah memformalkannya secara tertulis melalui Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 30 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu.. Pertimbangan lain dibentuknya PSC di Kabupaten Tulungagung lantaran posisi geografis yang dekat dengan pantai dan pegunungan. Hal tersebut membuat pemerintah daerah selain berusaha melengkapi fasilitas kesehatan yang ada, juga sebagai antisipasi karena fakta kawasannya adalah potensi bencana.

Dalam pengimplementasian PSC terdapat 2 cara akses komunikasi yang dapat digunakan masyarakat agar segera mendapatkan respons bantuan dari petugas. Pertama, melalui *hotline* nomor rumah sakit (0355) 320119, dan melalui kode akses 119 yang terhubung langsung ke NCC Kementrian Kesehatan RI. Namun, kode akses 119 walau bebas biaya, tetapi realitasnya membutuhkan waktu yang lama karena harus menunggu laporan dari pusat dulu untuk bisa ditindaklanjuti oleh PSC daerah tujuan. Adapun jika melalui sambungan nomor telepon lokal di nomor (0355) 320119 langsung terhubung ke PSC Tulungagung. Namun, sedianya masyarakat harus memiliki pulsa yang cukup karena

layanan ini tidak bebas pulsa. Tidak jarang sewaktu masyarakat melakukan panggilan sambungannya sempat terputus karena faktor kehabisan pulsa. Jadi, pelayanan menggunakan nomor telepon perlu dicari alternatif solusi lainnya, agar pelayanan yang diberikan tidak membebani atau menyulitkan masyarakat.

Menurut Rahmayanty (2012:103-104) berpendapat ada tiga aspek agar *call center* dapat efektif dilaksanakan yaitu : *system, people, dan technology*. Kekurangan yang sebelumnya ada dalam pelaksanaan program PSC tidak membuat RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung berdiam diri. Pimpinan harus mampu menekankan posisi teknologi informasi kepada seluruh pegawai, sehingga muncul kesepahaman bersama terhadap peran teknologi yang bermanfaat bagi kemajuan bisnis perusahaan (Indrajit, 2004:107-108). Peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan terus melaksanakan perbaikan (*continous improvement*) dan berbagai inovasi dalam pelayanan (Choir, 2017). Dibuktikan RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung pada tahun 2018 telah berinovasi menghasilkan sebuah aplikasi *emergency button*. Jadi inisiatif diciptakannya aplikasi *emergency button* merupakan hasil pengembangan nomor telepon (0355) 320119 untuk dikembangkan ke versi *android* yang dapat diunduh langsung secara gratis. Sehingga ada 3 cara yang dapat digunakan masyarakat saat ada kejadian kegawatdaruratan yaitu : melalui (0355) 320119, kode akses 119, dan aplikasi *emergency button*.

Sebelum diresmikannya aplikasi *emergency button*, sarana komunikasi menggunakan nomor telepon terkadang menyulitkan petugas untuk mencari tahu kepastian alamat penelepon karena titik koordinat tidak dapat dilihat secara detail. Setelah aplikasi *emergency button* diterapkan, maka identitas pengguna aplikasi sudah terekap otomatis dan spesifik dalam sistem. Sehingga diharapkan respons cepat dari petugas yang ada di *call center* dapat terlaksana dengan lancar. Atas perjuangan yang sudah dilakukan, menyebabkan RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung menorehkan beberapa prestasi yaitu penghargaan sebagai *The Inspiring and Innovative Hospital 2018*. (Sumber : Wijayanto. 2019. *RSUD dr.Iskak Tulungagung Raih The Inspiring and Innovative Hospital*. <https://radarsurabaya.jawapos.com>, diakses pada tanggal 28 Agustus 2019). Penghargaan lainnya yang diperoleh pada bulan November 2019 yakni dari *International Hospital Federation (IHF)* di Oman, Uni Emirat Arab. Memilih RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung sebagai rumah sakit terbaik dunia, di kategori *corporate social responsibility* yang salah satu bentuknya melalui program PSC. (Sumber : Sujarwoko, Destyan. 2019. *IHF Nobatkan RSUD Tulungagung Sebagai Rumah Sakit Terbaik Dunia*. <https://m.antaranews.com> , diakses pada tanggal 20 Juli 2019).

Walaupun inovasi aplikasi *emergency button* telah berhasil dirilis oleh RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung, tetapi masih ditemukan hambatan-hambatan. Tantangan terbesar terletak pada upaya mengubah kebiasaan masyarakat Tulungagung, agar memiliki sikap kesadaran diri untuk tanggap pada situasi darurat. Di negara maju telah memberikan pemahaman

kepada anak sejak dini, agar mengerti harus memanggil 911 untuk meminta pertolongan. Berbeda dengan Indonesia pemahaman tersebut belum diterapkan oleh setiap keluarga dengan baik. Kondisi tersebut harus diubah salah satunya dengan aplikasi *emergency button* masyarakat bisa diarahkan agar berpartisipasi melaporkan kegawatdaruratan. Perubahan itu perlahan-lahan baru bisa terjadi jika sosialisasi aplikasi *emergency button* diberikan menyeluruh kepada masyarakat. Namun, realitasnya sosialisasinya sendiri dirasa masih kurang optimal. Berdasarkan observasi awal di lapangan beberapa pengunjung RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung yang secara kebetulan ditemui peneliti. Nama aplikasi *emergency button* tidak begitu akrab di telinga masyarakat, sehingga bisa dikatakan banyak yang belum tahu adanya aplikasi *emergency button*.

Selanjutnya supaya masyarakat berminat menggunakan aplikasi *emergency button*, maka tantangan ke depannya bagi organisasi adalah memastikan agar keberadaan aplikasi tersebut dapat diterima, dirasakan, dan selalu merasa dibutuhkan oleh masyarakat Tulungagung. Kunci menuntaskan tantangan ini adalah dengan tetap memikirkan kembali ide-ide untuk Membuat fitur menarik dalam aplikasi *emergency button*. Mengingat minat masyarakat pada kehadiran suatu aplikasi cenderung dinamis dan tidak bisa dipaksa. Pelayanan dalam pemakaian aplikasi *emergency button* ini pun tidak luput dari permasalahan. Kekurangan aplikasi *emergency button* terletak pada sistem yang masih *error* sewaktu-waktu dan tidak mau membuka (*login*) setelah terpasang di *android*. Menariknya ketika di lapangan peneliti juga merasakan sendiri kendala sewaktu mengoperasikan aplikasi *emergency button* untuk uji coba. Panggilan peneliti masuk, tetapi tidak ada bunyi di *call center* sehingga petugas tidak cepat mengetahuinya.

