

**Inovasi Pelayanan Kesehatan AMPIBI (Ambulance Peduli Tretan Dhibi')  
di Unit Organisasi Bersifat Khusus (UOBK) RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu  
Kabupaten Bangkalan**

**Isnaini Hasan Ali Wardana<sup>1)</sup>, Eny Haryati<sup>2)</sup>, Ika Devy Pramudiana<sup>3)</sup>**

<sup>1) 2) 3)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Email: isnainihasanalw75@gmail.com

**ABSTRAK**

Inovasi AMPIBI merupakan salah satu inovasi yang dihadirkan oleh UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan sebagai upaya peningkatan pelayanan publik di bidang kesehatan yang dilatarbelakangi oleh menurunnya tingkat kunjungan masyarakat/pasien untuk berobat ke RSUD dikarenakan kondisi pandemi covid-19 dan jarak tempuh/lokasi yang jauh dari UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pengembangan AMPIBI, menganalisa tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan dan kegagalan Inovasi AMPIBI, dan untuk merekomendasikan kebijakan agar nantinya inovasi AMPIBI bisa lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, data diperoleh dari observasi lapangan, wawancara dengan informan dan dokumentasi. Hasil penelitian ini merujuk pada teori William N. Dunn dalam 3 indikator yaitu; (i) Perumusan: sebelum adanya inovasi AMPIBI, masyarakat atau pasien khawatir berobat ke RSUD karena pandemi Covid-19 dan jarak tempuh yang jauh; (ii) Pemantauan: dengan didukung dengan anggaran, SDM dan sarana prasarana yang memadai diharapkan meningkatnya masyarakat atau pasien Kabupaten Bangkalan memanfaatkan fasilitas inovasi AMPIBI untuk berobat di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan; serta (iii) Evaluasi: dengan adanya Keputusan Bupati Bangkalan Nomor 36 Tahun 2021 tentang Inovasi Daerah diharapkan banyak masyarakat atau pasien yang menggunakan layanan kesehatan rujukan di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan. Adapun faktor penghambat pada inovasi AMPIBI yaitu jarak tempuh yang jauh dari RSUD dan masih kurangnya informasi tentang manfaat inovasi AMPIBI di masyarakat Kabupaten Bangkalan sehingga menyebabkan mindset yang kurang tepat terhadap pelayanan ambulance. Rekomendasi kebijakan yang dihasilkan yaitu perlu ditingkatkan upaya promosi secara terus menerus mengenai inovasi AMPIBI melalui media sosial (WA, FB, atau koran) serta memperluas jejaring inovasi AMPIBI.

**Kata Kunci: Inovasi, Kebijakan Publik, AMPIBI**

**Abstract**

*The AMPIBI innovation is one of the innovations presented by UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan Regency as an effort to improve public services in the health sector which is motivated by the decreasing level of visits from the public/patients for treatment at RSUD due to the conditions of the Covid-19 pandemic and distance/location distance. far from UOBK Syarifah Ambami Rato Ebu Regional Hospital, Bangkalan Regency UOBK Syarifah Ambami Rato Ebu Regional Hospital, Bangkalan Regency. The aim of this research is to determine the implementation of AMPIBI development, analyze the factors that contribute to the success and failure of AMPIBI Innovation, and to recommend policies so that AMPIBI innovation can be better in the future. This research uses a qualitative method with a descriptive approach, data obtained from field observations, interviews with informants and documentation. The results of this research refer to William N. Dunn's theory in 3 indicators, namely; (i) Formulation: before the AMPIBI innovation, the public or patients were worried about going to RSUD because of the Covid-19 pandemic and the long distance traveled; (ii) Monitoring: supported by adequate budget, human resources and infrastructure, it is hoped that an increase in the community or patients of Bangkalan Regency will utilize AMPIBI's innovative facilities for treatment at UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu, Bangkalan Regency; and (iii) Evaluation: with the Bangkalan Regent's Decree Number 36 of 2021 concerning Regional Innovation, it is hoped that many people*

