

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kosep Layanan Pre-Hospital

1. Layanan Pre-Hospital

Layanan *pre-hospital* adalah bagian penting dari sistem layanan kesehatan darurat yang bertujuan memberikan perawatan awal kepada pasien sebelum mereka mencapai fasilitas medis seperti rumah sakit. Layanan ini dirancang untuk menangani situasi kritis, seperti serangan jantung, trauma akibat kecelakaan, atau kondisi darurat lainnya, dengan memberikan tindakan yang cepat, tepat, dan berkelanjutan. Tujuan utamanya adalah untuk mengurangi angka morbiditas dan mortalitas dengan memberikan intervensi medis secepat mungkin (Andayani, Hamid, and Suryaningsih 2017).

2. Tujuan Pelayanan Pre-Hospital

1. Meningkatkan Keselamatan Pasien: Melalui respons cepat dan stabilisasi kondisi, pelayanan *pre-hospital* membantu mencegah perburukan kondisi pasien.
2. Mengurangi Risiko Komplikasi: Dengan memberikan perawatan awal yang sesuai di lokasi kejadian, komplikasi yang dapat memperparah kondisi pasien dapat diminimalkan.
3. Memastikan Kesiapan Pasien untuk Perawatan Lanjutan: Layanan ini bertujuan untuk menyiapkan pasien secara fisik dan medis untuk menerima perawatan yang lebih kompleks di fasilitas kesehatan.

3. Komponen Utama Pelayanan Pre-Hospital

Komponen utama dalam pelayanan *pre-hospital* meliputi (System 2007):

1. Respons Cepat

Respons cepat adalah elemen kunci dari keberhasilan pelayanan *pre-hospital*. Indikatornya meliputi:

- 1) Waktu Respons: Durasi dari saat panggilan darurat diterima hingga tim medis tiba di lokasi kejadian. Waktu ini dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, jarak lokasi, dan infrastruktur jalan.
- 2) Kecepatan Identifikasi Situasi: Tim medis harus mampu memahami kebutuhan pasien dan situasi darurat dengan cepat untuk menentukan tindakan yang tepat.
- 3) Sistem Komunikasi: Teknologi komunikasi seperti telepon darurat dan sistem GPS membantu mengoordinasikan tim medis dengan lebih efisien.

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa waktu respons yang lebih cepat berkorelasi langsung dengan peningkatan peluang keselamatan pasien dalam situasi darurat.

2. Perawatan Awal

Perawatan awal dilakukan di tempat kejadian untuk menstabilkan kondisi pasien. Tindakan ini mencakup:

- 1) Resusitasi Jantung Paru (RJP): Digunakan untuk menangani pasien dengan henti jantung atau gangguan pernapasan.

- 2) Pengendalian Perdarahan: Penanganan luka terbuka atau cedera untuk mencegah kehilangan darah yang berlebihan.
- 3) Manajemen Trauma: Imobilisasi tulang yang patah, penanganan luka bakar, dan stabilisasi pasien dengan cedera kepala atau tulang belakang.
- 4) Pemberian Oksigen: Untuk memastikan aliran oksigen yang memadai ke jaringan tubuh, terutama dalam kasus gangguan pernapasan atau serangan jantung.

Tindakan tersebut mencegah kondisi pasien memburuk sebelum tiba di fasilitas medis.

3. Transportasi Medis

Transportasi pasien menggunakan ambulans medis adalah bagian integral dari pelayanan pre-hospital. Ciri utama transportasi medis yang efektif meliputi:

- 1) Ambulans yang Dilengkapi Peralatan Medis: Peralatan seperti defibrilator, oksigen portabel, dan alat imobilisasi tulang belakang tersedia untuk mendukung stabilisasi pasien.
- 2) Petugas Terlatih: Ambulans dikawal oleh tenaga medis yang mampu melakukan prosedur darurat seperti pemasangan infus atau intubasi selama perjalanan.
- 3) Kenyamanan dan Keselamatan Pasien: Sistem transportasi harus dirancang untuk mengurangi risiko trauma tambahan selama perjalanan.

Dalam hal ini ambulans bukan hanya alat transportasi, tetapi juga ruang perawatan berjalan untuk menjaga kondisi pasien.