Selain itu, ditemukan fakta bahwa penghambat eksternal yang dapat mempengaruhi kesuksesan melalui aplikasi *emergency button*, bersumber dari masyarakat itu sendiri yang tidak terbiasa menggunakan gawai atau aplikasi dalam kesehariannya. Terbukti dengan pemakaian aplikasi *emergency button* yang masih sedikit digunakan oleh masyarakat, sebab laporan dari masyarakat umumnya masih didominasi orang dewasa bukan anak muda. Sehingga orang dewasa relatif banyak yang memilih nomor telepon (0355) 320119 daripada aplikasi *emergency button*. Berdasarkan fakta-fakta yang dijumpai masih terdapatnya berbagai persoalan seputar aplikasi *emergency button* dari berbagai konteks. Sehingga mengharuskan RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung penting menuntaskan tantangan yang ada tersebut. Lebih utama jika perbaikan sistem pada aplikasi *emergency button* segera dilakukan terlebih dahulu agar tidak menimbulkan persepsi ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan latar belakang tersebut, membuat peneliti tertarik dan bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi pelayanan oleh RSUD dr.Iskak Tulungagung melalui aplikasi *emergency button* sebagai wujud inovasi. Lebih lanjut peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan Judul “**Strategi Peningkatan Pelayanan Kegawatdaruratan Melalui**

Aplikasi *Emergency Button Public Safety Center (PSC) 119* di RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini berpedoman pada model pelayanan sukses yang mencakup tujuh strategi pelayanan publik menuju sukses menurut Devry (dalam Ibrahim, 2008:79) terdiri atas : harga diri (*self esteem*), memenuhi harapan (*exceed expectation*), pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal (*recovery*), pandangan ke depan (*vision*), perbaikan terus menerus (*improving*), penuh perhatian (*care/empathy*), dan akhirnya selalu mengadakan pemberdayaan (*empowerment*) dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Penelitian dilakukan di RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014:247) yang terdiri dari : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan, maka dapat dilakukan analisis strategi peningkatan pelayanan kegawatdaruratan melalui aplikasi *emergency button PSC 119* di RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan teori Devry (dalam Ibrahim, 2008:79). Teori ini terdapat 7 indikator antara lain : harga diri (*self esteem*), memenuhi harapan (*exceed expectation*), pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal (*recovery*), pandangan ke depan (*vision*), penuh perhatian (*care, empathy*), dan akhirnya selalu mengadakan pemberdayaan (*empowerment*). Secara lebih lengkap dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Harga Diri (*Self Esteem*)

Strategi keberhasilan mengeluarkan aplikasi *emergency button*, seutuhnya dipengaruhi oleh campur tangan seorang pemimpin yang dianggap memiliki integritas dan kekuasaan. Saat ini direktur utama RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung dipimpin oleh dr.Supriyanto, Sp.B., M.Kes. Tanpa adanya keputusan dari direktur semua kegiatan tidak akan berjalan dengan lancar, karena berlangsungnya aplikasi *emergency button* ini harus melewati proses pendanaan dan pembiayaan. Keterlibatan direktur dimulai saat proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Pada tahapan perencanaan nyatanya inisiator aplikasi *emergency button* bermula dari pemikiran direktur RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung sendiri. Satu hal yang terpenting direktur telah memberikan persetujuan siapa pihak yang dipilih menjadi *developer* aplikasi *emergency button*. Karena sejak lama sudah diadakan kerja sama dengan PT.Harmoni-Integra sebagai pihak tender dari program PSC. Sehingga aplikasi *emergency button* tidak dikerjakan

oleh tim IT internal organisasi Meskipun begitu, masukan atau ide-ide untuk perancangan aplikasi *emergency button* tetap berasal dari manajemen RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung sendiri.

Direktur yang dibantu manajemen bertindak sebagai eksekutor dan koordinator dengan menyiapkan sumber daya baik itu SDM, teknologi, atau finansial selama program PSC masih berjalan. Wujud *support system* lainnya adalah ketika ada *study banding* maupun kunjungan resmi dari lembaga pemerintah. Direktur tidak lupa memperkenalkan ruang *call center* dan inovasi lainnya kepada pihak-pihak yang berkunjung. Direktur juga tidak segan untuk menanyakan dan memastikan langsung kesiapan pegawainya untuk menerima tamu di *call center*. Terakhir dalam proses monitoring direktur bertindak sebagai penasehat yang memberikan solusi, atas segala hambatan yang sudah dilaporkan oleh pelaksana bidang. Direktur RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung kerap memberikan motivasi semangat berinovasi yang baik. Atas dedikasinya dr.Supriyanto, Sp.B., M.Kes ditunjuk dan berkesempatan menerima penghargaan sebagai 50 terbaik pejabat pimpinan tinggi pratama teladan tahun 2018 oleh Kemenpan-RB. Diharapkan semua pegawai RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung dapat terinspirasi dan meniru keteladanan yang dicontohkan oleh direktur.

Di jabatan struktural cara pendekatan untuk berkomunikasi diterapkan baik oleh wakil direktur pelayanan. Strateginya yaitu untuk gaya komunikasi atasan harus mengetahui karakter masing-masing pegawai terlebih dahulu. Sedangkan di jabatan fungsional atasan menjadwalkan rapat rutin setiap bulannya seminggu 2x. Masalah yang bisa diatasi dalam jangka pendek maka akan dituntaskan saat itu juga dan setiap pegawai telah diberi kesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan. Namun, jika membutuhkan penyelesaian dalam jangka panjang dan perlu melibatkan manajemen. Atasan pun bersedia menyampaikan usulan-usulan untuk segera dilaporkan kepada manajemen sehingga bisa ditindaklanjuti.

Adapun untuk penempatan petugas telah sesuai dengan sertifikasi profesi dan tingkat kompetensi masing-masing sebagai pengemudi mobil ambulans, perawat, dan dokter. Ada 1 dokter yang berfungsi sebagai *supervisor*. Latar belakang pendidikan dan keahlian profesi yang dimiliki tim petugas di *call center* semua harus disyaratkan D3 Keperawatan atau S1 Ilmu Keperawatan. Seluruh perawat, dokter, dan *driver* ambulans sudah terlatih baik *soft skill* maupun *hard skill*. Proses seleksi petugas dalam program PSC tidak dilakukan, karena diambil dari karyawan rumah sakit sendiri. Telah diperkuat dengan 2 surat keputusan (SK) yaitu : SK direktur nomor: 188.4/94A/206/2016 tentang Penetapan Tim Gerak Cepat (PHC) dan Tim *Call Center* RSUD pada RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung Tahun Anggaran 2016 dan SK dari Bupati Tulungagung.