*or patients will use referral health services at UOBK Syarifah Ambami Rato Ebu Regional Hospital, Bangkalan Regency. The inhibiting factors for AMPIBI innovation are the long distance from the regional hospital and the lack of information about the benefits of AMPIBI innovation in the people of Bangkalan Regency, which causes an inappropriate mindset towards ambulance services. The resulting policy recommendation is the need to continuously increase promotional efforts regarding AMPIBI innovations through social media (WA, FB, or newspapers) and expand the AMPIBI innovation network.*

**Keywords: Innovation, Public Policy, AMPIBI**

## **A. LATAR BELAKANG**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita Bangsa Indonesia yang tertuang dalam Pancasila dan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Adapun cita-cita pembangunan kesehatan sudah tertuang dalam UU Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Pasal 2, berbunyi pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berasakan perikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan, gender, dan nondiskriminatif dan norma norma agama.

Di era keterbukaan informasi saat ini, pelayanan kesehatan yang bermutu dan akuntabel menjadi suatu hal yang penting, sehingga memberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk dapat merasakan kenyamanan dalam menerima layanan. Oleh karena itu, pemerintah berusaha untuk menciptakan kondisi kesehatan yang lebih baik di masa yang akan datang dengan cara mencanangkan beberapa program pelayanan kesehatan. Adapun program-program yang dimaksud adalah berupa adanya bantuan subsidi pembiayaan kesehatan, peningkatan sumber daya manusia di sektor kesehatan, peningkatan sumber daya obat dan perbekalan kesehatan, pemberdayaan masyarakat, serta perbaikan manajemen kesehatan. Sedangkan tujuan program-program tersebut adalah untuk meningkatkan aksesibilitas penduduk (terutama penduduk miskin) pada pelayanan kesehatan dasar. (Usman dkk, 2010).

Pada saat ini, penyedia jasa dibidang kesehatan di Indonesia belum menghasilkan perbaikan dalam beberapa aspek untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, pelayanan kesehatan di Indonesia masih terbilang

belum berjalan dengan baik (Antaraneews.com, 2020). Permasalahan ini disebabkan oleh reformasi politik dalam tubuh pemerintah masih belum diikuti oleh reformasi birokrasi, maka dengan demikian pemerintah juga memikirkan kualitas pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan di bidang kesehatan, pemerintah telah mengeluarkan ketentuan bagi setiap rumah sakit milik pemerintah untuk memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM) diatur oleh Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2010. SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM mempunyai beberapa jenis-jenis pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dengan memiliki tolak ukur yang jelas untuk tiap jenis pelayanan. SPM merupakan janji yang akan dipenuhi oleh pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, pemerintah sebagai pemegang kendali negara sangat berupaya secara terus-menerus dalam melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demi meningkatkan kualitas hidup masyarakat dalam bidang kesehatan. Salah satu upaya pemerintah dalam memperbaiki kualitas hidup masyarakat sekaligus meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah dengan melakukan inovasi. Sebuah inovasi digagas untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat. Inovasi memberikan suatu hal yang baru dan mempunyai keunggulan tersendiri guna untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Kabupaten Bangkalan merupakan salah satu kabupaten di pulau Madura yang terletak di ujung paling barat pulau Madura. Pusat pemerintahan Kabupaten Bangkalan berpusat di Kecamatan Bangkalan termasuk pusat pelayanan kesehatan rujukan (RSUD). Keadaan ini menyebabkan masyarakat yang memiliki keluhan kesehatan enggan datang ke rumah sakit disebabkan jarak yang terlalu jauh terutama untuk penduduk di luar kota Bangkalan. Kondisi ini diperparah dengan adanya pandemi Covid-19, dikarenakan keterbatasan biaya sehingga menyebabkan masyarakat semakin takut untuk berobat ke rumah sakit maupun menggunakan ambulance. Dengan adanya kejadian ini, menyebabkan pasien yang datang berobat ke rumah sakit dengan kondisi yang parah sehingga memerlukan penanganan intensif dan waktu pemulihan kesehatan yang lama.

