

UMMI CARE

UMMI Cepat Aman Responsif Emergency : Optimalisasi Layanan ambulance Online RS UMMI untuk Pelayanan Cepat dan Sigap di Masa Krisis



Kategori 4 : Health Services During Crisis

Achmad Fachrul Rozi | Angga Fajar Nugraha | Annisa Aulia Irsandi
| Bagus Andre Wijaya | M. Fahry Risnandar

DAFTAR ISI

	Hal
Daftar Isi	ii
Ringkasan	1
Latar Belakang	1
Tujuan	2
Langkah-Langkah	3
1. Tahap Persiapan	3
a. Identifikasi Permasalahan dan Kebutuhan Layanan	3
b. Perancangan Sistem Pemasanan Ambulance Berbasis Web	3
c. Penyusunan SPO dan Alur Pelayanan Ambulance Online	4
d. Pelatihan dan Sosialisasi kepada Tim Terkait	5
2. Tahap Impementasi dan Evaluasi	6
a. Peluncuran Layanan UMMI Care	6
b. Promosi	6
c. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan	7
d. Dokumentasi dan Pelaporan	7
Hasil	8
Daftar Gambar	11
Lembar Pengesahan	12



UMMI Cepat Aman Responsif Emergency

“Optimalisasi Layanan ambulance Online RS UMMI untuk Pelayanan Cepat dan Sigap di Masa Krisis”

Kategori 4 : Health Services During Crisis

Achmad Fachrul Rozi, Angga Fajar Nugraha, Annisa Aulia Irsandi,
Bagus Andre Wijaya, M. Fahry Risnandar

RINGKASAN

RS UMMI mengembangkan UMMI CARE (UMMI Cepat Aman Responsif Emergency) sebagai inovasi layanan ambulans berbasis web untuk mengatasi kendala pemesanan manual yang lambat dan kurang terkoordinasi. Sebelum inovasi, pemesanan dilakukan via chat atau telepon, bergantung pada ketersediaan penerima pesan, sehingga berisiko menunda penanganan pasien gawat darurat. UMMI CARE hadir dengan sistem pemesanan online yang terintegrasi dengan SPGDT, memungkinkan respons lebih cepat, transparan, dan terpantau secara *real time*. Saat ini, layanan mulai diperkenalkan kepada pasien rujukan sebagai tahap awal implementasi, dengan harapan dapat meningkatkan kecepatan respons, mutu pelayanan, dan keselamatan pasien di masa mendatang.

LATAR BELAKANG

Pelayanan ambulance merupakan bagian penting dalam sistem kegawatdaruratan rumah sakit yang berperan langsung dalam menyelamatkan nyawa pasien, terutama pada situasi krisis. Namun, pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang kesulitan mengakses layanan ini, khususnya di luar jangkauan ambulance desa yang jumlahnya terbatas. Tidak jarang, pasien gawat darurat terpaksa dibawa menggunakan angkutan umum yang tidak sesuai standar medis, sehingga membahayakan keselamatan.

Di sisi lain, Kepercayaan masyarakat terhadap layanan ambulance pun sempat menurun akibat pemberitaan negatif, seperti penyalahgunaan ambulance untuk kepentingan non-medis atau pengoperasian ambulance desa yang tidak memenuhi standar pelayanan. Di lapangan, sering ditemukan kendala seperti lamanya proses pemanggilan ambulance dan minimnya koordinasi langsung antara pasien, keluarga, dan fasilitas kesehatan.

Menanggapi tantangan tersebut, RS UMMI menghadirkan inovasi UMMI CARE (UMMI Cepat Aman Responsif Emergency), sebuah layanan pemesanan ambulance berbasis web yang dirancang untuk memudahkan, mempercepat, dan meningkatkan transparansi pelayanan. Melalui platform

digital ini, pasien atau keluarga dapat memesan ambulance secara langsung tanpa perantara. Tim medis RS UMMI akan segera mempersiapkan dan mengirimkan unit ambulance ke lokasi, terhubung secara *real-time* dengan sistem kegawatdaruratan rumah sakit.



Gambar 1 Website pemesanan ambulance online <https://ummicare.rsummi.co.id/>

Tidak hanya mengandalkan teknologi, UMMI CARE juga menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dan pelayanan sepenuh hati, sejalan dengan motto RS UMMI: “*We Care and Cure with Heart.*”

Dengan UMMI CARE, RS UMMI hadir memberikan solusi layanan gawat darurat yang lebih profesional, aman, dan terintegrasi, memastikan pasien mendapat pertolongan tepat waktu, termasuk pada kondisi kritis seperti kecelakaan lalu lintas atau serangan jantung. Inovasi ini menjadi langkah nyata rumah sakit dalam meningkatkan mutu dan keselamatan pasien sekaligus mengembalikan kepercayaan publik terhadap layanan ambulance.