Langkah selanjutnya adalah menetapkan dan membagi tugas antarpegawai karena ada 3 peran yang harus dijalankan yaitu : *call taker* sebagai penerima laporan dan pemberi arahan ke penelepon. *Call dispatcher* sebagai penerus informasi kepada *stakeholders* dan menugasi pengiriman ambulans. Serta tim PHC sebagai penjemput pasien atau korban. Tim pelaksana juga telah membentuk struktur organisasi yang membuat petugas PSC semakin jelas posisi dan tanggung jawabnya. Di tengah mewabahnya covid-19 membuat petugas yang sebelumnya sudah kekurangan anggota lantaran ada 1 anggota yang keluar dan 1 anggota yang meninggal. Sehingga jelas membutuhkan tambahan anggota, banyaknya panggilan tidak sebanding dengan petugas yang berjaga di *call center*. Ketua tim pun telah membuat jadwal kerja tiap bulan, karena ruang *call center* buka 24 jam. Sehingga setiap hari diberlakukan 3 shift kerja yaitu : shift pagi jam 07.00-14.00 WIB, shift siang jam 14.00-21.00 WIB, dan shift malam jam 21.00-07.00 WIB. Susunan anggota juga dibuat *rolling* setiap 3 bulan sekali dengan tujuan agar tidak monoton terus partner kerja yang berjaga setiap shiftnya.

Atas perjuangan yang sudah dilakukan RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung mendapat prestasi bagus secara nasional maupun internasional. Sebagai juara 1 kategori inovasi SPGDT pra-rs yang dilaksanakan oleh Indonesia *Health Care Federation* tahun 2017. Di tahun 2019 juga memperoleh gelar rumah sakit terbaik dunia kategori *corporate social responsibility* yang diselenggarakan oleh *International Hospital Federation*. Manajemen RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung telah memahami bahwa kesuksesan hari ini, tidak bisa diramal kelak sukses kembali. Sehingga tepat menjadikan penghargaan sebagai motivasi bagi pelaksana dan tantangan bagi manajemen. Seluruh pelaksana yang tergabung pada program PSC memiliki komitmen yang kuat. Bagi petugas unit organisasi tidak lupa menerapkan budaya kerja yang baik di dalam kesehariannya yang menuntut kedisiplinan. Budayanya yaitu tidak mengosongkan begitu saja ruangan *call center* sekalipun untuk keperluan menjemput pasien atau istirahat. Sebab panggilan melalui aplikasi *emergency button* tidak bisa terprediksi siapa dan kapan yang menekan. Manajemen RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung akan terus mengandalkan semua kemampuannya untuk memastikan bahwa program PSC dan pengembangan aplikasi *emergency button* tidak akan berhenti di tengah jalan.

2. Memenuhi Harapan (*Exceed Expectation*)

Tim unit *call center* telah menetapkan total *response time* pelayanan untuk per panggilan maksimal adalah 15 menit. Namun, bisa keluar standar apabila medan jauh dan sulit untuk dijangkau. RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung tidak berani menjanjikan sesuatu yang rumah sakit sendiri tidak sanggup memberikan. Jaminan tersebut telah dibuat

dan tertuang pada maklumat pelayanan yang menjelaskan bahwa pihak pelaksana bersedia menyelenggarakan pelayanan sesuai prosedur dan jika mengingkari janji maka siap diberi sanksi. Penyelenggaraan PSC yang ada di Kabupaten Tulungagung telah sesuai Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Terpadu dan mematuhi setiap standar operasional prosedur yang sudah disetujui direktur RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung. Adapun standar pelayanan yang dipakai dalam pelaksanaan ini antara lain : SOP penjemputan, SOP menerima pasien rujukan lewat telepon, SOP menghubungi PSC, SOP antarlintas sektor, SOP untuk pasien *syndroma koronary* akut (SKA), dan SOP lainnya untuk panduan teknis operasional. Banyaknya SOP yang digunakan tersebut terbilang wajar, karena PSC sendiri ditugaskan menangani banyak kasus. Sehingga pada kasus tertentu terkadang dibutuhkan SOP khusus.

Namun, SOP untuk aplikasi *emergency button* sendiri masih belum ada dan masih diproses. Agar pelaksanaan berjalan lancar, maka sejauh ini alur dalam pelaksanaan melalui aplikasi *emergency button* masih mencocokkan atau menyamakan pada SOP panggilan melalui telepon di (0355) 320119. Protokol-protokol lain yang sudah ada turut dipakai dalam kegiatan ini, sehingga SOP yang digunakan saling tumpah tindih dengan baik. Prosedurnya tidak dibeda-bedakan antara panggilan lewat aplikasi *emergency button* atau telepon. Karena perkara yang ditanyakan petugas kepada masyarakat semua sama. Perbedaannya hanyalah sarana aksesnya saja dan saat ini untuk menindaklanjuti kepastian pembuatan alur melalui aplikasi *emergency button*. Ketua tim unit telah melimpahkan tugas tersebut kepada wakil ketua unit yang bertugas merekap data dan membuat SOP.

Agar SOP mengikuti perkembangan zaman caranya melalui perubahan, dengan catatan baru boleh diajukan perbaikan SOP ketika dalam perjalanannya diliputi oleh kendala-kendala. Selama ini SOP yang berubah hanyalah SOP penjemputan pasien. Pada tahun 2019 SOP penjemputan pasien terakhir diperbaiki. Perubahan SOP penjemputan pasien tersebut sebagai solusi atas beberapa permasalahan yang ada. Salah satu isi revisinya tentang petugas PSC yang tengah libur dapat diajukan untuk masuk, jika di TKP kekurangan personil. SOP penjemputan pasien yang sudah direvisi sengaja tidak disampaikan kepada publik, karena hanya dipakai untuk tim internal atau eksternal yang bertugas saja.

Pengguna aplikasi *emergency button* yaitu : masyarakat dan para pelaksana baik itu, petugas puskesmas, pegawai rumah sakit, atau pihak kepolisian dsb. Oleh karena itu, cara yang dilakukan supaya aplikasi *emergency button* bisa memenuhi harapan-harapan yaitu sebisa mungkin diarahkan untuk lebih memudahkan dan menguntungkan berbagai pihak. Dari hasil wawancara dengan berbagai pengguna dapat dianalisis bahwa, aplikasi *emergency button* sudah memenuhi harapan-harapan masyarakat pada saat ini. Sebab terdapat 3

keuntungan yang bisa dirasakan yang pertama, petugas tidak kesusahan lagi dalam menentukan arah dan alamat penelepon. Kemudian cukup efisien tidak menghabiskan banyak pulsa pengguna, karena realitanya saat ini beberapa masyarakat sudah jarang yang rutin mengecek saldo atau mengisi ulang pulsa. Terakhir, dianggap praktis karena cukup 1 tombol aplikasi ini sudah bisa merangkap penanganan untuk kasus-kasus lain.

Perlu diketahui dalam penerapan aplikasi *emergency button* telah ditunjang oleh inovasi lainnya. Akan membuat pelayanan yang diberikan kian mengcover segala harapan-harapan masyarakat. Beragam inovasi di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung saling berhubungan satu sama lain. Inovasi tersebut antara lain : inovasi Instagram (Instalasi Gawat Darurat Modern) untuk mengkategorikan kondisi pasien sesuai tingkat kritis penyakitnya. Inovasi Laskar (Layanan Syndrome Koronaria Akut Terintegrasi) untuk menangani pasien kasus serangan jantung secara cepat dan tepat. Dan Aplikasi Si Poetri (Sistem Informasi Pendaftaran Online Tanpa Antri) ditujukan untuk memudahkan reservasi bagi pasien rawat jalan di poliklinik rumah sakit. Meskipun aplikasi *emergency button* sudah dinilai memenuhi harapan, tetapi tetap saja ada harapan lain yaitu agar sosialisasi secara masif untuk aplikasi *emergency button* terus dilaksanakan.

