

### BAB III

## EVALUASI PROGRAM YES 118 DI KOTA YOGYAKARTA

### A. Gambaran Umum Program YES

Program YES 118 merupakan komitmen pemerintah Kota Yogyakarta yang disusun pada tahun 2007-2011 untuk mewujudkan Yogyakarta Kota Sehat. Berdasarkan komitmen itu, pemerintah kota Yogyakarta pada tahun 2008 mengeluarkan peraturan wali kota No. 45 tahun 2008 tentang pembentukan *emergency medical service system* (EMSS) di wilayah Kota Yogyakarta.

Sasaran dari program Yogyakarta Kota Sehat Pemerintah Kota Yogyakarta adalah: <sup>1</sup>

1. Meningkatnya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau dari 76% menjadi 78%.
2. Meningkatnya perilaku hidup sehat bagi individu, kelompok dan masyarakat dari 56,94% menjadi 60,97%.
3. Berkurangnya ancaman/ terkendalinya penyakit potensi wabah sebesar 6%.
4. Meningkatnya indeks kepuasan layanan masyarakat dari 0,779 menjadi 0,7895

---

<sup>1</sup> Dokumen Pemerintah Kota Yogyakarta, diambil pada 15 Januari 2011 di Kantor Walikota Yogyakarta.

5. Meningkatnya sarana, tenaga berijin sesuai dengan standar dan mutu dari 64% menjadi 72%.
6. Meningkatnya pemenuhan kebutuhan sesuai standar kebutuhan dari 87% menjadi 90%
7. Peningkatan standar sanitasi higienis unit usaha dari 44 (empat puluh empat) unit menjadi 54 (lima puluh empat) unit.
8. Meningkatnya tingkat kemanfaatan dari 86% menjadi 89%.

Dalam mewujudkan program di atas, pemerintah Kota Yogyakarta telah mencanangkan program operasional berupa:

1. Memasyarakatkan budaya perilaku hidup sehat (pola hidup dan lingkungan), surveillance serta monitoring kesehatan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas, Rumah Sakit dan institusi kesehatan yang ditunjukkan dengan meningkatnya indeks kepuasan layanan.
3. Meningkatkan jaminan pemeliharaan kesehatan melalui pelaksanaan asuransi kesehatan bagi berbagai kelompok masyarakat

Pelaksanaan dari kebijakan tersebut di atas diwujudkan melalui program-program sebagai berikut:

1. Program Upaya Pelayanan Kesehatan.
2. Program Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan.
3. Program Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan.
4. Program Pengembangan Pelayanan Kesehatan Puskesmas dan Rumah Sakit.

5. Program Regulasi dan Pengembangan Sumberdaya Kesehatan.
6. Program Peningkatan Sarana Prasarana Pemerintah.
7. Program Peningkatan Mutu Bahan Pangan.
8. Program Pemeliharaan Sarana Prasarana Pemerintah.

Salah satu upaya pelayanan kesehatan adalah dengan membuat program Yogya Emergency Service 118. YES 118 merupakan program Pemerintah Kota Yogyakarta yang bertujuan memberikan pelayanan kegawatdaruratan (kecelakaan dan penyakit medis yang mengancam jiwa) yang terjadi di wilayah Kota Yogyakarta secara cepat dan tepat. Disahkan dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 45 Tahun 2008, Program YES 118 dimulai sejak tanggal 1 November 2008 dan diresmikan oleh Walikota Yogyakarta pada tanggal 12 November 2008.<sup>2</sup>

Visi dari YES 118 adalah terwujudnya jaringan pelayanan gawat darurat di kota Yogyakarta yang terintegrasi dengan sistem regional, DIY dan Nasional.

Sedangkan tujuan umum dari program YES 118 adalah terwujudnya suatu sistem yang dapat memberikan pelayanan- an penanganan kegawatdaruratan medis yang terjadi di masyarakat secara terintegrasi dengan lintas sektor terkait, sehingga dapat mengurangi risiko kematian, kecacatan dan komplikasi yang tidak perlu terjadi sebagai akibat kegawatdaruratan medik yang terlambat ditolong

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan petuga Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada 11 Januari 2011 di Kantor Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta..

ataupun salah pertolongan sebelum fase hospital, baik dalam kejadian sehari-hari maupun dalam kondisi bencana.

