

BAB 2

TINJAUAN TEORI

Teori-teori yang mendasari penelitian dibahas dalam bab ini. Teori-teori tersebut meliputi: 1) Pelayanan Kegawatdaruratan 2) Konsep *Public Safety Center 119* 3) *Pelayanan Harian Public Safety Center 119* 4) Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan *Public Safety Center 119* 5) Proses Pelayanan *Public Safety Center 119* 6) Kerangka Teori 7) Kerangka Konsep

2.1 Pelayanan Kegawatdaruratan

Pelayanan kegawatdaruratan merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu yang berada dalam kondisi yang mengancam nyawa atau berpotensi menimbulkan kecacatan apabila tidak segera ditangani. Pelayanan ini menuntut penanganan yang cepat, tepat, dan terkoordinasi untuk mencegah risiko yang lebih berat. Pelayanan kegawatdaruratan tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga mencakup sistem rujukan, komunikasi, dan koordinasi antar instansi terkait (Kobusingye et al., 2019)

Pelayanan kegawatdaruratan yang baik ditandai dengan adanya sistem yang terintegrasi, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, serta waktu respons yang cepat. Keberhasilan pelayanan kegawatdaruratan sangat bergantung pada kemampuan sistem dalam merespons kejadian darurat secara efektif dan efisien.

2.2 Konsep *Public Safety Center 119*

2.2.1 Definisi *Public Safety Center 119*

Public Safety Center 119 (PSC 119) adalah untuk menangani kondisi ini meliputi penilaian cepat, penyediaan intervensi yang tepat waktu, dan transportasi segera ke fasilitas kesehatan terdekat yang sesuai dengan cara terbaik untuk meningkatkan angka harapan hidup, mengendalikan morbiditas, dan mencegah kecacatan (Kobusingye et al., 2019).

Pelayanan gawat darurat pra-rumah sakit mencakup semua layanan medis darurat yang diberikan kepada pasien di luar rumah sakit sebelum mereka dipindahkan ke pusat medis terdekat (Gale et al., 2017).

PSC 119 merupakan bagian dari Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) yang melibatkan integrasi Layanan Pra Rumah Sakit, Pelayanan di Rumah Sakit, dan Pelayanan Antar Rumah Sakit. PSC 119 juga menjalankan fungsi edukasi masyarakat dan pelatihan pertolongan pertama untuk meningkatkan kesiapsiagaan publik dalam menghadapi situasi gawat darurat. Proses pengumpulan dan pemahaman informasi yang dilakukan oleh klinisi / petugas di PSC atau *emergency medical services* (EMS) untuk

membuat keputusan yang tepat. Petugas perlu memahami beberapa disiplin ilmu (Andersson et al., 2019).

Bekerja dalam kondisi yang tidak terduga dan kritis, personel PSC mengalami situasi rumit di tempat kejadian kecelakaan yang, mau tidak mau, memengaruhi keputusan klinis mereka (Bijani et al., 2021).

2.2.2 Manfaat Public Safety Center 119

Manfaat PSC 119 yang efektif adalah untuk memberikan perawatan medis darurat kepada semua orang yang membutuhkannya. Kemajuan dalam perawatan medis dan teknologi dalam beberapa dekade terakhir telah memperluas parameter dari apa yang sebelumnya menjadi domain tradisional layanan darurat. Layanan ini, yang tidak lagi terbatas pada perawatan di rumah sakit dari saat kedatangan hingga stabilisasi, kini mencakup perawatan pra-rumah sakit dan transportasi (Kobusingye et al., 2019).

2.3 Pelayanan Harian *Public Safety Center 119*

Pelayanan harian PSC 119 merupakan rangkaian kegiatan operasional yang dilakukan setiap hari dalam memberikan layanan kegawatdaruratan kepada masyarakat. Pelayanan ini meliputi penerimaan panggilan darurat, pengumpulan informasi kejadian, penilaian tingkat kegawatdaruratan, pengiriman tim ke lokasi kejadian, serta koordinasi rujukan ke fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan harian PSC 119 menuntut kesiapsiagaan petugas selama 24 jam penuh. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia, sistem kerja yang jelas, serta

prosedur operasional standar yang diterapkan secara konsisten agar pelayanan dapat berjalan dengan baik (Gale et al., 2017).

2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan *Public Safety Center 119*

Pelayanan PSC 119 dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem komunikasi, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan PSC 119. Faktor lingkungan dan kondisi geografis juga dapat memengaruhi kecepatan respons dan waktu tiba tim di lokasi kejadian. Selain itu, koordinasi antarinstansi dan dukungan kebijakan dari pemerintah daerah turut berperan dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan PSC 119.