3. Pembinaan dan Penemuan Kembali Berbagai Hal (*Recovery*)

Pihak RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung sangat terbuka terhadap segala aduan yang telah dilaporkan masyarakat. Secara teknis hal yang ditempuh oleh RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung untuk mengakomodir kepentingan dan keluhan dari masyarakat. Dilakukan dengan menyediakan fasilitas secara tidak langsungnya melalui : media sosial, kotak kritik dan saran, *website*, *email*, telepon, dll. Selain itu, sudah terdapat formulir pengaduan yang bisa diambil dan diisi sendiri oleh masyarakat. Adapun pengelolaan untuk pengecekan kotak kritik dan saran dijalankan setiap hari oleh pegawai humas. Apabila masyarakat berkeinginan untuk mengadu secara langsung telah disediakan pula pusat layanan informasi dan pengaduan terpadu.

Agar semakin memaksimalkan fasilitas dalam menampung komplain dengan cara menambahkan fitur media sosial antara lain : *twitter*, *facebook*, dan *instagram* di isi tampilan aplikasi *emergency button*. Jadi, dalam aplikasi *emergency button* sudah ada menu yang bisa langsung tersambung ke akun media sosial resmi rumah sakit. Selain itu, guna menindaklanjuti aduan dengan sigap manajemen telah memberi kewenangan kepada instalasi humas. Dengan membentuk sebuah tim yang bernama tim penanganan pengaduan yang kepengurusannya sudah terstruktur dan SOPnya tersistem. Untuk SOP pengelolaan aduan maka tim humas diwajibkan untuk mengkroscek kembali informasi dari masyarakat

untuk ditanyakan kepada unit yang bersangkutan dikompain. Setiap 1 jam sekali akan terdengar suara dari *supervisor announcer* humas yang menginfokan kepada pengunjung, untuk langsung menemui petugas jika mengeluh terhadap layanan yang telah diberikan.

Adapun yang umum dikeluhkan masyarakat yaitu masalah ambulans yang tidak cepat sampai. Kesaksian hal tersebut juga diketahui oleh petugas PSC yang melihat sendiri keluhan masyarakat. Ada 2 faktor keterlambatan : pertama, dibutuhkan kesiapan waktu petugas untuk menyiapkan peralatan medis. Kedua, adakalanya *driver* ambulans tiap puskesmas kenyataannya tidak selalu siap sedia. Terkadang sakit atau sedang tidak ada di tempat sehingga membuat masyarakat harus bersabar menunggu. Untuk mencegah dan mengatasi keluhan terkait persoalan ambulans yang telat ada 2 cara. Pertama, memberi penugasan kepada masing-masing tim PHC puskesmas terdekat dengan peristiwa sesuai yang dilaporkan masyarakat. Kedua, melalui pelaksanaan monitoring dan evaluasi (Monev) bersama-sama secara rutin tiap tahun sebagai cara mendengarkan umpan balik untuk perbaikan.

Realitasnya aplikasi *emergency button* masih sulit diregistrasikan di beberapa HP pengguna. Atas permasalahan tersebut membuat petugas *call center* meneruskan keluhan yang sudah didapat kepada pihak ketiga untuk memperbaikinya. Sebagian pengguna aplikasi *emergency button* mengeluhkan tentang registrasi yang dinilai terlalu bertele-tele. Sebab data yang wajib diisi jumlahnya banyak, wajib aktivasi, dan verifikasi yang tidak tersistem otomatis. Maka dari itu, solusinya sudah diganti dari manual menjadi otomatis. Sebelumnya juga sudah ada perjanjian (Mou) dengan Kemendagri RI di tahun 2017 yang memanfaatkan data NIK pasien untuk kebutuhan pelayanan. Jadi apabila data cocok akan diverifikasi otomatis oleh sistem. Perubahan verifikasi dari manual menjadi otomatis menjadi standar pelayanan baru yang diberlakukan.

Para atasan RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung sering kedatangan oleh petugas PSC sengaja bertindak sebagai penelepon. Rupanya ini menjadi cara atasan untuk mencoba sendiri apakah aplikasi yang diciptakannya memberikan ketanggapan yang baik atau tidak. Terkait ketepatan posisi penelepon dengan aplikasi *emergency button* sudah tidak diragukan lagi. Hal ini diuji sendiri oleh direktur ketika menghadiri acara di Oman, Arab. Lokasi yang ditunjuk aplikasi *emergency button* bisa diketahui jelas di layar monitor *call center*.

Problematika aplikasi *emergency button* lainnya yaitu seringkali tidak ada suara pemberitahuan panggilan lewat aplikasi *emergency button*. Sehingga panggilan tidak bisa lekas diketahui petugas yang sedang berjaga di ruang *call center*. Inilah yang dirasakan sendiri oleh peneliti dan pengguna lainnya. Sebab ada masalah teknis terkait alarm yang ditempatkan dan dihubungkan dengan *software* yang terpasang di komputer tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Sehingga jika ditemukan masalah pada

alarm, seandainya dalam waktu singkat sudah bisa dibenahi oleh petugas sendiri maka masalah tersebut akan diselesaikan pada waktu itu juga.

Kendala jaringan internet yang buruk karena bergantung jenis kartu perdana *provider* tiap pengguna juga menjadi penghambat. Pengguna aplikasi *emergency button* yang berlokasi di daerah pegunungan umumnya mengalami susah sinyal dan hanya bisa mengakses internet dengan lancar saat memakai telkomsel saja atau menggunakan *wi-fi*. Adapun solusi guna menjawab masalah tersebut hanya pengguna aplikasi *emergency button* sendiri yang bisa mengusahakannya dengan mencari cara lain agar *android* tetap terkoneksi di jaringan internet.

4. Pandangan Ke Depan (*Vision*)

Visi yang diidam-idamkan oleh RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung yakni terwujudnya rumah sakit rujukan, kehandalan dalam pendidikan, dan keterjangkauan pelayanan untuk masyarakat. Visi tersebut mengacu pada predikat RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung sebagai rumah sakit pendidikan dan rujukan Provinsi Jawa Timur. Program PSC dan aplikasi *emergency button* ini menjadi bagian realisasi dari visi RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung. Untuk perencanaannya sendiri manajemen telah serius mempertimbangkan agar aplikasi *emergency button* bisa bertahan dalam waktu yang lama. Dengan mengestimasi jangka waktu minimal 5-10 tahun ke depan dari segi fungsionalitasnya aplikasi ini masih bagus dijalankan. Dalam perencanaan aplikasi *emergency button* semua bidang tidak lupa diikutsertakan melalui sebuah rapat bersama untuk membahas anggaran yang akan dialokasikan.