Unit Organisasi Bersifat Khusus (UOBK) Rumah Sakit Umum Daerah Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang selalu berusaha untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan oleh UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu, Kabupaten Bangkalan. Dimana pada saat ini masih belum sepenuhnya mengoptimalkan keleluasaan yang memadai untuk menerapkan praktik-praktik bisnis yang sehat dalam pengelolaan sumber daya yang dapat dimanfaatkan untuk optimalisasi pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Melihat kondisi tersebut, UOBK Rumah Sakit Umum Daerah Syarifah Ambami Rato Ebu, Kabupaten Bangkalan berinovasi menjemput bola yaitu menjemput langsung pasien di rumah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat. Salah satu inovasi pelayanan kesehatan yang saat ini yang dipromosikan oleh UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan adalah inovasi pelayanan kesehatan AMPIBI (Ambulance Peduli Tretan Dhibi'). Inovasi ini telah ditetapkan sebagai inovasi unggulan daerah berdasarkan Surat Keputusan Bupati Bangkalan Nomor. 36 Tahun

2021 dan dihadirkan sebagai salah satu cara untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat di bidang pelayanan kesehatan khususnya bagi masyarakat Kabupaten Bangkalan.

Maka berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui kondisi sebenarnya terkait inovasi pelayanan kesehatan AMPIBI (Ambulance Peduli Tretan Dhibi') di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu, Kabupaten Bangkalan.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Pengertian Kebijakan Publik**

Menurut A. Hoogerwert (1988), kebijakan publik adalah unsur penting dari politik, dapat diartikan juga sebagai mencapai tujuan-tujuan tertentu menurut waktu tertentu. Dan juga menurut Anderson Kebijakan publik adalah hubungan antar unit-unit pemerintah dengan lingkungannya. Adapun menurut Gerston (1992) menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pejabat pemerintah pada setiap tingkatan pemerintahan untuk dapat memecahkan masalah publik.

Proses penentuan suatu kebijakan mencakup lima tahapan, yaitu:

- a) Mengidentifikasi isu-isu kebijakan publik.
- b) Mengembangkan proposal kebijakan publik.
- c) Melakukan advokasi kebijakan publik.
- d) Melaksanakan kebijakan publik.
- e) Mengevaluasi kebijakan yang dilaksanakan.

### **2. Tahapan Kebijakan Publik**

Dalam proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Tahapan kebijakan publik menurut William Dunn sebagaimana dikutip Budi Winarno (2007: 32-34) adalah sebagai berikut:

- a) Tahap penyusunan agenda para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Beberapa

masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan.

- b) Tahap formulasi kebijakan masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan (*policy alternatives or policy options*) yang ada.
- c) Tahap adopsi kebijakan dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi.
- d) Tahap implementasi kebijakan suatu program kebijakan.
- e) Tahap evaluasi kebijakan dalam tahap ini kebijakan yang telah dijalankan.

### 3. Faktor yang Mempengaruhi Pembuatan Kebijakan

Menurut Suharno (2010: 52) proses pembuatan kebijakan merupakan pekerjaan yang rumit dan kompleks dan tidak semudah yang dibayangkan. Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan kebijakan adalah:

- a) Pengaruh tekanan-tekanan dari luar
- b) Pengaruh kebiasaan lama
- c) Pengaruh sifat-sifat pribadi
- d) Pengaruh dari kelompok luar lingkungan sosial
- e) Pengaruh keadaan masa lalu

### 4. Kriteria Evaluasi Kebijakan

Menurut William N. Dunn (2003) berpendapat ada beberapa kriteria rekomendasi kebijakan yang sama dengan kriteria evaluasi kebijakan, yaitu:

- a) Efektifitas (*Effectiveness*)  
Berhubungan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan untuk mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektifitas, yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit

produk atau layanan atau nilai moneterinya.

- b) Efisiensi (*Efficiency*)  
Berhubungan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.
- c) Kecukupan (*Adequacy*)  
Berhubungan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.
- d) Perataan (*Equity*)  
Sangat erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.
- e) Responsivitas (*Responsiveness*)  
Berhubungan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya.
- f) Ketepatan (*Appropriateness*)  
Kriteria ketepatan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

### 5. Pengertian Inovasi

Pengertian inovasi dari segi bahasa adalah membuat perubahan atau

memperkenalkan hal-hal yang baru (Suharsaputra 2016). Adapun menurut Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 menjelaskan bahwa inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau pun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk maupun proses produksinya.