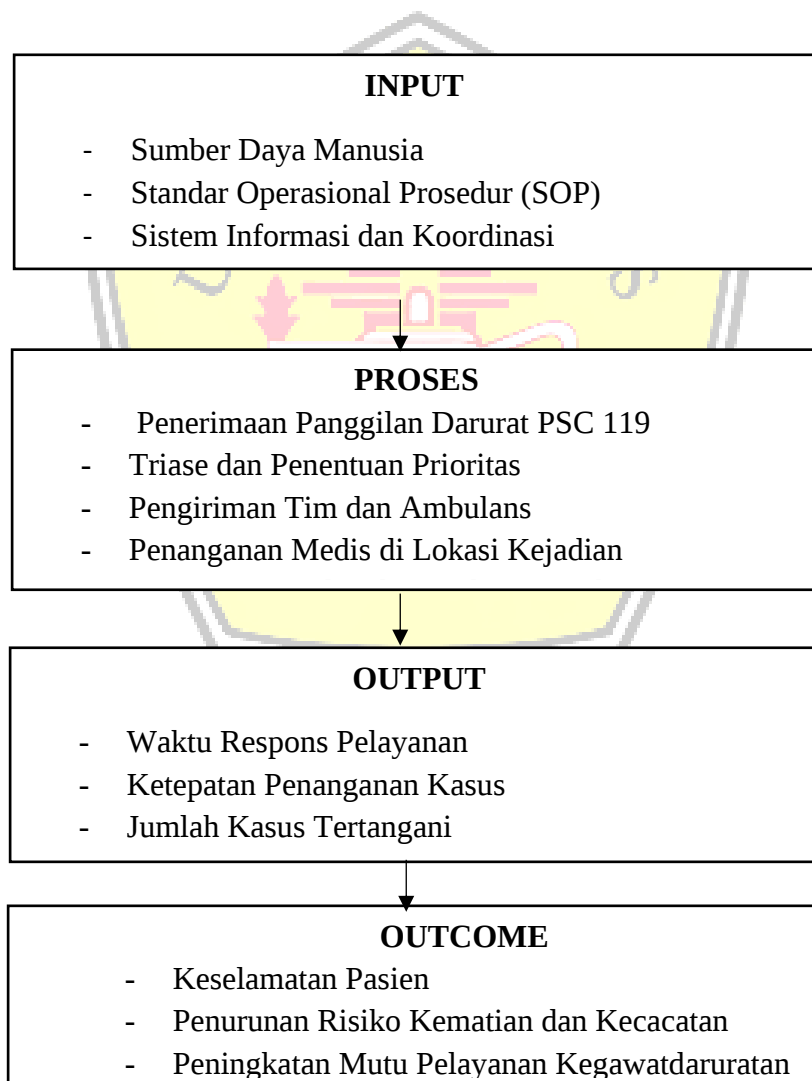
2.5 Proses Pelayanan *Public Safety Center 119*

Proses pelayanan *Public Safety Center 119* dimulai dari diterimanya panggilan darurat dari masyarakat melalui nomor 119. Petugas kemudian melakukan identifikasi masalah dan pengkajian awal untuk menentukan tingkat kegawatdaruratan. Selanjutnya, petugas mengoordinasikan pengiriman tim ke lokasi kejadian sesuai dengan jenis dan tingkat kegawatdaruratan.

Setelah tim tiba di lokasi kejadian, dilakukan penanganan awal sesuai dengan kondisi korban. Apabila diperlukan penanganan lanjutan, korban akan dirujuk ke fasilitas pelayanan kesehatan atau rumah sakit terdekat. Seluruh proses pelayanan ini dicatat sebagai bagian dari dokumentasi pelayanan *Public Safety Center 119* (Bijani et al., 2021)

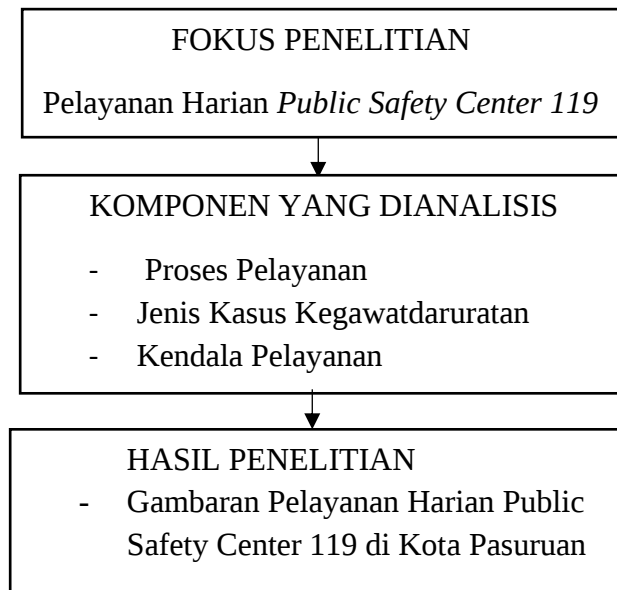
2.6 Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan landasan konseptual yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian. Pada penelitian ini, kerangka teori menggambarkan sistem Pelayanan Harian *Public Safety Center 119* sebagai bagian dari pelayanan kegawatdaruratan yang terintegrasi. Kerangka teori disusun berdasarkan pendekatan sistem yang terdiri dari input, proses, output, dan outcome.



Gambar 1 Kerangka Teori (Sumber: Diadaptasi dari konsep Emergency Medical Services)

2.7. Kerangka Konsep



Sumber: Diadaptasi dari konsep *Emergency Medical Services* dan pelayanan kegawatdaruratan terpadu

Gambar 2 Kerangka Konsep