Di era sekarang dan masa depan diharapkan sudah tidak ada lagi masyarakat Tulungagung yang mengeluh sulit atau bingung mendapatkan bantuan karena akses bantuan kian dipermudah. Aplikasi *emergency button* menjadi aplikasi tunggal yang ideal untuk dipakai. Betapa tidak dalam 1 aplikasi tersebut masyarakat sudah bisa memanfaatkan kekomplitan fiturnya guna memenuhi kebutuhan berbagai jenis masalah darurat yang sewaktu-waktu bisa terjadi. *Software* aplikasi *emergency button* hanya ditempatkan di ruang *call center* bukan masing-masing *command center* BPBD, Polisi, Damkar, dan Kodim. Sehingga semua panggilan masuk dari masyarakat lebih terarah dan terintegrasi ke pusat *call center*.

Sejalan dengan zaman yang akan terus berubah, maka organisasi harus bertumbuh dan berbenah. Inilah yang sudah terpikirkan oleh manajemen yang merencanakan dan mengembangkan aplikasi *emergency button* untuk kepentingan konsultasi dan rujukan ibu hamil atau melahirkan yang diusahakan selesai di tahun 2020. Lantaran pemerintah saat ini sedang gencar-gencarnya meminimalkan angka kematian ibu melahirkan (AKI) dan angka kematian bayi (AKB). Saat ini masih dalam tahap pengerjaan apabila aplikasi *emergency button* sudah siap nantinya

ibu hamil akan diarahkan untuk memasang aplikasi *emergency button*. Bagi yang sudah memiliki aplikasinya diharapkan memperbarui kalau menerima notifikasi dari *google play store*, agar fitur terbaru tersebut dapat dipakai bagi yang membutuhkan.

Sementara ini aplikasi *emergency button* masih menasar pengguna *android* saja, karena *android* lumayan banyak dimiliki oleh masyarakat Tulungagung dibanding iOS. Faktor lainnya alasan aplikasi *emergency button* menasar kalangan *android* yaitu biaya perlisian aplikasi *emergency button* ke *google play store* lebih sedikit daripada biaya ke *app store*. Nantinya aplikasi *emergency button* akan diperluas di kalangan pengguna iOS. Namun, karena pengeluaran untuk pembaruan aplikasi *emergency button* ke iOS dinilai besar jumlahnya. Apalagi untuk pembiayaan sepenuhnya memakai anggaran dari RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung. Serta sementara ini menunjukkan hasil bahwa jumlah pengguna *iphone* tetap tidak begitu banyak dibanding *android*. Sehingga solusi dalam waktu dekat ini manajemen tidak akan mengembangkan aplikasi *emergency button* ke *app store*. Manajemen baru akan membuat kebijakannya terkait perluasan aplikasi *emergency button* ke *app store* dengan melihat terlebih dahulu tingkat pengguna *iphone* di Kabupaten Tulungagung. Apabila telah terjadi tren peningkatan penggunaan *iphone*, pengembangan aplikasi *emergency button* dimungkinkan bisa diwujudkan.

Implementasi program menggunakan teknologi baik untuk perangkat keras maupun perangkat lunak. Untuk *hardware* yang dipakai mencakup : HT, telepon PABX, GPS, layar monitor, komputer, tablet, jaringan *wi-fi*, dsb. Adapun untuk *software* aplikasi *emergency button* yang dipakai petugas bermodel *website* sebagai pusat penyimpanan menerima dan menginput data. Sedangkan *software* aplikasi *emergency button* untuk pengguna berwujud ponsel *android* yang bisa diakses setelah mengunduhnya di *play store*. Dalam *software* aplikasi *emergency button* baik bermodel *website* atau *android*, sudah ada menu monitoring ambulans untuk mengetahui posisi ambulans berjalan ke mana saja. Genset juga sudah dipersiapkan apabila mati lampu terjadi. Selain itu, tambahan penguat jaringan (*repeater*) akan dipasang sebagai penangkap sinyal HT yang digunakan petugas berkomunikasi dengan petugas puskesmas yang berada di wilayah selatan Tulungagung.

5. Perbaikan Terus-Menerus (*Improving*)

Aplikasi *emergency button* didesain untuk mengatasi kekurangan atau persoalan yang terjadi. Masalah tersebut adalah panggilan melalui nomor telepon di (0355) 320119 masih memiliki keterbatasan dalam penelusuran titik koordinat. Selain itu, panggilan di *call center* kerap tersendat lantaran masyarakat kehabisan pulsa sehingga harus ada pilihan suatu sarana lain mengatasi hal tersebut. Inovasi aplikasi *emergency button* telah diapresiasi baik oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung dengan

menganugerahinya sebagai juara 1 dalam lomba inovasi dan kreativitas Kasanova tahun 2019. Manajemen telah lama menerapkan prinsip *improvement long life* dalam mengorganisir setiap kegiatannya. Dari penerapan prinsip tersebut organisasi berkomitmen dan berkemauan keras untuk selalu melakukan perbaikan.

Proses perbaikan tanpa henti terlihat dari aplikasi *emergency button* senantiasa diperbarui versinya secara berkala oleh pengembang untuk meningkatkan keamanan dan melindungi dari bug-bug yang bersifat mengganggu. Pencadangan data berupa perangkat lunak aplikasi *emergency button* juga konsisten dilaksanakan 1 bulan sekali oleh PT. Harmoni-Integra. Tidak hanya itu, semua fasilitas perangkat keras di ruang *call center* juga dipelihara dan dicek fungsionalitasnya setiap hari oleh tim pelaksana. Jadi, perbaikan dilakukan oleh internal ataupun eksternal RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung.

Sudah beberapa kali pihak ketiga pengembang telah melaksanakan pembaruan versi aplikasi *emergency button* sebagai upaya perbaikan. Harapannya ketika sudah dilakukan pembaruan versi artinya masalah sebelumnya dalam aplikasi *emergency button* sudah bisa teratasi. Namun, kenyataannya semakin diperbarui justru aplikasi *emergency button* tidak bisa dipakai di semua *android*. Setelah memperbarui ke versi 1.00.04 aplikasi *emergency button* tidak mau dijalankan. Sistem versi 1.00.04 dinilai terlalu besar untuk dipasang sebab spesifikasi *android* sebagian pengguna ada yang tidak cukup mendukung jalannya aplikasi *emergency button*.