Tujuan Khusus YES 118 adalah:

1. Masyarakat mendapatkan pertolongan pertama atas kasus kegawatdaruratan yang dialaminya secara cepat dan tepat.
2. Masyarakat mendapatkan bantuan rujukan ke Rumah Sakit atas kasus gawat darurat yang dialaminya secara cepat dan tepat.
3. Kasus gawat darurat yang terjadi mendapatkan penanganan medis dengan optimal.
4. Masyarakat mendapatkan jaminan pembiayaan rujukan dan perawatan 24 jam pertama di Rumah Sakit
5. Meningkatnya kemandirian masyarakat dalam penanganan kasus gawat darurat medis

Adapun Jenis pelayanan yang diberikan oleh YES 118 yaitu meliputi pelayanan:<sup>3</sup>

1. Pemberian informasi kesehatan
2. tindakan pertolongan pertama
3. rujukan kasus yang berkaitan dengan kegawatdaruratan medis

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan petuga Palang Merah Indonesia, pada 10 Januari 2011 di Kantor PMI di Kantor PMI Cabang Yogyakarta.

tidak perlu mengurus sendiri. Pembiayaan selanjutnya yaitu setelah 1X24 jam pertama akan menjadi tanggungan pasien/keluarga atau badan asuransi sesuai keikutsertaan pasien.

Apabila lebih 24 jam pasien tidak diketahui identitasnya, maka biaya rawat inap selanjutnya dibebankan kepada Jamkesda atau Jamkesos dengan dilampiri surat keterangan/rekomendasi dari Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta, sebagai orang terlantar.

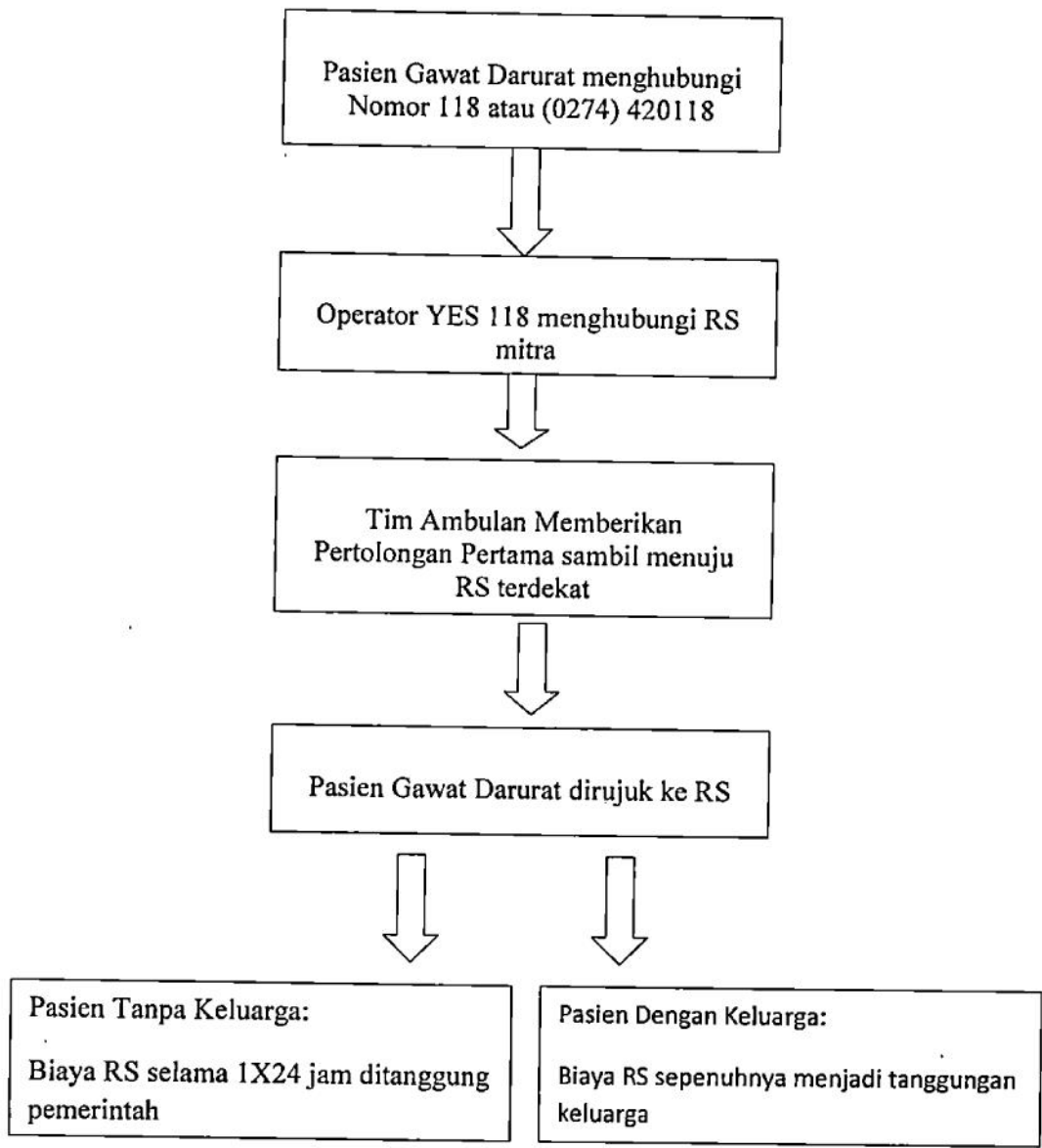
Apabila dalam rentang waktu 24 jam pertama korban sudah ada keluarga/pendamping/penjamin, tanggung jawab pembiayaan dikembalikan ke keluarga/pendamping/penjamin.