4. Kolaborasi

Kolaborasi antara tim *pre-hospital* dan fasilitas medis tujuan adalah kunci untuk memastikan kesinambungan perawatan pasien. Elemen penting kolaborasi meliputi:

- 1) Komunikasi Efektif: Tim *pre-hospital* harus memberikan laporan yang lengkap kepada rumah sakit tentang kondisi pasien, tindakan yang sudah dilakukan, dan kebutuhan lanjutan.
- 2) Koordinasi Antar Lembaga: Misalnya, koordinasi dengan rumah sakit, polisi, atau dinas pemadam kebakaran untuk situasi bencana.
- 3) Rujukan Tepat: Pemilihan rumah sakit tujuan yang sesuai dengan kondisi pasien, seperti rumah sakit dengan unit trauma atau fasilitas ICU, sangat penting.

4. Konsep Tingkat Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan adalah indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Tingkat Kepuasan diukur berdasarkan sejauh mana harapan pengguna terpenuhi melalui layanan yang diberikan. Dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL (Rahmawati et al., 2023) mencakup:

1. Reliability (Keandalan): Kemampuan petugas untuk memberikan layanan secara konsisten dan akurat.
2. Responsiveness (Daya Tanggap): Kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna.
3. Assurance (Jaminan): Pengetahuan dan profesionalisme petugas dalam memberikan rasa aman kepada pengguna.

4. Empathy (Empati): Tingkat perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individu pengguna.
5. Tangibles (Bukti Fisik): Kualitas peralatan, fasilitas, dan penampilan petugas yang memengaruhi persepsi pengguna.

B. Konsep Palang Merah Indonesia (PMI) dalam Pelayanan Pre-Hospital

Palang Merah Indonesia (PMI) adalah organisasi kemanusiaan terbesar di Indonesia yang berfokus pada bantuan kesehatan, respons bencana, dan pengembangan kapasitas masyarakat (Palang Merah Indonesia (PMI) 2024). Dalam pelayanan *pre-hospital*, PMI memiliki peran strategis untuk memberikan pertolongan darurat sebelum pasien dirujuk ke fasilitas medis (International Committee Of Red Cross 2024). Sebagai bagian dari jejaring Palang Merah Internasional, PMI beroperasi dengan prinsip kemanusiaan, kemandirian, dan profesionalisme.

1. Peran PMI dalam Pelayanan *Pre-Hospital*

Adapun peran PMI dalam Pelayanan *pre-hospital* meliputi (Andayani et al. 2017):

1) Ambulans Darurat

PMI menyediakan layanan ambulans darurat yang menjadi salah satu komponen utama dalam sistem *pre-hospital*. Ambulans PMI dilengkapi dengan:

- 1) Peralatan keperawatan dasar: Oksigen portabel, defibrilator, tandu, dan peralatan pertolongan pertama lainnya.

- 2) Layanan siaga 24 jam: Ambulans PMI siap merespons panggilan darurat kapan pun diperlukan, baik untuk insiden individu maupun situasi bencana massal.
- 3) Mobilitas tinggi: Ambulans PMI dirancang untuk menjangkau berbagai medan, termasuk daerah terpencil dengan akses terbatas.

Dengan layanan ini, PMI dapat memberikan respons cepat kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan kesehatan awal sebelum dirujuk ke rumah sakit.

2) Pelatihan Masyarakat

PMI berkomitmen untuk meningkatkan kapasitas masyarakat melalui program pelatihan pertolongan pertama. Program ini mencakup:

- 1) Resusitasi Jantung Paru (RJP): Pelatihan teknik penyelamatan nyawa dalam kasus henti jantung mendadak.
- 2) Penanganan luka: Edukasi tentang cara membersihkan, membalut, dan mencegah infeksi pada luka.
- 3) Simulasi tanggap darurat: Melibatkan skenario simulasi kecelakaan untuk mempersiapkan masyarakat menghadapi situasi nyata.
- 4) Kampanye keselamatan: PMI aktif mengedukasi masyarakat tentang pentingnya keselamatan di jalan raya dan tempat kerja.

Program pelatihan ini memungkinkan masyarakat untuk bertindak sebagai responder pertama sebelum tim *pre-hospital* tiba, yang sangat penting di daerah dengan akses layanan kesehatan terbatas.

3) Respons Bencana

Dalam situasi bencana, PMI memainkan peran krusial sebagai organisasi kemanusiaan yang fokus pada penyelamatan nyawa dan pemulihan.