UMMI CARE juga selaras dengan visi RS UMMI dalam memanfaatkan teknologi untuk menghadirkan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, terutama pada situasi kritis. Dengan sistem yang terintegrasi, seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses ambulance dengan mudah, merasakan layanan yang lebih baik, dan membuka peluang menyelamatkan lebih banyak nyawa.

TUJUAN

UMMI CARE bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan layanan ambulance RS UMMI melalui sistem pemesanan online yang responsif, akurat, dan terintegrasi. Inovasi ini dirancang untuk

menunjang keselamatan pasien dalam kondisi gawat darurat sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kegawatdaruratan rumah sakit.

1. Tujuan Umum

Mengoptimalkan pelayanan ambulance RS UMMI agar lebih mudah diakses oleh masyarakat, mampu merespon kondisi darurat dengan cepat, serta menghadirkan layanan yang transparan, profesional, dan terpercaya melalui pemanfaatan platform digital.

2. Tujuan Khusus

- Menyediakan sistem pemesanan ambulance berbasis web yang ramah pengguna.
- Mempercepat waktu tanggap layanan ambulance dalam situasi darurat medis.
- Meningkatkan koordinasi antara tim SPGDT, pengemudi, dan tenaga medis melalui sistem digital yang terintegrasi.
- Menyediakan layanan ambulance yang sesuai standar operasional.
- Meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit serta menjamin keselamatan pasien pada proses rujukan atau penjemputan darurat.
- Menekan potensi penyalahgunaan kendaraan ambulance melalui dokumentasi digital.
- Memperkuat jejaring kerja sama dengan puskesmas, fasilitas kesehatan, dan instansi terkait untuk memperluas jangkauan pelayanan.

LANGKAH_LANGKAH

Pelaksanaan UMMI CARE di RS UMMI dilakukan secara bertahap agar layanan ambulance online dapat berjalan efektif dan berkelanjutan. Berikut tahapan-tahapan utamanya:

1. Tahap Persiapan

a. Identifikasi Permasalahan dan Kebutuhan Layanan

Menggali kendala masyarakat dalam mengakses ambulans, seperti proses manual via chat/telepon yang lambat, risiko miskomunikasi, serta isu penyalahgunaan yang menurunkan citra layanan darurat.

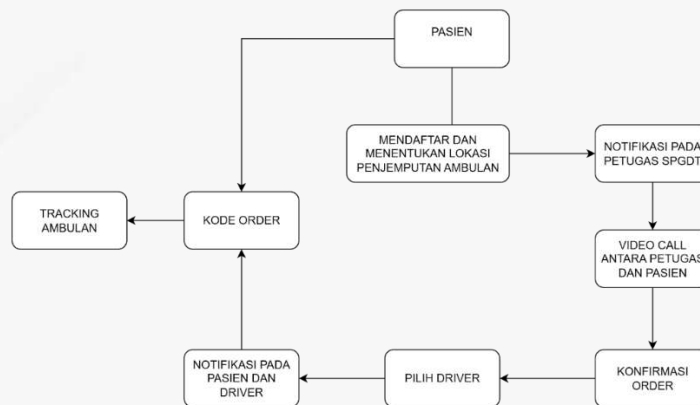
b. Perancangan Sistem Pemesanan Ambulance Berbasis Web

Tim IGD RS UMMI bekerja sama dengan tim IT untuk membuat sistem *web-based* yang ramah pengguna, dapat diakses melalui ponsel, dan terintegrasi dengan Tim SPGDT RS UMMI.



c. Penyusunan SPO dan Alur Pelayanan Ambulance Online

Menyusun Standar Prosedur Operasional (SPO) mulai dari pemesanan, verifikasi data, konfirmasi kesiapan unit, hingga pelaporan dan dokumentasi digital.