Oleh karena itu, pihak pengembang kembali memperbarui aplikasi *emergency button* di tahun 2020. Perubahan versi tersebut menjadikan menu-menu di aplikasi *emergency button* lebih beragam dan komplis seperti : menu monitoring ambulans, menu media sosial, menu *home care*, menu tajuk utama, menu artikel, menu covid-19, menu berita, menu portal Tulungagung, menu telepon, dan menu *whatsapp*. Saat mewabahnya virus covid-19 manfaat aplikasi *emergency button* semakin terasa dengan penambahan menu *home care* sebagai cara memudahkan masyarakat Tulungagung yang hendak berobat tidak perlu datang langsung ke rumah sakit. Akan tetapi, bisa meminta petugas yang akan mengantarkan obat tersebut ke rumah pasien. Tidak hanya itu sudah ditambahkan menu covid-19 yang memberikan informasi terkait perkembangan covid-19 di Kabupaten Tulungagung. Menu baru tersebut juga bisa untuk mengecek hasil *rapid test* yang telah dilakukan oleh sebagian masyarakat. Meskipun demikian, didapatkan persoalan dalam aplikasi *emergency button* yaitu masih adanya iklan yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna sewaktu membaca informasi yang ditampilkan di menu artikel.

Direktur utama RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung telah mengajak seluruh warga organisasi, untuk terbuka pada perubahan dengan

menyelenggarakan lomba *kaizen* setahun sekali bertepatan dengan momen HUT rumah sakit. *Kaizen* menjadi strategi direktur RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung membangun rumah sakit untuk maju dimulai dari unit terkecil hingga menjalar ke seluruh warga organisasi melalui ide-ide yang inovatif, solutif, dan kreatif dari para karyawan. Sedangkan upaya memperbaiki iklim kerja dengan cara selalu melakukan *morning report*. Ada 2 jenis *morning report* yang pertama, *morning report* di internal IGD yang dilaksanakan 2x selama seminggu setiap hari Selasa dan Jum'at. Hanya untuk pegawai di bidang instalasi IGD saja dan tidak semua petugas *call center* bisa ikut. Jadi cukup diwakilkan oleh petugas yang mendapat shift malam hari. Kedua, *morning report* untuk internal tim *call center* yang dilakukan 1 bulan sekali dan harus mengikutsertakan seluruh anggota.

Perubahan yang nampak tidak hanya cukup dilihat dari aspek fisik, sistem teknologi, dan iklim kerja. Akan tetapi, juga difokuskan pada perbaikan aspek sumber daya manusia melalui serangkaian diklat-diklat. Langkah bagus ini sebagai wujud investasi bagi organisasi memberikan kesempatan karyawan untuk berkembang. Diklat khusus yang diberikan kepada petugas PSC seperti : diklat *basic life support*, pelayanan prima, dll. Akan menunjang keterampilan melaksanakan pekerjaan ketika menerima panggilan darurat dan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Petugas *call center* tetap berharap agar diklat lebih merata dan sering diberikan.

6. Penuh Perhatian (*Care/Empathy*)

Bentuk-bentuk perhatian yang sudah dilakukan oleh pelaksana ditandai dengan petugas PSC tetap bersiaga dan bergantian menerima panggilan selama 24 jam *non stop*. Petugas *call center* berusaha memahami bahwa setiap panggilan memiliki masalah berbeda-beda, sehingga analisa kebutuhan tiap penelepon juga akan disesuaikan. Apakah perlu mendatangkan ambulans atau mendatangkan pihak lain ke sana. Petugas juga memandu masyarakat dari jauh (*telemedicine*) karena prinsip pelayanan ini bukan hanya kendaraan datang. Akan tetapi, bagaimana penerima layanan bisa mendapat arahan yang benar tentang pemberian pertolongan pertama. Serta pemberian penjelasan kepada masyarakat agar tidak mengangkat korban sendiri untuk menghindari kesalahan dalam penanganan. Petugas juga akan mengabarkan kepada penelepon jika ambulans sedikit telat, apabila posisinya masih merujuk pasien lain ke fasilitas pelayanan kesehatan.

Sedangkan SOP merespons panggilan melalui aplikasi *emergency button* petugas *call taker* harus menghubungi balik pengguna. Namun, jika petugas ternyata kesulitan menelepon balik lantaran nomor telepon pengguna yang terdaftar pada aplikasi tidak bisa dihubungi. Petugas pun berinisiatif sendiri menyelesaikan kendala yang terjadi dengan cara mengirimkan notifikasi yang menyarankan pengguna aplikasi *emergency button* agar mengalihkan panggilannya ke nomor lokal rumah sakit di (0355)

320119. Di layar *android* aplikasi *emergency button* pengguna yang nomornya tidak aktif tersebut akan terlihat jelas balasan pesan singkat dari petugas *call taker*. Petugas *call center* juga akan membiarkan masyarakat melakukan uji coba, agar rasa penasaran masyarakat terhadap fungsi aplikasi *emergency button* dapat dirasakan sendiri. Baru saat panggilan telah diangkat petugas *call taker* bisa memberikan pemahaman. Sehingga penggunaannya tidak boleh asal ditekan tanpa adanya alasan yang jelas memakai aplikasi tersebut.

Wujud perhatian selanjutnya yaitu petugas PSC tidak tega jika akun-akun pengguna yang melakukan simulasi langsung diblokir. Sebab kemungkinan di masa mendatang aplikasi *emergency button* pasti akan dibutuhkan lagi. Walaupun aplikasi *emergency button* tidak dibuat sendiri oleh tim IT RSUD dr.Iskak Tulungagung, tetapi untuk kerahasiaan data sudah dipastikan terjamin. RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung telah melakukan kesepakatan perjanjian secara legal dengan PT.Harmoni-Integra selaku *developer* dan Kemendagri RI. Adapun strategi untuk mensosialisasikan aplikasi *emergency button* telah dikelola terstruktur oleh tim PKRS RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung. Melalui brosur-brosur tentang inovasi kesehatan yang sudah dicetak. Brosur petunjuk mendaftar aplikasi *emergency button* juga dibagikan melalui media sosial.

Sedangkan upaya mengorganisir masalah aduan dilakukan dengan menetapkan admin humas yang memegang kendali akun media sosial RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung banyak jumlahnya. Sehingga begitu ada keluhan masuk di media sosial bisa untuk langsung dijawab saat itu juga. Perlu masyarakat Tulungagung ketahui layanan PSC ini gratis, sebab program PSC menggunakan APBD Kabupaten Tulungagung. Sehingga petugas PHC yang tiba langsung memeriksa dan mengobati pasien di rumah atau mengevakuasi korban kecelakaan tanpa menarik biaya apapun (biaya 0 Rupiah). Masyarakat baru dikenakan tarif apabila harus dirujuk untuk rawat inap di rumah sakit. Namun, tidak perlu khawatir karena kebijakan dari manajemen sudah memberikan keringanan pembiayaan bagi masyarakat yang tidak mampu. Masyarakat pun bisa menyerahkan SKTM atau BPJS kepada manajemen rumah sakit.

Salah satu ciri keberhasilan dari strategi ini yakni dapat menjamin kepuasan masyarakat. Sayangnya survei kepuasan masyarakat yang dipajang bukanlah survei khusus aplikasi *emergency button*. Melainkan survei kepuasan untuk pelayanan IGD, rawat inap, rawat jalan, dan penunjang. Tanggapan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *emergency button* ditelusuri sendiri oleh peneliti. Hasilnya memperlihatkan bahwa seluruh pengguna yang diwawancarai sudah puas terhadap aplikasi *emergency button*. Dalam mengimplementasikan pelayanan juga harus diimbangi penerapan tolak ukur yang tepat. Manajemen RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung sudah membuat indikator atau parameter keberhasilan aplikasi *emergency button*

antara lain : antusias masyarakat dari tingkat unduhan aplikasi, jumlah pengguna mencopot pemasangan aplikasi, tingkat kemudahan penggunaan dari awal hingga akhir melalui *rating* pengguna, perbandingan jumlah penelepon untuk semua alat komunikasi di *call center*, tingkat adopsi aplikasi *emergency button* untuk ditiru daerah lain, dan tata kelola *response time*. Adapun hasil *rating* bintang untuk aplikasi *emergency button* di *play store* memperoleh angka 3,8 sehingga harus lebih ditingkatkan lagi.

7. Akhirnya Selalu Mengadakan Pemberdayaan (Empowerment)

Program PSC tidak akan sukses tanpa diiringi partisipasi masyarakat, ini sudah disebutkan dalam Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 30 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu. Menyebutkan masyarakat boleh berpartisipasi salah satunya dilakukan dengan cara menghubungi *call center*. Lantas untuk mewujudkan bagaimana supaya masyarakat mudah menelepon *call center*, sudah difasilitasi oleh RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung dengan membuat aplikasi *emergency button*. Sekarang ini muncul menu baru yang melengkapi fungsi untuk memberdayakan masyarakat di masa menangani virus covid-19 yaitu dengan menu artikel. Adapun bacaan artikel yang dimunculkan mencakup: bagaimana etika batuk yang benar, cara pembuatan *hand sanitizer*, panduan isolasi mandiri, dan petunjuk teknis ambulans.

Secara umum proses pemberdayaan dilaksanakan dalam wujud sosialisasi dan pelatihan baik untuk internal maupun eksternal organisasi. Di lingkup internal hanya diberikan sosialisasi sekali dan tidak sampai tahap pelatihan. Kegiatan sosialisasi ini dengan maksud mengenalkan aplikasi *emergency button* dan untuk mengikutkan semua karyawan rumah sakit pada tahap uji coba. Sedangkan secara eksternal proses pemberdayaan baik sosialisasi maupun pelatihan aplikasi *emergency button* ditujukan untuk petugas puskesmas dan masyarakat. Pada tahun 2018 perwakilan setiap puskesmas sengaja diundang untuk mengikuti sosialisasi dan pelatihan tentang aplikasi *emergency button* secara serempak. Tidak hanya itu petugas puskesmas juga dilatih bagaimana protokol ambulans dan cara perawatan ambulans dengan benar. Sehingga akan terdapat kesamaan kualitas antara petugas puskesmas dengan pegawai dari RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung.

Adapun sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat, strateginya bermitra bersama berbagai pihak antara lain : ibu-ibu PKK, perangkat kecamatan, perangkat kelurahan, perangkat desa, tokoh-tokoh masyarakat, sekolah, universitas, komunitas dsb. Cara pendekatannya yakni menerapkan proses transfer pengetahuan, sehingga akan memperoleh ilmu baru yang menunjang kemampuan dan keswadayaan masyarakat. Selain berinisiatif mendatangi satu per satu lembaga dan terjun langsung ke masyarakat. Manajemen juga

menyambut siapa saja yang bermaksud mengundang RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung sebagai narasumber guna memberikan materi edukasi. Sosialisasi juga gencar dipromosikan melalui *talk show* siaran langsung di radio Liur FM setiap hari rabu. Serta memasang baliho besar di titik jalan tertentu yang bisa dilihat langsung oleh masyarakat.

Berhasil atau tidaknya pemberdayaan ini bisa dikaji dari keaktifan masyarakat dalam melaporkan, segala kejadian darurat. Hasilnya bahwa pemberdayaan kepada masyarakat agar memakai aplikasi *emergency button* masih belum berjalan dengan baik dan sesuai harapan RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung. Karena pendayagunaan aplikasi *emergency button* dinilai masih rendah ketimbang laporan dari masyarakat melalui (0355) 320119. Teknik pemberdayaan di masa lalu yang dianggap kurang bisa dijadikan proses pembelajaran merencanakan kegiatan saat ini dan masa yang akan datang lebih baik lagi. Dilakukan dengan menganalisa di bagian mana yang menjadi kendala. karena jumlah pemakai aplikasi *emergency button* ternyata masih sedikit. Jadi kebijakan yang dikeluarkan yaitu dengan terus menggelontorkan anggaran untuk sosialisasi di tahun berikutnya. Namun, manajemen akan melihat apakah sosialisasi yang selama ini dilakukan sudah efektif atau belum. Jika belum efektif akan dicari teknik sosialisasi yang terbaik, sehingga kegiatan pemberdayaan dapat diharapkan sesuai pada tujuan yang ingin dicapai.

Strategi manajemen RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung untuk mengatur dan memotivasi pegawai dengan mengamalkan mekanisme *reward* dan *punishment*. Wujud penghargaannya dengan menjalankan sistem remunerasi dengan baik yang meliputi: pemberian gaji pokok, tunjangan-tunjangan, dan jasa penjemputan. Jasa penjemputan maksudnya petugas *call center* diberikan tambahan uang senilai Rp.250.000, tetapi hanya yang bertugas sebagai penjemput saja yang akan menerimanya. Apabila tim *call center* memenangkan lomba, maka bentuk *reward* dari direktur berbentuk ucapan selamat dan bukan berwujud hadiah atau uang. Sedangkan *punishment* umumnya sama dengan instansi lain yang mengikuti aturan pemerintah. Selalu ada tahapan yang disesuaikan sudah berapa kali pegawai menerima surat peringatan (SP), sehingga *punishment* bisa berbentuk teguran dan sanksi dari yang ringan hingga berat.

PENUTUP

Simpulan

Diketahui dari hasil penelitian memperlihatkan bahwa RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung sudah menjalankan berbagai macam strategi dalam menciptakan dan mengembangkan aplikasi *emergency button* dengan baik. Indikator *self esteem*, telah didukung peran pemimpin dan manajemen menerapkan strategi komunikasi yang tepat. Telah menempatkan petugas pada sertifikasi bidang keilmuan setiap pegawai disertai 2 SK yang sah. Unit telah membuat spesialisasi kerja dan

berpatok untuk terus sukses melalui pentingnya apresiasi sebagai motivasi dan tantangan, membuat komitmen, dan petugas sudah menerapkan budaya kerja yang bagus.

Indikator *exceed expectation*, menggunakan SOP lainnya untuk mengcover SOP aplikasi *emergency button* yang belum ada dan membuat revisi pada SOP penjemputan pasien. Serta telah memenuhi harapan masyarakat pada saat ini dilihat dari inovasi aplikasi *emergency button* dan inovasi lainnya yang dibuat untuk menguntungkan dan memudahkan masyarakat.