Adapun mekanisme pembiayaan dari YES 118 adalah sebagai berikut:

1. Klaim dari rumah sakit dan PMI Cabang Yogyakarta ke Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta
  - a. Setiap kejadian emergency YES 118 yang masuk ke rumah sakit diinformasikan ke UPT PJKD Dinas Kesehatan 24 jam pertama
  - b. Rumah sakit memilih formulir rujukan YES 118 sesuai jaminan yang dimiliki pasien untuk dilengkapi dan diajukan ke UPT PJKD
  - c. Klaim dari PMI dan Rumah Sakit diajukan ke UPTD PJKD dinas kesehatan maksimal 1 minggu setelah pelayanan
2. Klaim UPT PJKD ke Badan Asuransi

1	Biaya ambulan dan tim ambulan dalam evakuasi ke rumah sakit (perkasus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penggantian BBM</li> <li>b. Honor tenaga medis</li> <li>c. Honor paramedic</li> <li>d. Honor pengemudi ambulan</li> <li>e. Bahan medis habis pakai/paket tindakan di ambulan selama dalam perjalanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 liter</li> <li>RP, 50.000.00</li> <li>RP, 30.000.00</li> <li>RP, 20.000.00</li> <li>RP, 150.000.00</li> </ul>
2	Pelayanan kasus non operatif 24 jam I di RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Administrasi</li> <li>b. Pemeriksaan penunjang <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lab rutin</li> <li>- Rontgen rutin</li> <li>- ECG</li> <li>- Lab selain Lab rutin</li> <li>- Rontgen selain Thoras</li> <li>- CT Scan</li> <li>- USG</li> <li>- O2</li> </ul> </li> <li>c. Tindakan, jasa medis, pbat, bahan habis pakai, dan komponen darah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RP, 20.000.00</li> <li>RP, 28.000.00</li> <li>RP, 45.000.00</li> <li>RP, 40.000.00</li> <li>RP, 200.000.00</li> <li>RP, 500.000.00</li> <li>RP, 750.000.00</li> <li>RP, 60.000.00</li> <li>RP, 38.500 liter</li> <li>RP, 3.300.000.00</li> </ul>
3	Pelayanan kasus operatif 24 jam I di RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Administrasi</li> <li>b. Pemeriksaan penunjang <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lab rutin</li> <li>- Rontgen rutin</li> <li>- ECG</li> <li>- Lab selain Lab rutin</li> <li>- Rontgen selain Thoras</li> <li>- CT Scan</li> <li>- USG</li> <li>- O2</li> </ul> </li> <li>c. Tindakan, jasa medis, pbat, bahan habis pakai, dan komponen darah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RP, 20.000.00</li> <li>RP, 28.000.00</li> <li>RP, 45.000.00</li> <li>RP, 40.000.00</li> <li>RP, 500.000.00</li> <li>RP, 1.000.000.00</li> <li>RP, 750.000.00</li> <li>RP, 60.000.00</li> <li>RP, 38.500 liter</li> <li>RP, 11.000.000.00</li> </ul>

Prosedur bantuan kegawatdaruratan Yogya Emergency Service 118 adalah terdiri atas:



Adapun yang dimaksud dengan kegawatdaruratan medis dalam hal ini adalah keadaan gangguan kesehatan yang memerlukan penanganan segera yang ditandai dengan gangguan pernafasan, gangguan sirkulasi darah/ perdarahan dan gangguan kesadaran termasuk pada kehamilan dan persalinan.