Gambar 2 Alur pemesanan ambulance online UMMI CARE



Gambar 3 Notifikasi kepada pemesan Ambulance Online tanpa pendamping



Gambar 4 Notifikasi kepada petugas SPGDT saat ada pemesanan Ambulance dengan pendampingan Perawat



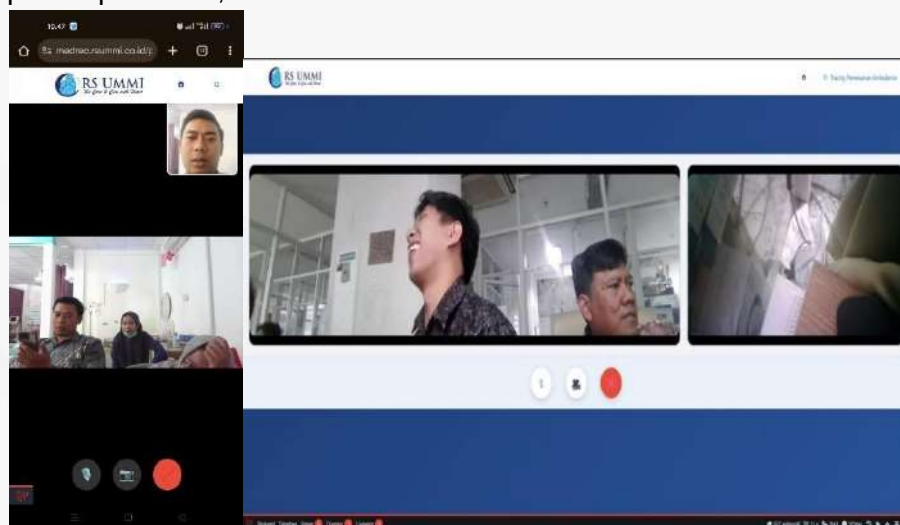
Gambar 5 Video Call oleh petugas SPGDT untuk memastikan keadaan pasien, sekaligus mengkonfirmasi bukan pemesanan fiktif



Gambar 6 Notifikasi kepada Driver untuk segera memenuhi permintaan pemanggilan

d. Pelatihan dan Sosialisasi kepada Tim Terkait

Memberikan pelatihan kepada petugas IGD, SPGDT, driver ambulance, dan administrasi terkait penggunaan sistem baru, penerapan SPO, serta koordinasi lintas unit.

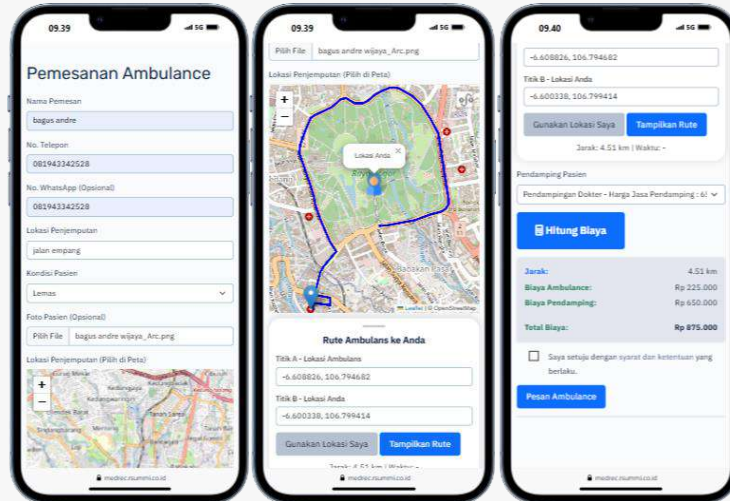


Gambar 7 Sosialisasi kepada petugas terkait untuk penggunaan UMMI CARE

2. Tahap Implementasi dan Evaluasi

a. Peluncuran Layanan UMMI CARE

Dimulai dengan uji coba terbatas untuk pasien rujukan. Pemantauan pemesanan dilakukan secara real time, dan penugasan ambulans mengikuti standar waktu tanggap darurat.



Gambar 8 Peluncuran Layanan UMMI CARE

b. Promosi Awal

Pada tahap awal, promosi UMMI CARE difokuskan untuk pasien RS UMMI yang membutuhkan layanan rujukan. Informasi disampaikan melalui *leaflet* yang berisi tujuan, cara pemesanan, dan manfaat layanan. Edukasi dilakukan langsung oleh petugas agar pasien/keluarga memahami prosedur.