Layanan PMI dalam respons bencana meliputi:

- 1) Pertolongan pertama: Memberikan pertolongan pertama kepada korban luka dan menangani kondisi darurat lainnya.
- 2) Evakuasi korban: PMI menggunakan ambulans dan kendaraan khusus untuk mengevakuasi korban dari lokasi berisiko tinggi ke tempat yang lebih aman.
- 3) Distribusi logistik kesehatan: PMI menyediakan kebutuhan darurat seperti obat-obatan, perban, dan alat medis di area terdampak.
- 4) Pendirian pos kesehatan: PMI mendirikan pos penanganan sementara atau rumah sakit lapangan di lokasi bencana untuk menangani kebutuhan kesehatan dasar.

Peran PMI memastikan bahwa kebutuhan kesehatan masyarakat di daerah bencana dapat terpenuhi dengan cepat dan efisien.

4) Kolaborasi Lintas Sektor

PMI tidak bekerja sendiri dalam memberikan pelayanan pre-hospital.

Organisasi ini menjalin kolaborasi dengan berbagai pihak, seperti :

- 1) Dinas Kesehatan: Bekerja sama dalam koordinasi dan distribusi sumber daya kesehatan.
- 2) Rumah Sakit: Memastikan rujukan pasien berjalan lancar dengan menyediakan informasi awal tentang kondisi pasien kepada fasilitas medis tujuan.

- 3) Lembaga lain: Bekerja sama dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), polisi, dan pemadam kebakaran untuk menghadapi situasi darurat secara holistik.
- 4) Lembaga internasional: Dalam beberapa kasus, PMI menerima dukungan dari organisasi internasional untuk memperluas kapasitas layanan daruratnya.

Kolaborasi ini menciptakan sistem terpadu yang memastikan pelayanan *pre-hospital* berjalan efektif dari lokasi kejadian hingga fasilitas medis.

Peran PMI dalam pelayanan *pre-hospital* sangat signifikan untuk meningkatkan keselamatan masyarakat di Indonesia. Dengan ambulans darurat, program pelatihan masyarakat, respons bencana, dan kolaborasi lintas sektor, PMI mendukung sistem kesehatan darurat secara komprehensif. Upaya ini sejalan dengan misi PMI untuk memberikan layanan kemanusiaan yang cepat, efektif, dan merata di seluruh Indonesia.

2. Jenis Layanan *Pre-Hospital* PMI Kota Blitar

Adapun beberapa jenis pelayanan *pre-hospital* PMI Kota Blitar diantaranya (Palang Merah Indonesia (PMI) 2024) :

- 1) Permintaan rujuk ambulans :

Layanan ini ditujukan untuk memindahkan pasien dari satu fasilitas kesehatan ke fasilitas lain yang memiliki kemampuan penanganan medis lebih tinggi. PMI Kota Blitar:

 1. Menyediakan ambulans yang dilengkapi dengan peralatan medis dasar, seperti tabung oksigen, tandu, dan alat pemantau tanda vital.

2. Melibatkan tenaga medis terlatih (paramedis atau relawan bersertifikat).
3. Melakukan koordinasi dengan rumah sakit tujuan agar proses rujukan berjalan efektif dan pasien segera mendapatkan perawatan lanjutan.

2) Kecelakaan Lalu Lintas :

PMI Kota Blitar juga aktif dalam penanganan gawat darurat di lokasi kecelakaan, terutama kecelakaan lalu lintas. Layanan ini meliputi:

1. Evakuasi dan pertolongan pertama kepada korban di tempat kejadian.
2. Penilaian awal kondisi pasien (triage) untuk menentukan prioritas penanganan.
3. Transportasi ke rumah sakit rujukan terdekat.
4. Kolaborasi dengan instansi lain, seperti Satlantas Polres Blitar dan Dinas Kesehatan, untuk mempercepat penanganan dan pengalihan lalu lintas.

3) Permintaan Ambulans Darurat :

Layanan ini diberikan ketika ada lonjakan kebutuhan ambulans di suatu wilayah atau saat terjadi kondisi luar biasa seperti bencana atau acara besar. Fungsinya antara lain:

1. Back-up ambulans untuk rumah sakit atau puskesmas yang unitnya sedang tidak tersedia.
2. Transportasi pasien rawat jalan, pasien pulang dari rumah sakit, atau pasien yang membutuhkan pemeriksaan lanjutan di rumah sakit lain.
3. Mobilisasi pasien atau pengungsi saat terjadi bencana (banjir, gempa, dll).