Jenis kegawatdaruratan yang bisa diberikan bantuan rujukan adalah gangguan kesehatan yang berkaitan dengan gangguan sirkulasi darah/ perdarahan, gangguan pernafasan serta gangguan kesadaran termasuk masalah kesehatan yang berkaitan dengan kehamilan dan persalinan dengan indikasi medis pasien gawat darurat

Pasien bisa memilih Rumah Sakit yang dikehendaki sebagai rumah sakit rujukan, apabila pasien tidak memilih RS yang dikehendaki, YES 118 akan merujuk ke RS yang siap menerima dan melayani pasien tersebut.

Apabila kasus yang terjadi masih bisa ditangani oleh masyarakat sendiri, YES 118 akan memberikan petunjuk/ arahan penanganan secara sederhana yang bisa dilakukan di rumah tangga atau di lokasi kejadian.

Pemerintah Kota Yogyakarta akan membantu menanggung pembiayaan kasus yang dilayani YES 118, khususnya bagi pasien yang tidak didampingi / tidak diketahui keluarganya. Pasien yang telah didampingi keluarganya akan dibantu biaya ambulansnya, sedangkan biaya di RS menjadi tanggung jawab



keluarga pasien. Pemerintah Kota Yogyakarta hanya menanggung biaya atas kasus kegawatdaruratan medis yang ditangani dalam koordinasi YES 118 dengan kejadian di wilayah kota Yogyakarta dan sekitarnya.

Adapun struktur pelaksana Emergency Medical Service System Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2  
Struktur Organisasi Pelaksana EMSS  
Kota Yogyakarta

Penanggungjawab:	Walikota Yogyakarta
Koordinator	Kepala dDina Kesehatan  Ketua PMI Cabang Yogyakarta  Direktur RS Pemerintah dan Swasta yang Bekerjasama dengan YES 118
Tim Pelaksana	Koordinator Operator Komunikasi RS dan PMI  Koordinator Tim Ambulance dari RS dan PMI

## B. Evaluasi Program YES 118

Dalam membuat suatu program, perlu dibuat suatu tolok ukur keberhasilan. Tolok ukur tersebut dapat dijadikan alat evaluasi berhasil atau tidaknya suatu program. Secara umum istilah evaluasi dapat diartikan suatu proses pemberian pertimbangan mengenai nilai dan arti sesuatu yang dipertimbangkan. Sesuatu tersebut dapat berupa orang, benda, kegiatan, keadaan, atau suatu kesatuan/ kelompok tertentu seperti materi pelajaran, kurikulum, proyek dan program. Pemberian nilai berhubungan dengan karakteristik yang ada pada objek, kegiatan, proyek, program itu sendiri.<sup>4</sup>

Ada enam teknik yang dipergunakan dalam penilaian suatu program yaitu:<sup>5</sup> 1) Evaluasi Reflektif dipergunakan untuk menilai ide atau konsep yang dipergunakan evaluator dalam pengembangan program. 2) Evaluasi Rencana, untuk menilai rencana program itu sendiri untuk melihat apakah format yang dipergunakan sesuai atau tidak dengan kondisi/situasi lapangan, menilai apakah pelaksana evaluasi program dapat mengerti/memahami makna tentang rencana program itu sendiri (keterbacaan rencana), dan melihat adakah hubungan antar komponen yang digunakan baik secara vertikal maupun horizontal. 3) Evaluasi

---

<sup>4</sup> Roswati, Evaluasi Program/Proyek (Pengertian, Fungsi, Jenis, dan Format Usulan) dalam *Jurnal Jurnal Pendidikan Penabur* - No.11/Tahun ke-7/Desember 2008, hal. 65.

<sup>5</sup> Roswati, Evaluasi Program/Proyek (Pengertian, Fungsi, Jenis, dan Format Usulan), *Op. Cit.*, hal. 67-68.

proses; memonitor pelaksanaan program di lapangan untuk melihat apakah kegiatan, strategi, dan pelakuan yang direncanakan dijalankan sesuai rencana atau tidak.

4) Evaluasi Hasil; Menilai dampak evaluasi terhadap objek evaluasi sendiri maupun terhadap masyarakat luas, menilai program mana yang mampu memberikan hasil terbaik, dan dalam evaluasi hasil, informasi yang ingin didapat adalah tentang target populasi itu sendiri yaitu keadaan populasi sebelum dan sesudah dilakukan perlakuan. evaluasi hasil menentukan apakah tujuan telah tercapai atau tidak. Dalam kegiatan ini, kelemahan, kekuatan dari program yang sedang berjalan dijelaskan secara rinci agar dapat dipergunakan sebagai masukan bagi perbaikan program berjalan maupun masukan bagi program berikutnya.