Gambar 9 Leaflet Promosi UMMI CARE

Ke depan, promosi akan diperluas melalui media sosial RS UMMI, pemasangan banner informatif di area rumah sakit, serta kerja sama dengan puskesmas dan fasilitas kesehatan lain. Strategi ini diharapkan menjangkau lebih banyak masyarakat, meningkatkan kesadaran akan kemudahan akses layanan, dan memperkuat citra RS UMMI sebagai penyedia layanan ambulance yang cepat, aman, dan terpercaya.

c. Monitoring dan Evaluasi

Evaluasi awal mencakup:

- **Hambatan Teknis**
Gangguan jaringan internet pada area tertentu, mengakibatkan *video call* sering terputus
- **Literasi digital pengguna**
Sebagian pasien/keluarga belum terbiasa dengan layanan berbasis web, sehingga perlu bimbingan langsung dari petugas
- **Koordinasi awal antar unit**
Penyesuaian prosedur kerja antar SPGDT, IGD, dan pengemudi
→ pelatihan koordinasi terpadu dan simulasi alur kerja

d. Dokumentasi dan Pelaporan

Semua proses tercatat secara digital untuk kebutuhan audit mutu dan pelaporan manajemen.

HASIL

Meskipun UMMI CARE merupakan inovasi baru yang masih dalam tahap awal implementasi, sejumlah hasil awal telah mulai terlihat.:

1. Peningkatan Koordinasi

Sebelum inovasi ini, proses pemesanan ambulance cenderung lambat karena masih mengandalkan telepon manual dan komunikasi yang tidak terpusat. Kini, dengan sistem *real time*, permintaan dapat dipantau, ditindaklanjuti, dan dijalankan secara efisien sehingga pasien mendapatkan penanganan lebih cepat. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan keselamatan pasien, khususnya dalam kasus darurat seperti serangan jantung, kecelakaan lalu lintas, atau kondisi medis kritis lainnya.

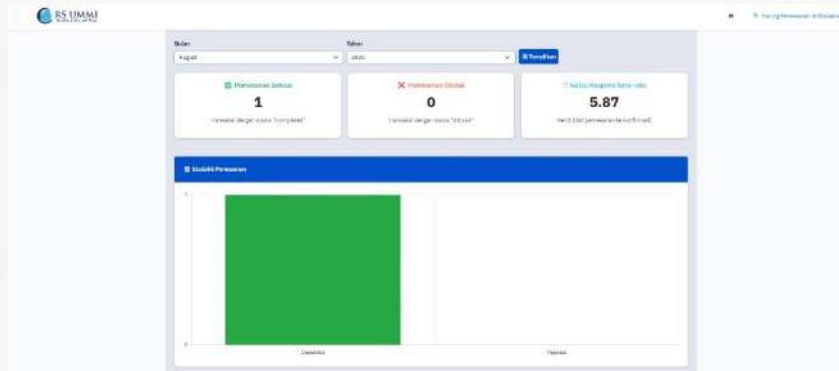


Gambar 10 Chat manual unit IGD kepada Driver Ambulance sebelum terintegrasi UMMI CARE

2. Perbaikan Sistem Dokumentasi dan Pelaporan

Setiap permintaan ambulance kini tercatat secara digital, lengkap dengan data pemesan, lokasi penjemputan, waktu keberangkatan, waktu tiba, serta laporan kondisi pasien. Dokumentasi ini tidak hanya penting untuk kebutuhan audit mutu internal, tetapi juga sebagai bentuk akuntabilitas terhadap publik. Sistem ini mendukung pendekatan *evidence-based* dalam evaluasi mutu pelayanan rumah sakit.

No	ID Pesanan	Nama Pemesan	No. Telp	Lokasi Pengantaran	Jenis Rm	Rtg	Status Transmisi	Status Respon	Antarongket	Tanggal Respon	Oke
1	21234567890	PAHA	08123456789	Cikuh	5.00	20.000	1	Respon		2023-05-13 10:10:00	0000000000
2	94789012345	Batu	08776543210	PT. LINDA	5.00	20.000	1	Respon		2023-05-13 10:10:00	0000000000
3	89012345678	DAH	08776543210	Cikuh	5.00	20.000	1	Respon		2023-05-13 10:10:00	0000000000



Gambar 11 Hasil Pelaporan Layanan UMMI Care

3. Peningkatan Citra Layanan

Meskipun baru, pengenalan UMMI CARE melalui *leaflet* kepada pasien rujukan mulai membangun persepsi positif terhadap RS UMMI sebagai rumah sakit yang memanfaatkan teknologi demi keselamatan pasien.

4. Dukungan terhadap Keselamatan Pasien (*Patient Safety*)

Keberhasilan layanan ambulance tidak hanya diukur dari kecepatan respons, tetapi juga bagaimana pasien ditangani secara aman selama transportasi. Dalam program ini, petugas ambulance dilengkapi pelatihan tambahan mengenai keselamatan transportasi, dan penanganan awal pasien di lapangan sesuai standar SPGDT. Ini menjadi bagian penting dalam menjaga kesinambungan keselamatan pasien sejak dijemput hingga diterima di IGD.