Inovasi pelayanan membuat pelayanan publik lebih baik dan harus berkelanjutan sehingga inovasi dapat berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat. Inovasi pelayanan kesehatan harus membuktikan bahwa menghasilkan perubahan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih baik. Dengan adanya inovasi pelayanan kesehatan pada suatu institusi di bidang kesehatan membuktikan adanya kemauan dan semangat yang keras dari dalam organisasi kesehatan untuk berbuat lebih baik lagi dari keadaan sekarang, hal ini dikarenakan untuk menciptakan inovasi pelayanan tidaklah mudah, organisasi kesehatan harus mampu dan memahami diri sendiri sebagai pelayan masyarakat yang harus mampu membuat dan menciptakan inovasi-inovasi baru di bidang pelayanan kesehatan yang akhirnya dapat dirasakan dan bermanfaat bagi masyarakat yang luas.

## 6. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan menurut Levey dan Loomba (1973:15) merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Adapun berdasarkan Undang-undang RI No. 23 Tahun 1992 Pasal 1 Ayat 2 mengatakan bahwa pengertian pelayanan kesehatan merupakan setiap kegiatan untuk

memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat.

Menurut Mindarti dan Juniar (2018) Pelayanan kesehatan merupakan segala aktivitas atau upaya yang dijalankan oleh agen-agen pemerintah, agen-agen bisnis, dan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada seseorang di bidang kesehatan mulai dari pencegahan penyakit, penyembuhan, dan pengobatan.

## C. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Penulisan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, metode ini disebut sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode penelitian kualitatif memuat penekanan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Metode kualitatif juga merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut Moleong (2005:4) pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata gambar-gambar yang bukan angka. Dimana data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan foto, video, rekaman audio atau tape, dokumentasi pribadi catatan atau memo dokumentasi lainnya. Pendekatan yang bercirikan deskriptif kualitatif ini bertujuan mengkaji dan mengklarifikasi mengenai adanya suatu fenomena atau kenyataan di masyarakat. dengan adanya metode penelitian kualitatif dapat dijadikan prosedur untuk memecahkan masalah yang diteliti.

### 2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif berkaitan erat dengan rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian. Dalam hal ini fokus penelitian

dapat berkembang atau berubah sesuai dengan perkembangan masalah penelitian di lapangan. Hal tersebut sesuai dengan sifat pendekatan kualitatif yang lentur, yang mengikuti pola pikir yang empirikal induktif, dimana segala sesuatu dalam penelitian ini ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

Penelitian ini berfokus untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan AMPIBI di Unit Organisasi Bersifat Khusus (UOBK) RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan beserta faktor-faktor yang menghambat dan mendukung inovasi pelayanan kesehatan AMPIBI di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan dengan menggunakan pendekatan teori William N. Dunn.

### **3. Lokasi Penelitian**

Menurut Nasution (2003:43) mengatakan bahwa lokasi penelitian menunjukkan pada pengertian lokasi sosial yang dicirikan oleh adanya tiga unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang diobservasi. Adapun menurut Hamid Darmadi (2011), lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu, Kabupaten Bangkalan yang berlokasi di Kelurahan Pejagan Kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan.

## **D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

### **1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kesehatan AMPIBI (Ambulance Peduli Tretan Dhibi') di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu**

Inovasi pelayanan kesehatan AMPIBI (Ambulance Peduli Tretan Dhibi') di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan ialah sebuah inovasi optimalisasi pelayanan kesehatan atau

inovasi menjemput bola yaitu menjemput langsung pasien di rumah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat yang dilakukan oleh UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat tanpa melihat latar belakang kemampuan ekonomi berupa pelayanan antar jemput pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, baik berupa pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rujuk pasien ke rumah sakit lain, serta peminjaman ambulance dan mengantar jenazah.