5) Evaluasi pelaksanaan/kemajuan kegiatan *Implementation Evaluation*, evaluator mencari kesenjangan yang mungkin terjadi antara rencana yang telah ditetapkan dengan kenyataan yang ada di lapangan, sekaligus evaluator juga harus menjaga agar program berjalan sesuai disain yang ditetapkan atau merubah, memodifikasi disain tersebut sesuai situasi dan kondisi yang ada. Dalam *Progress Evaluation*, evaluator memonitor indikator-indikator kemajuan yang terjadi pada saat program berlangsung, mengadakan koreksi minor sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan.

Dalam menilai program YES 118, penulis melakukan teknik evaluasi hasil atau sumatif. Teknik evaluasi hasil atau sumatif yaitu dengan melakukan penilaian terhadap hasil-hasil yang telah dicapai secara keseluruhan dari awal program sampai akhir akhir. Penilaian dilakukan terhadap enam hal yaitu dari segi efektifitas, efisiensi, biaya pengembangan, sikap dan reaksi stakeholder terhadap program dan keuntungan jangka panjang dari adanya Program YES 118.

#### 1. Keefektifan

Sebelum membahas lebih jauh tentang efektifitas program YES 118, penulis perlu mengemukakan terlebih dahulu tentang pengertian efektifitas. Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektifitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Sebagai contoh jika sebuah tugas dapat selesai dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar atau efektif.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Griffin, *Manajemen*, Jilid 1, edisi 7, alih bahasa Gina Gania, Wisnu Candra Kristiaji (ed.), (Jakarta: Erlangga, 2004), hlm. 87.

Program Yes 118 merupakan salah satu upaya pemerintah Kota Yogyakarta dalam melakukan peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Program ini pertama kali diluncurkan pada tanggal 12 November 2008. YES 118 merupakan pelayanan pertolongan kegawatdaruratan medis yang bekerja sama dengan PMI Cabang Kota Yogyakarta, 10 rumah sakit umum dan pihak asuransi kesehatan.

Program YES 118 dikeluarkan berdasarkan keluhan dari petugas PMI dan masyarakat umum menyangkut pelayanan kegawatdaruratan yang berakhir dengan kematian pasien. Di mana para petugas rumah sakit seringkali tidak melayani pasien yang masuk jika tidak ada penjaminnya. Hal tersebut menimbulkan keresahan di antara masyarakat umum, terutama para pengamat medis yang ada di UGM dan PMI yang seringkali para anggotanya dijadikan jaminan oleh pihak rumah sakit.

Oleh karena itu, PMI beserta stakeholder masyarakat lainnya mengajukan usulan kepada pemerintah untuk mencari solusi permasalahan kegawatdaruratan yang terjadi di Yogyakarta. Kemudian pemerintah merespon dengan mengeluarkan kebijakan YES 118.<sup>7</sup>

Pada prinsipnya, program YES 118 adalah program pelayanan yang selalu *stand by* selama 24 jam. Petugas YES 118 akan datang ke lokasi

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan petuga Palang Merah Indonesia, pada 10 Januari 2011 di Kantor PMI.

kegawatdaruratan apabila ada yang mengkonfirmasi terlebih dahulu melalui *call center* 118 yang telah menjadi ikon program layanan ini.

Program YES 118 dilaksanakan dengan melibatkan sejumlah instansi pendukung lainnya, yaitu instansi pemerintah, PMI, Rumah Sakit dan asuransi. Di masing-masing memiliki peran tersendiri. Pemerintah berperan sebagai fasilitator, legislator dan pemberi dana. Sedangkan PMI sebagai operator lapangan yang dibantu oleh rumah sakit mitra. Pihak asuransi bertugas melaksanakan pembayaran-pembayaran biaya perawatan dan medis pasien selama 24 jam peratama di rumah sakit.

Tujuan awal dari YES adalah adalah terwujudnya suatu sistem yang dapat memberikan pelayanan penanganan kegawatdaruratan medis yang terjadi di masyarakat secara terintegrasi dengan lintas sektor terkait, sehingga dapat mengurangi risiko kematian, kecacatan dan komplikasi yang tidak perlu terjadi sebagai akibat kegawatdaruratan medik yang terlambat ditolong ataupun salah pertolongan sebelum fase hospital, baik dalam kejadian sehari-hari maupun dalam kondisi bencana.