Gambar 12 Pelatihan Driver Ambulance



Gambar 13 Pelatihan ACLS dan ATLS untuk Tenaga Medis



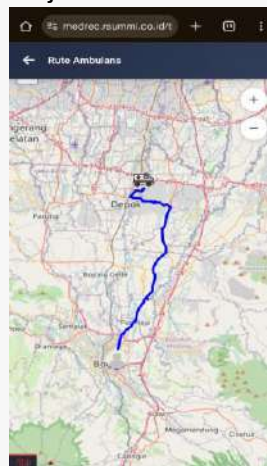
Gambar 14 Pelatihan Triage Course dan ACLS untuk Tenaga Kesehatan

5. Kolaborasi yang Lebih Baik Antar Unit

UMMI CARE mendorong koordinasi yang lebih baik antara unit SPGDT, IGD, pengemudi ambulance, dan administrasi. Proses layanan tidak lagi berjalan sendiri-sendiri, tetapi terintegrasi melalui sistem digital yang mempercepat alur kerja dan pengambilan keputusan. Hasilnya adalah alur layanan yang lebih tertib, responsif, dan minim risiko keterlambatan atau kesalahan komunikasi.

6. Keberlanjutan dan Pengembangan Sistem

Program ini tidak berhenti pada peluncuran sistem, tetapi terus dikembangkan. Beberapa fitur telah dijalankan meliputi: pelacakan ambulance secara *live*, notifikasi otomatis kepada pihak keluarga pasien dan pengemudi. Ini menunjukkan bahwa inovasi ini dirancang dengan visi jangka panjang dan berkelanjutan.



Gambar 15 Tracking Ambulance Secara Realtime

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. Website pemesanan ambulance online	2
Gambar 2. Alur Pemesanan Ambulance Online	4
Gambar 3. Notifikasi kepada pemesan Ambulance Online	4
Gambar 4. Notifikasi kepada petugas SPGDT saat ada pemesanan ambulance	4
Gambar 5. Notifikasi video call oleh petugas SPGDT	5
Gambar 6. Notifikasi kepada Driver Ambulance	5
Gambar 7. Sosialisasi kepada Petugas Terkait	5
Gambar 8. Peluncuran Layanan Umami Care	6
Gambar 9. Leaflet Promosi UMMI Care	7
Gambar 10. Chat manual unit IGD kepada Driver Ambulance	8
Gambar 11. Hasil Pelaporan Layanan UMMI Care	9
Gambar 12. Pelatihan Driver Ambulance	9
Gambar 13. Pelatihan ACLS dan ATLS untuk Tenaga Medis	10
Gambar 14. Pelatihan Triage Course dan ACLS untuk Tenaga Kesehatan.....	10
Gambar 15. Tracking Ambulance Secara Realtime	10

LAMPIRAN

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Direktur Utama RS UMMI Bogor, menyatakan bahwa makalah ini :

Judul : UMMI Cepat Aman Responsif Emergency
"Optimalisasi Layanan ambulance Online RS UMMI untuk
Pelayanan Cepat dan Sigap di Masa Krisis"

Penulis : 1. Achmad Fachrul Rozi A.Md.Kep
2. Angga Fajar Nugraha A.Md
3. Annisa Aulia Irsandi S.M
4. Bagus Andre Wijaya
5. M. Fahry Risnandar A.Md.Kep

Asal Rumah Sakit : RS UMMI Bogor

Alamat : Jl. Empang II No. 2 Kelurahan Empang Kecamatan Bogor Selatan
Kota Bogor, Jawa Barat 16132

Nomor Telepon : 0251 – 8341600

Narahubung : Achmad Fachrul Rozi

Alamat Email : achmadfachrulrozi@gmail.com

Nomor Whatsapp : +62 856-8944-212

Dikirim untuk mengikuti **Lomba PERSI AWARDS 2025** dengan kategori Kategori 4 : *Health Services During Crisis*. Makalah ini bukan merupakan hak paten dan dapat diimplementasikan oleh rumah sakit lain tanpa harus meminta izin, serta tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI dengan tujuan untuk menyebarluaskan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen rumah sakit

Bogor, 13 Agustus 2025



dr. Najib Askar

Direktur Utama RS UMMI Bogor