Inovasi ini sebagai salah satu cara untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat terutama yang berdomisili jauh dari rumah sakit. Inovasi layanan kesehatan AMPIBI UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan terus dilaksanakan dan dipromosikan dari tahun 2021-sekarang, sehingga mendapat banyak perhatian dan dukungan dari pemerintah Kabupaten Bangkalan, masyarakat, serta Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Lomba Inovasi Pelayanan Publik).

Dengan adanya Inovasi Pelayanan Kesehatan AMPIBI (Ambulance Peduli Tretan Dhibi') di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan diharapkan dapat mampu mengoptimalkan pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat Kabupaten Bangkalan. Inovasi Pelayanan Kesehatan AMPIBI (Ambulance Peduli Tretan Dhibi') di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan telah ditetapkan sebagai Inovasi Daerah Kabupaten Bangkalan dengan Peraturan Bupati Bangkalan No. 36 Tahun 2021 tentang Inovasi Daerah dan inovasi AMPIBI dilaksanakan mulai tahun 2021 sampai dengan saat ini.

Pelayanan ambulance AMPIBI UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan mempunyai standart

pelayanan yang harus dilaksanakan, diantaranya :

- a) Tim AMPIBI harus siap atau *standby* selama 24 jam.
- b) Jangka waktu penanganan atau *respon time* ruangan  $\leq 30$  menit tergantung jarak lokasi.
- c) Waktu pelayanan setiap hari.
- d) Biaya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan.

## 2. Sumber Daya Instalasi Ambulance

Pada saat ini sumber daya yang dimiliki oleh Instalasi Ambulance UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan sebagai berikut:

- a) Sumber daya manusia sebanyak 17 orang terdiri dari 1 orang kepala instalasi, 1 orang tenaga administrasi, 7 perawat, dan 8 orang driver ambulance dimana ada 2 orang yang telah memiliki sertifikat EAST.
- b) Memiliki 2 unit ambulance emergency, 3 unit ambulance transport, dan 1 unit ambulance jenazah.

## 3. Mekanisme Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kesehatan AMPIBI

- a) Keluarga pasien menelpon ke call center AMPIBI.
- b) Petugas instalasi ambulance menerima telepon dari keluarga pasien (x) bahwa ada pasien yang harus dijemput.
- c) Petugas menanyakan secara jelas informasi mengenai identitas pasien, nama pemesan, kondisi pasien, keluhan pasien, lokasi atau alamat penjemputan dan nomor yang bisa dihubungi di TKP, serta apakah rumah pasien bisa dilalui ambulance.
- d) Driver bersama tim medis menuju ke lokasi.
- e) Tim medis memberi tindakan seperti anamnesa, observasi TTV, dan pemeriksaan fisik.

- f) Tim medis konsultasi ke dokter jaga Instalasi Gawat Darurat (IGD) jika ada tindakan yang dibutuhkan di TKP.
- g) Tim medis selama perjalanan menuju rumah sakit selalu memantau vital sign pasien.
- h) Tim medis serah terima dengan petugas IGD.
- i) Driver dan tim medis membantu evakuasi pasien sesuai tanggungjawabnya.
- j) Driver membawa pasien ke rumah sakit.
- k) Driver mencatat penggunaan kendaraan dinas di buku mutasi kendaraan.

## 4. Promosi Pelayanan AMPIBI

Untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai informasi pentingnya pelayanan AMPIBI, maka UOBK UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan telah berupaya secara maksimal mempromosikan AMPIBI melalui media sosial (Whatsapp, Facebook, Instagram, dan profil UOBK UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan) dengan harapan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan di UOBK UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan akan tetapi mempunyai kendala jarak yang jauh atau kendala lain dapat langsung menghubungi layanan AMPIBI sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal.

## 5. Evaluasi Inovasi Pelayanan Kesehatan AMPIBI

Menurut William N. Dunn terdapat tiga pendekatan utama dalam menganalisis kebijakan, salah satunya adalah evaluasi teoritis. Evaluasi adalah suatu proses dimana bertujuan untuk memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan.. Evaluasi secara teoritis merupakan pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang dapat dipertanggung jawabkan secara valid mengenai hasil kebijakan yang dinilai oleh pelaku kebijakan.