C. Konsep Pelayanan *Pre-Hospital* PMI Kota Blitar

Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Blitar memainkan peran penting dalam mendukung sistem layanan kesehatan darurat di wilayahnya melalui pelayanan pre-hospital. Sebagai organisasi kemanusiaan, PMI Kota Blitar fokus pada penyelamatan nyawa dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Pelayanan pre-hospital yang diberikan PMI Kota Blitar memiliki karakteristik yang mendukung efektivitas penanganan darurat di tingkat lokal.

1. Karakteristik Utama Pelayanan *Pre-Hospital* PMI Kota Blitar

A. Layanan Ambulans Darurat

PMI Kota Blitar menyediakan ambulans darurat yang menjadi tulang punggung layanan pre-hospital mereka. **Karakteristik layanan ambulans PMI (Haryanto 2024) :**

- 1) Dilengkapi Peralatan Keperawatan Dasar: Ambulans PMI dilengkapi dengan: Oksigen portabel, Defibrilator otomatis eksternal (AED), Tandu dan alat imobilisasi tulang belakang.
- 2) Mobilitas Tinggi: Ambulans PMI dirancang untuk menjangkau berbagai medan, termasuk daerah yang sulit diakses.
- 3) Ketersediaan 24 Jam: Layanan ambulans darurat PMI Kota Blitar siap merespons panggilan darurat kapan saja, baik untuk insiden individu maupun situasi bencana.

Manfaat layanan ambulans ini memungkinkan pasien menerima perawatan awal yang penting sebelum tiba di fasilitas medis, sehingga dapat meningkatkan peluang keselamatan mereka.

B. Kolaborasi dengan Fasilitas Kesehatan

PMI Kota Blitar bekerja sama erat dengan berbagai fasilitas kesehatan setempat untuk memastikan kesinambungan perawatan pasien. **Aspek kolaborasi meliputi :**

- 1) Rujukan Tepat: PMI memastikan bahwa pasien dirujuk ke rumah sakit yang sesuai dengan kondisi medis mereka, seperti rumah sakit dengan fasilitas ICU atau unit trauma.
- 2) Koordinasi Lintas Sektor: PMI Kota Blitar menjalin kerja sama dengan Dinas Kesehatan, rumah sakit, dan instansi lain untuk mempercepat respons dalam keadaan darurat.
- 3) Informasi Awal: Tim PMI memberikan laporan kondisi pasien secara rinci kepada rumah sakit tujuan untuk memastikan perawatan lanjutan berjalan efektif.

Manfaat kolaborasi ini mempercepat proses rujukan dan meningkatkan peluang pasien mendapatkan perawatan medis yang optimal.

C. Peningkatan Edukasi Masyarakat

PMI Kota Blitar juga berperan dalam meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat melalui program edukasi. **Program edukasi utama meliputi** (Kota Blitar 2024) :

- 1) Pelatihan Pertolongan Pertama: Masyarakat diajarkan teknik dasar seperti RJP, penanganan luka, dan pengendalian perdarahan.
- 2) Kampanye Kesadaran: PMI mengedukasi masyarakat tentang pentingnya keselamatan, termasuk bagaimana menggunakan layanan darurat dan mencegah kecelakaan.
- 3) Simulasi Bencana: PMI sering mengadakan simulasi tanggap darurat untuk melatih masyarakat dalam menghadapi situasi bencana seperti gempa atau banjir.

Manfaat Edukasi masyarakat meningkatkan kapasitas mereka untuk bertindak sebagai responder pertama sebelum penanganan medis, yang sangat penting di daerah terpencil atau dalam situasi darurat besar.

D. Penelitian Terkait Pelayanan *Pre-Hospital*

Pelayanan *pre-hospital* adalah salah satu elemen penting dalam sistem kesehatan darurat. Penelitian sebelumnya memberikan berbagai wawasan tentang aspek-aspek yang memengaruhi efektivitas layanan ini, termasuk kepuasan masyarakat, respons waktu, penanganan petugas kesehatan,. Berikut adalah penjelasan rinci dari penelitian-penelitian tersebut:

1. (Collins et al., 2021)