Dengan adanya program YES 118 ini diharapkan masyarakat dapat mengakses 118 apabila terjadi kecelakaan, kesakitan dan pertolongan-persalinan dengan indikasi kegawatdaruratan medis. Layanan YES 118 dapat diakses masyarakat selama 24 jam. Biaya perawatan dan pengobatan selama

24 jam pertama dijamin oleh Pemerintah Kota Yogyakarta sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis baik melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat maupun sumber-sumber dokumen di instansi-instansi terkait, menunjukkan bahwa keberadaan program YES 118 sangat efektif dalam menangani kegawatdaruratan di wilayah Kota Yogyakarta. Dengan adanya program ini, juga masyarakat merasakan manfaatnya berupa pelayanan medis secara segera serta bantuan pembiayaan.<sup>8</sup>

Dengan adanya bantuan medis tersebut, telah banyak nyawa korban kecelakaan maupun masyarakat umum yang mengalami gawat darurat diselamatkan. Dengan cara kerja yang cepat dan tepat, YES 118 memudahkan pasien mendapatkan bantuan pertolongan pertama hingga ditangani secara intensif oleh petugas medis yang menjadi mitra.

Menurut Anggun, bagian komunikasi dan Informasi PMI kota Yogyakarta saat ini masyarakat telah merasakan adanya program YES 118, namun pihaknya menilai masih belum optimal. Hal tersebut karena disebabkan karena masih banyaknya peristiwa kegawatdaruratan yang belum tertangani secara optimal.

"Kalau masyarakat mungkin sudah merasakan manfaatnya, tapi menurut saya masih belum optimal, masih banyak kegawatdaruratan yang belum tertangani. Di samping itu masyarakat juga belum mengetahui program pelayanan itu. Selain itu, petugas juga masih

---

<sup>8</sup> Lihat wawancara dengan petuga Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada 11 Januari 2011.

kurang memahami program. Misalnya saja petugas Lakalantas, tidak semua petugas Lakalantas yang melihat kejadian kecelakaan langsung menghubungi 118. Mereka biasanya membawa sendiri dengan armadanya yang tidak dilengkapi dengan peralatan medis”

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa efektifitas dari program YES 118 bukan hanya bergantung pada petugas lapangan yang menjadi operator program. Akan tetapi juga tergantung pada sejauh mana keaktifan masyarakat. Dalam program ini, menuntut agar masyarakat untuk ambil bagian secara aktif dalam menghubungi pihak pelaksana program YES dengan menghubungi nomor yang tertera 118 dan atau 420118.

Namun sejauh ini, pihaknya memastikan bahwa pasien yang mengalami keadaan kegawatdaruratan yang ditangani oleh pihak YES 118 telah berjalan efektif, yaitu tidak terjadi sesuatu yang serius. Lain halnya jika pasien yang mengalami keadaan kegawatdaruratan dilakukan oleh pihak lain seperti hanya dibawa becak, dan atau dibawa kepolisian dengan membawa mobil seadanya. Pasien tidak akan mendapatkan pertolongan pertama, seperti yang dilakukan oleh YES 118 dengan armadanya yang sangat lengkap dan dibantu oleh RS mitra.



## 2. Keefesienan

Efisiensi adalah penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Efisiensi menganggap bahwa tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima. Sebagai contoh untuk menyelesaikan sebuah tugas, cara A membutuhkan waktu 1 jam sedang cara B membutuhkan waktu 2 jam, maka cara A lebih efisien dari cara B. Dengan kata lain tugas tersebut dapat selesai menggunakan cara dengan benar atau efisiensi.

Program YES 118 dalam pelaksanaan pelayuannya dibantu oleh sepuluh rumah sakit baik pemerintah maupun swasta. Dalam prakteknya, korban yang mengalami keadaan gawat yang telah menghubungi operator YES 118 akan dibantu oleh YES dengan menghubungi rumah sakit terdekat. Apabila rumah sakit tersebut siap dan ambulan lengkap dengan medisnya, maka armada tersebut akan langsung menjemput pasien. Selanjutnya akan dibawa ke rumah sakit. Jika rumah sakit terdekat tidak siap, maka akan pihak YES akan menghubungi rumah sakit yang dapat menolong pasien tersebut, selanjutnya akan dibawa ke rumah sakit terdekat.

Jadi misalnya ada korban gawat di dekat RS Panti Rapih, tetapi armada RS Panti Rapih belum siap, maka pihak YES akan menghubungi armada RS Bathesda. Selanjutnya Bathesda akan membawa pasien ke RS Panti Rapih untuk mendapatkan pertolongan lanjutan.