Indikator *recovery*, telah memfasilitasi kebutuhan komplain melalui : media sosial, kotak kritik dan saran, menambah fitur media sosial dalam aplikasi *emergency button*, menyiapkan *front office* di pusat layanan informasi dan pengaduan terpadu, dan selalu mengumumkan informasi kepada pengunjung rumah sakit melalui *announcer* humas. Serta adanya tindakan nyata untuk mengatasi setiap keluhan, salah satunya melalui monitong dan evaluasi.

Indikator *vision*, aplikasi *emergency button* merupakan salah satu realisasi dari visi RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung. Organisasi menilai pentingnya perencanaan dengan telah membuat estimasi performa aplikasi *emergency button*. Telah menjalankan rencana pengembangan untuk kebutuhan rujukan dan layanan konsultasi bagi ibu hamil atau melahirkan. Manajemen akan membuat kebijakan perluasan aplikasi *emergency button ke app store* dengan melihat terlebih dahulu tingkat pengguna *iphone*. Dalam aktivitasnya sudah memaksimalkan teknologi perangkat keras dan lunak.

Indikator *improving*, memperbarui versi, desain, melengkapi menu baru, memperbaiki *bug*, mencadangkan data aplikasi *emergency button* setiap bulan, dan senantiasa mengecek perangkat. Manajemen menerapkan lomba *kaizen* antarunit setiap tahunnya. Memperbaiki iklim kerja melalui *morning report* di unit IGD dan unit tim *call center* sendiri. Selain itu, menyelenggarakan diklat untuk peningkatan *skill* petugas.

Indikator *care*, melalui pelaksanaan serangkaian kegiatan yang berupaya melindungi citra dan mutu pelayanan. Aplikasi *emergency button* telah berhasil memuaskan pengguna. Manajemen telah menerapkan beberapa parameter yang spesifik mengukur kinerja aplikasi *emergency button* dan mengawasi terus hasil pelaksanaannya.

Indikator *empowerment*, menambah menu artikel di aplikasi *emergency button* untuk mengedukasi masyarakat. Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan secara internal kepada seluruh pegawai RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung maupun eksternal kepada masyarakat dan petugas puskesmas. Manajemen juga menganalisis kendala dalam sosialisasi dan tetap mengalokasikan dana untuk sosialisasi secara kontinu. Serta dalam kegiatan ini sudah diiringi penerapan *reward* dan *punishment*. Akan tetapi, dalam perjalanannya masih terdapat hambatan dan perlu untuk diperbaiki.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, masih terdapatnya sejumlah kekurangan dalam pelaksanaan, maka peneliti menyampaikan beberapa rekomendasi yang

dapat diterapkan oleh RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung guna membenarkan sebagai berikut :

1. Alangkah baiknya RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung melakukan penambahan jumlah sumber daya manusia dengan melakukan proses rekrutmen pegawai baru. Sebab petugas PSC sudah kehilangan 2 anggota yang menyebabkan petugas kewalahan karena yang *standby* di *call center* terbatas.
2. Mengingat segala pelayanan harus disertai kepastian standar operasional prosedur, sebaiknya manajemen perlu berkomunikasi kembali kepada petugas PSC agar proses pembuatan SOP yang khusus aplikasi *emergency button* dapat segera diselesaikan.
3. Meskipun telah disediakan kelengkapan sarana pengaduan, tetapi masyarakat masih enggan atau kesulitan memberikan keluhannya terhadap aplikasi *emergency button*. Maka dari itu, peneliti merekomendasikan supaya ditambahkan menu kritik dan saran dalam tampilan aplikasi *emergency button*.
4. Aplikasi *emergency button* masih terbatas penggunaannya hanya di *android* saja, tetapi RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung sudah ada rencana mengembangkan ke *iOS* dengan melihat tren jumlah pengguna *iphone* terlebih dahulu. Di masa mendatang apabila sudah terjadi peningkatan, sebaiknya RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung segera melakukan perluasan akses agar aplikasi *emergency button* semakin memfasilitasi semua masyarakat atau pihak.
5. Diharapkan RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung segera berkoordinasi dengan PT.Harmoni-Integra selaku pengembang untuk memperbaiki iklan-iklan yang muncul dalam menu artikel aplikasi *emergency button*.
6. Survei kepuasan masyarakat yang sudah dijalankan bukan survei kepuasan tentang aplikasi. Maka peneliti merekomendasikan agar melakukan setahun sekali survei kepuasan masyarakat terhadap aplikasi *emergency button*. Dengan membuat *link* berwujud *google form* yang otomatis dikirimkan ke seluruh alamat *email* akun pengguna yang telah terdaftar.
7. RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung perlu meneruskan sosialisasi secara masif lagi kepada masyarakat Tulungagung. Peneliti menyarankan agar sosialisasi dapat diadakan di alun-alun atau di tempat yang strategis banyak didatangi masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
- b. Dra. Meirinawati, M.AP., selaku dosen pembimbing
- c. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP., dan Deby Febrian Eprilianto, S.Sos., M.PA., selaku dosen penguji.
- d. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan RI.2017. *Penyakit Jantung Penyebab Kematian Tertinggi, Kemenkes Ingatkan Cerdik.* (www.kemkes.go.id/), diakses pada tanggal 24 Agustus 2019
- Choir.2017. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Tulungagung *Emergency Medical Service* (TEMS) di RSUD dr.Iskak Kabupaten Tulungagung. *Journal of Public Sector Innovations*, Vol.5(6):hal.1-8.(Online), (<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/22117>), diakses pada tanggal 30 Oktober 2019.
- Farich, Achmad. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta : Gasyen Publihing
- Indrajit, Richardius Eko. 2004. *Kajian Strategis Cost Benefit Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Andi
- Ibrahim, Amin.2008.*Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.Bandung : CV. Mandar Maju
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Program Dekade Aksi Keselamatan Jalan Presiden Republik Indonesia
- Laporan Statistik Transportasi Darat Tahun 2018
- Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 30 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu
- Rahmayanty, Nina.2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sujarwoko, Destyan.2019. *IHF Nobatkan RSUD Tulungagung Sebagai Rumah Sakit Terbaik Dunia.* (<https://m.antaranews.com>), diakses pada tanggal 20 Juli 2019
- Wijayanto. 2019. *RSUD dr.Iskak Tulungagung Raih The Inspiring and Innovative Hospital.* (<https://radarsurabaya.jawapos.com>), diakses pada tanggal 28 Agustus 2019
- Yuniastuti, Ari. 2008. *Gizi dan Kesehatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Yudiana, Novalita.2019.Strategi Pelayanan Jasa Kepelabuhan Melalui *Integrated Billing System* (IBS) Pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, Vol.7(1):hal.1-7.(Online),(<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/26808>), diakses pada tanggal 17 Oktober 2019.