Sebelum adanya Inovasi AMPIBI masyarakat atau pasien enggan berobat ke UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan dikarenakan kendala jarak yang jauh atau terbatasnya sarana dan prasarana pendukung lainnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan lebih lanjut di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan. Akhirnya Pemerintah Kabupaten Bangkalan melalui UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan membuat sebuah inovasi baru yang bernama AMPIBI yang telah ditetapkan dengan Keputusan Bupati Bangkalan No. 36 Tahun 2021 tentang Inovasi Daerah.

## **6. Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Kesehatan AMPIBI**

Ada beberapa faktor pendukung untuk keberhasilan inovasi AMPIBI sebagai berikut:

### **a) Tersedianya Anggaran**

Biaya operasional AMPIBI didukung oleh anggaran RSUD yang berasal dari dana Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), dimana dari tahun ke tahun anggaran tersebut semakin meningkat.

### **b) Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber daya manusia (SDM) Tim AMPIBI sejumlah 18 orang meliputi 1 orang koordinator, 1 orang tenaga administrasi, 7 orang tenaga paramedis, dan 8 orang tenaga driver. Dengan tersedianya sumber daya manusia (SDM) tersebut diharapkan pasien atau masyarakat yang membutuhkan perawatan kesehatan rujukan di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan dapat terlayani.

### **c) Prasarana**

Tersedianya prasarana AMPIBI sejumlah 2 unit ambulance *emergency*, 3 unit ambulance *transport*, dan 1 unit ambulance jenazah beserta peralatan pendukung lainnya dapat membantu dan menunjang terlaksananya inovasi

pelayanan kesehatan AMPIBI secara baik dan optimal.

### **d) Promosi**

Promosi inovasi pelayanan kesehatan AMPIBI merupakan faktor pendukung yang harus ditingkatkan dalam mempromosikan AMPIBI dengan harapan masyarakat secara luas dapat mengerti atau memahami apa saja layanan AMPIBI dan prosedur penggunaan atau pemanfaatannya. Dalam hal ini, promosi AMPIBI dilakukan melalui WA, Facebook, Instagram, dan media sosial lainnya.

## **7. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Kesehatan AMPIBI**

Selain adanya faktor pendukung terdapat juga faktor penghambat diantaranya:

### **a) Kurangnya Informasi**

Masih banyak masyarakat Kabupaten Bangkalan yang masih kurang faham dengan manfaat AMPIBI dan masih mempunyai mindset buruk mengenai ambulance. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi AMPIBI pada masyarakat Kabupaten Bangkalan.

### **b) Kendala Jarak**

Jarak tempuh yang jauh menjadi kendala utama bagi masyarakat atau pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan AMPIBI. Hal ini sangat mempengaruhi respon time tim AMPIBI untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien.

## **E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian bahwa analisis pelaksanaan inovasi AMPIBI di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan dapat disimpulkan bahwa inovasi AMPIBI terjadi sebagai upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di tengah pandemi, dimana saat itu mobilitas masyarakat dibatasi terutama di Kabupaten Bangkalan sehingga sebagai

upaya mempermudah bagi masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan rujukan di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan, maka dibentuklah Tim AMPIBI (Ambulance Peduli Tretan Dhibi') untuk meningkatkan dan mempermudah pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Tujuan UOBK Rumah Sakit Umum Daerah Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan mempromosikan Inovasi AMPIBI, antara lain:

- a) Mengurangi kesulitan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan.
- b) Membantu masyarakat yang kesulitan kendaraan khusus (ambulance) dengan mudah untuk segera mendapatkan pelayanan.
- c) Mengatasi penanganan pre-hospital untuk meminimalkan resiko yang mengancam jiwa dan kecacatan lebih lanjut.

Adapun manfaat inovasi pelayanan kesehatan AMPIBI di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan diantaranya:

- a) Meminimalkan kecacatan pasien gawat darurat di lokasi kejadian sebelum pre-hospital.
- b) Cakupan pelayanan UOBK Rumah Sakit Umum Daerah Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan lebih luas.
- c) Jangkauan layanan paramedis lebih luas dan dapat diakses 24 jam.
- d) Pengantaran pelayanan penunjang lebih mudah atau cepat prosesnya.
- e) Layanan mobil jenazah mudah diakses oleh masyarakat luas penyedia layanan kesehatan.

Inovasi AMPIBI ini juga diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dibidang kesehatan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan.

## 2. Rekomendasi

Saran untuk peningkatan pelayanan kesehatan rujukan melalui inovasi AMPIBI di UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan, sebagai berikut:

- a) Bagi UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan
  - 1) Sangat diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan support yang lebih baik mengenai informasi-informasi tentang AMPIBI melalui media sosial (WA, Facebook, Instagram, dan website RSUD).
  - 2) Sosialisasi mengenai inovasi AMPIBI perlu dikembangkan lebih luas melalui jejaring AMPIBI.
  - 3) Dibutuhkan penambahan sarana dan prasarana yang lebih memadai, misalnya tambahan armada ambulance baru.
- b) Bagi Masyarakat
  - 1) Harus lebih aktif dalam memperoleh informasi secara detail mengenai inovasi pelayanan kesehatan AMPIBI.
  - 2) Mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap manfaat inovasi AMPIBI.
- c) Bagi Peneliti Selanjutnya
  - 1) Keterbatasan penulis dalam memperoleh literatur hasil penelitian sebelumnya, sehingga mengakibatkan banyak kelemahan dalam penelitian ini baik dari segi hasil penelitian maupun analisisnya.
  - 2) Keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga sehingga membuat kurang maksimalnya penelitian ini.
  - 3) Keterbatasan pengetahuan dalam membuat dan menyusun tulisan ini, sehingga perlu diuji kembali kendalanya di masa depan.
  - 4) Penelitian ini jauh dari sempurna, maka diharapkan untuk penelitian berikutnya menjadi lebih baik dari sebelumnya.

## REFERENSI

- Ananda, Bobi, R., Putera, Roni, E., & Ariany. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(2), 131–146.
- Anugerah, Y. A., & Yayuk, S. R. (2019). Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *Journal of Public Sector Innovation*, 3(2), 1–18.
- Egi, J. P., Dhany, A., & Antri, M. Q. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Rawang. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa* 3(6), 201–220.
- Indah, N. S., & Dyah, H. (2017). Inovasi Pelayanan Kesehatan (Proses Inovasi Jemput Bola di Pusekesmas II Punggelan Kabupaten) Banjarnegara. *Journal Of Public Policy and Management Review*, 6(3), 210–219.
- Ismiyarto, & Honorata, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan: Studi Kasus di Provinsi DKI Jakarta dan Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Anadara Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 56–64.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lely, I. M., & Aryn, P. A. (2018). Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *Journal of Public Sector Innovations*, 3(1), 71–88.
- Ma'mur, Wahidin, & Syarif, A. (2019). Evaluasi Program Home Care Pada Puskesmas Barabaraya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 311–322.
- Maisy, T., Roni, E. P., & Wewen, K. R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 71–84.
- Maudy, R. A, Septo, P. A., & Wulan, K. (2019). Analisis Pelaksanaan Program Ambulan Siaga Kota Semarang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 241–257.
- Meilya, S. (2019). Pelayanan Ambulan Udara di Provinsi Aceh. *Jurnal Kedokteran Nanggroe Medika*, 2(1), 61–78.
- Peraturan Bupati Bangkalan No. 36 Tahun 2021 Tentang Inovasi Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 Tahun 2018 Tentang Penilaian dan Pemberian Penghargaan dan atau insentif Inovasi Daerah.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2005 Tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah.
- Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.
- Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi.
- Putra, A., Usman, J., & Abdi. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), 71–84.
- Ruth, S., Made, S., Arsa, S. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Ambulance Online Berbasis Android. *Sintech Journal*, 3(2), 101–130.
- Syaiful, A., Royan, F., & Tri A. S. (2021). Sistem Informasi Penyewaan Mobil Ambulans Antar Warga (SIMPEN MAWAR) Menggunakan Unified Modeling Language. *Jurnal INSAN (Journal of*

*Information System Management  
Innovation), 1(1), 1–20.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44  
Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23  
Tahun 1992 tentang Kesehatan.