Dilihat Dari cara kerjanya tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa cara kerja yang dilakukan oleh YES 118 dengan cara menghubungi langsung kepada pihak rumah sakit terbukti efisien dengan telah menolong 27 pasien selama desember 2008 dan 515 pasien pada 2009 dan 500 pasien pada 2010. Dengan demikian cara kerja program YES 118 sampai saat ini terbukti efisien.

Tabel 3.3

Jumlah Pasien dari Tahun ke Tahun

Tahun	Jumlah Pasien
Per Desember 2008	27
2009	515
2010	500

Sumber: Data diolah 2011

### 3. Biaya Pengembangan

Pembiayaan program YES 118 sepenuhnya menjadi tanggungan pemerintah Kota Yogyakarta. Pelaksana program YES 118 menyediakan biaya kegawatdaruratan yang dibantu pemerintah kota melalui YES 118. Biaya kegawatdaruratan tersebut meliputi:

- a. Biaya transportasi rujukan dari lokasi kegawatdaruratan sampai ke RS
- b. Biaya tindakan dan bahan medis pakai habis selama dalam perjalanan ke RS
- c. Biaya selama 24 jam pertama perawatan di Instalasi Gawat Darurat (iGD) RS yang tidak didampingi (tidak diketahui keluarganya) atau pasien tanpa identitas.
- d. Selain itu, Apabila kasus/ pasien memerlukan rujukan ke rumah sakit, maka YES 118 akan menjemput Pasien dan merujuk ke RS.

Berdasarkan data dari pelaksana YES, selama tiga tahun berjalan, yaitu mulai bulan Desember 2008 hingga September 2010 telah menghabiskan biaya Rp, 276.930.025. Pembiayaan selama tahun 2008 dengan jumlah kasus 32 yang ditangani oleh enam rumah sakit adalah Rp, 9.912.155. Dengan perincian lihat tabel di bawah:

Tabel 3.4  
Jenis Pelayanan, Jumlah kasus dan Jumlah Biaya

No	Pelayanan	Jumlah Kasus	Jumlah Dana
1	Tenaga teknis sebesar	21	Rp, 3.138.949.
2	Bahan medis habis pakai sebesar		Rp, 463.500.
3	Premium Ambulance sebesar		Rp, 3.134.500.
4	Klaim 24 jam sebesar		Rp, 3.000.000
Jumlah Biaya			Rp, 9.912.155.

Sumber: Data diolah tahun 2011

Pembiayaan selama tahun 2009 jumlah kasus yang ditangani sebanyak 519 dengan menghabiskan dana sebesar Rp. 65.767.870. Perincian pembiayaan lihat tabel berikut:

Tabel 3.5  
Jenis Pelayanan, Jumlah kasus dan Jumlah Biaya

No	Pelayanan	Jumlah Kasus	Jumlah Dana
1	Tenaga teknis sebesar	519	Rp, 27.700.000
2	Bahan medis habis pakai sebesar		Rp, 12.689.550
3	Premium Ambulance sebesar		Rp, 7.110.000
4	Klaim 24 jam sebesar		Rp, 18.268.320
Jumlah Biaya			Rp. 65.767.870.

Sumber: Data diolah tahun 2011

Sedangkan pada tahun 2010, YES 118 menangani 500 kasus dengan menghabiskan dana sebesar Rp, 201.250.000 dengan perincian pembiayaan seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1  
Jenis Pelayanan, Jumlah kasus dan Jumlah Biaya

No	Pelayanan	Jumlah Kasus	Jumlah Dana
1	Tenaga teknis sebesar	500	Rp, 50.000.000
2	Bahan medis habis pakai sebesar		Rp, 40.000.000

3	Premium Ambulance sebesar	Rp, 11.250.000
4	Klaim 24 jam sebesar	Rp, 100.000.000
Jumlah Biaya		Rp, 201.250.000

Sumber: Data diolah tahun 2011

#### 4. Sikap dan Reaksi *Stake Holder* Terhadap Program YES 118

Keberadaan program layanan kesehatan secara cepat dan gratis seperti YES 118 dianggap akan memberikan manfaat kepada masyarakat. Berdasarkan pendapat tiga stake holder yang ditemui penulis yaitu dari Pemerintah Kota Yogyakarta, Dinas Kesehatan dan PMI mereka menganggap keberadaan YES 118 dapat mengurangi angka kematian di wilayah Yogyakarta. Hal tersebut disebabkan karena korban yang mengalami keadaan gawat segera mendapat pertolongan pertama dari petugas medis yang dimiliki oleh YES 118 dibantu oleh sepuluh rumah sakit mitra.

Menurut Anggun petugas komunikasi dan informasi PMI misalnya, menurut saya program YES sangat membantu dalam pelayanan kegawatdaruratan, misalnya seorang yang gawat dibawa oleh becak atau orang yang bukan ahlinya kan malah keadaannya tambah para.

Selain itu, keberadaan YES 118 dipandang oleh Anggun akan membantu kinerja PMI dalam pelaksanaan tugas-tugas lainnya. Hal tersebut

disebabkan karena sebelum adanya YES 118, seringkali petugas PMI menjadi jaminan dari pasien yang dibawa yang tidak memiliki identitas. Rumah sakit dalam melakukan pelayanan kepada pasien pada umumnya berdasarkan atas adanya jaminan dari keluarga. Dengan demikian, ketika tidak ada keluarga, maka pihak PMI yang menjadi jaminan untuk sementara. Sementara itu, PMI masih memiliki tugas-tugas yang lain yang membutuhkan tenaga setiap relawannya.

Dalam praktek kerjanya, proses pertolongan untuk korban yang dilakukan oleh pihak YES 118 adalah dengan dimulai dengan memberikan pertolongan pertama ketika dalam ambulan YES 118 menuju rumah sakit. Kemudian pasien segera di rujuk ke rumah sakit terdekat oleh petugas dan atau rumah sakit yang bekerjasama dengan YES 118.

Menurut Walikota Yogyakarta dalam sambutannya ketika peluncuran program ini, menekankan bahwa program YES 118 merupakan bentuk kepedulian pemerintah Kota Yogyakarta terhadap keselamatan warganya. Hal tersebut didasarkan pada asumsi bahwa Yogyakarta sebagai pusat aktifitas mulai dari aktifitas ekonomi, sosial, pemerintahan sangat mungkin terjadi lebih banyak kecelakaan dibandingkan di tempat lainnya. Sementara itu, di sisi lain permasalahan kepadatan penduduk yang tinggi, maka potensi

kecelakaan lalu lintas juga tinggi. Sehingga nyawa dan kesehatan itu sangat berharga.<sup>9</sup>

Dalam kondisi seperti digambarkan di atas, maka kecepatan dan ketepatan melakukan pertolongan pada gawat darurat dibutuhkan komunikasi yang cepat pula, jika masyarakat segera menghubungi 118 jika berada di sekitar kejadian gawat darurat, maka akan cepat pula penanganan korban dan juga dapat mengurangi kematian akibat salahnya pertolongan pada kejadian gawat darurat. Untuk itulah PMI Cabang Kota Yogyakarta, yang telah sekian lama menjalankan program pertolongan pertama pada keadaan gawat darurat dengan gratis, di percaya oleh pemerintah kota Yogyakarta untuk menjadi pusat komunikasi YES 118.<sup>10</sup>

##### 5. Keuntungan Jangka Panjang Program

Sebagaimana dijelaskan terdahulu bahwa korban kecelakaan dengan keadaan gawat darurat seringkali meninggal karena tidak mendapatkan pertolongan segera dari masyarakat atau dari pihak-pihak yang berwenang.

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan petuga Palang Merah Indonesia, pada 10 Januari 2011 di Kantor PMI di Kantor PMI Cabang Yogyakarta.

<sup>10</sup> Wawancara dengan petuga Palang Merah Indonesia, pada 10 Januari 2011 di Kantor PMI di Kantor PMI Cabang Yogyakarta.

Oleh karena itu, keuntungan adanya program YES 118 sesuai dengan tujuannya adalah memberi pertolongan pertama kepada pasien selanjutnya akan mendapatkan pertolongan tetap dari dokter yang berwenang.

Dengan demikian, keberadaan YES 118 di masa yang akan datang adalah mengurangi angka kematian yang disebabkan oleh hal-hal di atas. YES 118 memberikan pertolongan dengan system cepat dan tepat. Selain itu cara kerja yang ditangani oleh tenaga medis yang memang telah terlatih akan membantu dalam pertolongan pertama pasien.

Selanjutnya tinggal masyarakat mengambil inisiatif dalam meminta pertolongan dengan cara menghubungi call center yang tertera di belakang nama YES yaitu 118. Pemerintah mesti melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang program pelayanan ini dengan cara melakukan iklan di media yang mudah dijangkau oleh masyarakat di daerah kota Yogyakarta.

Masih banyak masyarakat dan petugas yang belum memahami adanya YES dan kinerja YES. Oleh karena itu, tugas stakeholder adalah memastikan bahwa petugas lapangan berjalan baik dan masyarakat mengetahui informasi adanya program YES 118.