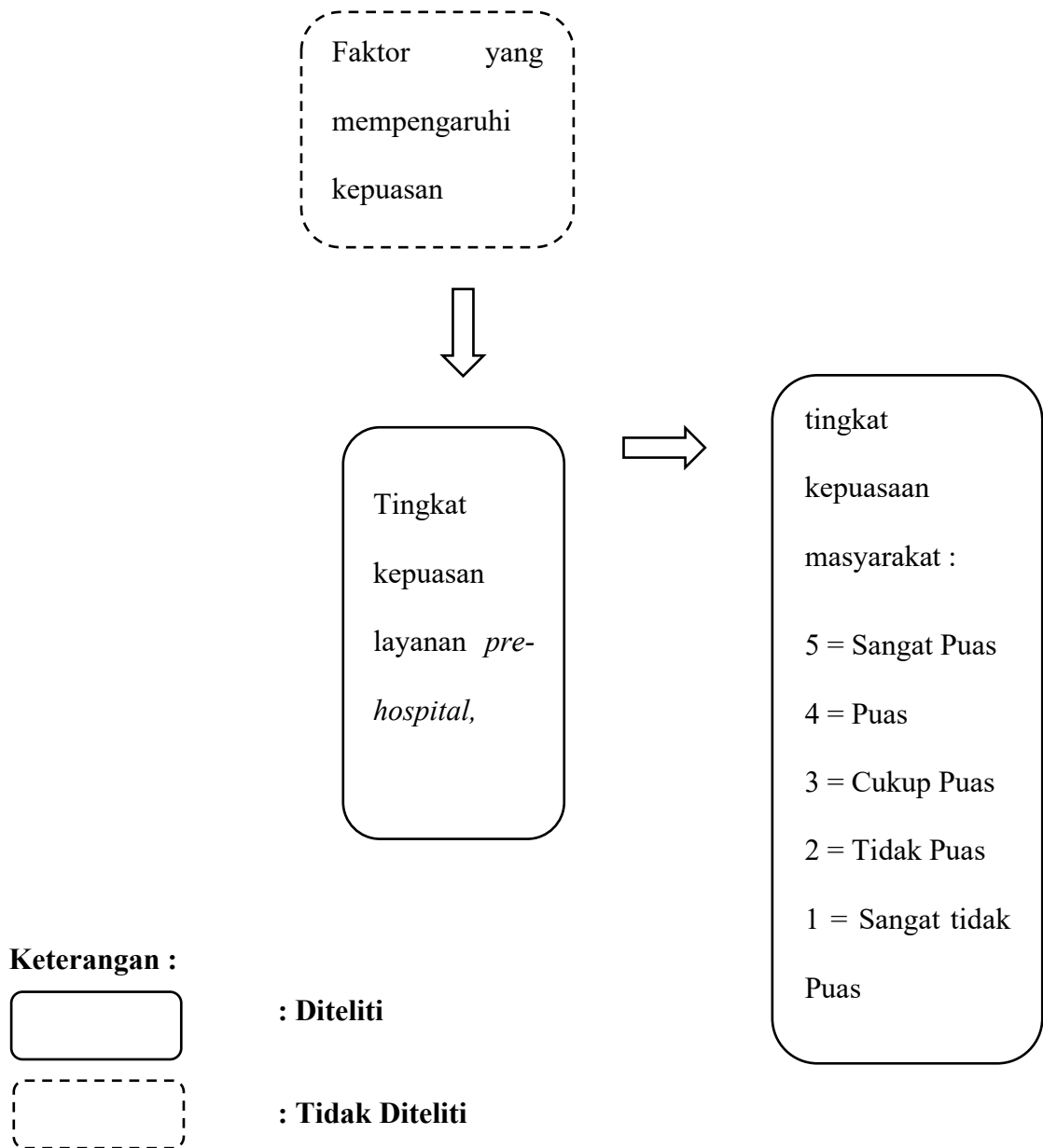
Collins dan rekan-rekannya menyoroti pentingnya pelatihan petugas kesehatan dan respons cepat dalam meningkatkan keselamatan pasien.

Temuan utama penelitian ini meliputi:

- 1) Pelatihan petugas kesehatan: Petugas yang terlatih secara profesional memiliki kemampuan lebih baik dalam menangani situasi darurat, seperti resusitasi jantung paru (RJP) atau stabilisasi trauma.
- 2) Respons cepat: Waktu yang dihabiskan sejak panggilan darurat diterima hingga petugas tiba di lokasi merupakan indikator kunci keberhasilan layanan pre-hospital. Penanganan yang cepat dapat mencegah komplikasi dan meningkatkan peluang keselamatan pasien, terutama dalam kasus seperti serangan jantung atau cedera kepala.

Penelitian ini menekankan perlunya investasi dalam pelatihan rutin dan peningkatan sistem komunikasi untuk mempercepat respons waktu layanan pre-hospital.

E. Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian