

Aplikasi Call Center Easy Service Emergency dalam Meningkatkan Pengetahuan Pertolongan Pertama Gawat Darurat di Masyarakat

Easy Service Emergency Call Center Application in Improving Emergency First Aid Knowledge at the Community

^{1*}Zulkifli B. Pomalango, ¹Nirwanto K. Rahim

¹Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history :

Received : 04-08-2024

Revised : 05-09--2024

Accepted : 10-10-2024

Keywords : Easy Service
Emergency Call centre,
application, Knowledge

Kata Kunci : Easy Service
Emergency Call centre,
Aplikasi, Pengetahuan

Correspondence :

Zulkifli B.Pomalango

Email : zulkifli@ung.ac.id

ABSTRACT

A total of 36 cases of traffic accidents occurred in January 2024, while in February there were 25 cases of accidents in Gorontalo Regency. Initial data indicates that many people are still unaware of how to provide first aid in the event of an accident. To address this, the development of an Android-based first aid education application has been implemented, offering significant benefits to Android smartphone clients in getting data on to begin with help measures during accidents. The objective of this research is to analyze the impact of the Easy Service Emergency call center application on the knowledge of emergency first aid among the residents of Modelomo Village. This study uses a pre-experimental research design with a one-group pretest-posttest design. This study was conducted in Modelomo Village, Tiamuta District, Gorontalo Regency. The research was conducted from February to March 2024. The targeted outcome of this research is to demonstrate the utilization of the Easy Service Emergency call center application in improving the community's knowledge of emergency first aid in Modelomo Village, thereby potentially reducing the incidence and impact of traffic accidents at an early stage.

ABSTRAK

Sebanyak 36 kasus kecelakaan lalu lintas yang terjadi pada bulan Januari 2024, sementara pada bulan februari terjadi 25 kasus kecelakaan di Kabupaten Gorontalo. Data awal didapatkan, banyak masyarakat belum mengetahui cara melakukan penanganan pertolongan pertama pada kecelakaan, untuk itu dilakukan pengembangan aplikasi edukasi pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) berbasis Android memberikan manfaat signifikan bagi pengguna smartphone berbasis Android dalam mendapatkan informasi mengenai tindakan- tindakan pertolongan pertama pada kecelakaan.

Tujuan penelitian yakni untuk menganalisis pengaruh aplikasi call center easy service emergency terhadap pengetahuan pertolongan pertama gawat darurat pada masyarakat Desa Modelomo. Penelitian ini menggunakan desain penelitian pra eksperimental dengan desain yang digunakan *one group pretest-posttest*. Penelitian ini dilaksanakan di desa Modelomo, Kecamatan Tiamuta, Kabupaten Gorontalo. Waktu pelaksanaan penelitian bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2024. Hasil penelitian didapatkan hasil uji statistik (Uji wilcoxon bernilai 0.000 kurang dari 0,05), artinya ada pengaruh edukasi melalui aplikasi pertolongan pertama gawat darurat berbasis *call centre Easy Service Emergency* terhadap pengetahuan masyarakat di desa Modelomo. Kesimpulan yakni adanya pemanfaatan aplikasi call center easy service emergency terhadap pengetahuan masyarakat tentang pertolongan pertama gawat darurat di Desa Modelomo, sehingga dapat menurunkan kasus kecelakaan lalu lintas secara dini dan dampak dari kecelakaan.

PENDAHULUAN

Situasi keadaan darurat yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak dapat diprediksi, seperti kegawatdaruratan medis, membutuhkan perawatan cepat guna menyelamatkan nyawa dan mencegah kerusakan yang lebih parah. Penanganan kegawatdaruratan harus dilakukan dengan cepat, akurat, dan responsif untuk menghindari kematian dan kecacatan (1). Salah satu contoh keadaan darurat yang mengancam nyawa adalah henti jantung, juga dikenal sebagai cardiac arrest, di mana fungsi jantung seseorang menurun secara tiba-tiba dan gejalanya muncul dengan cepat (2). Penyakit ini tetap menjadi ancaman global utama sebagai penyebab kematian di seluruh dunia (3). dengan data yang didukung oleh World Health Organization (4). yang menunjukkan bahwa penyakit kardiovaskular menyebabkan sekitar 17,8 juta kematian atau sekitar 31% dari total 56,5 juta (5). kematian di seluruh dunia. Di Indonesia, prevalensi penyakit kardiovaskular terus meningkat, menurut data dari Riset Kesehatan Dasar. penderita penyakit jantung sekitar 15 banding 1000 orang atau dengan data jumlah penderita 2.784.064

individu yang dapat mengakibatkan henti jantung. Di Indonesia, angka kejadian henti jantung diperkirakan dapat terjadi pada usia di bawah 35 tahun, dengan jumlah kasus lebih kurang 300.000 per tahun (6). Dalam konteks ini, penanganan yang tepat pada fase gawat darurat atau "golden period" sangat penting. Di Amerika Serikat, data henti jantung sekitar 325.000, 40% mengalami kematian setiap tahun akibat tidak mendapatkan pertolongan yang memadai. Bahkan kasus henti jantung yang dapat bertahan hidup di luar rumah sakit setelah diperbolehkan pulang, hanya sekitar 20% pasien (7). Studi lain menunjukkan bahwa hanya 1,4% pasien henti jantung luar rumah sakit yang dapat bertahan hidup setelah diperbolehkan pulang. Berdasarkan hal tersebut di atas, pertolongan pertama menjadi sangat penting. Masyarakat merupakan salah satu kelompok yang dapat memberikan pertolongan pertama saat keadaan darurat. Namun, banyak masyarakat yang belum memahami secara mendalam atau bahkan tidak tahu sama sekali tentang pertolongan pertama (8). Keterbatasan akses informasi dan pengetahuan yang adekuat mengenai pertolongan pertama juga menjadi masalah. Dalam situasi di mana teknologi semakin berkembang, penggunaan aplikasi untuk memberikan edukasi dan informasi tentang pertolongan pertama menjadi semakin penting. Aplikasi dapat memberikan akses tanpa koneksi internet, kesiapan di tempat terpencil, kecepatan akses informasi, dan fleksibilitas pembelajaran mandiri. Studi ilmiah menunjukkan teknologi informasi dan komunikasi menjadi peluang baru sangat membantu dalam pengembangan peringatan dini dan respons cepat dalam situasi darurat. Perangkat seluler, yang kini menjadi bentuk komunikasi utama, telah berubah menjadi alat komunikasi yang efektif dalam situasi darurat, menyediakan akses cepat dan mudah ke layanan darurat serta memungkinkan respons yang lebih efisien. Oleh karena itu, pengembangan dan pemanfaatan teknologi seluler, terutama melalui aplikasi, menjadi kunci dalam meningkatkan kesiapsiagaan dan respons masyarakat dalam menghadapi situasi darurat (9).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pratama & Rachmatika, pengembangan android untuk aplikasi edukasi pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) memberikan manfaat signifikan bagi pengguna smartphone berbasis Android dalam mendapatkan informasi mengenai tindakan-tindakan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) (10). Aplikasi Easy Service Emergency (ESE) merupakan sebuah aplikasi yang menyediakan informasi, edukasi, dan layanan tanggap darurat berbasis call center. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat memperoleh informasi mengenai berbagai jenis kecelakaan dan kejadian gawat darurat, seperti kecelakaan lalu lintas, jatuh, tenggelam, dan lain sebagainya. Tujuan pembuatan aplikasi ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pertolongan pertama serta mengurangi keparahan cedera dengan memberikan akses cepat dan tepat dalam penanganan keadaan darurat. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur, termasuk materi edukasi, video, ilustrasi, dan layanan call center.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada beberapa masyarakat yang tinggal di Desa Modelomo didapatkan informasi bahwa para warga belum mengetahui cara melakukan penanganan pertolongan pertama pada kecelakaan. Kebanyakan orang hanya melihat dan hanya melakukan kegiatan yang tidak berfaedah seperti live di media sosial, mengambil foto, dan mengambil video tanpa melakukan pertolongan pada korban, kecuali ada keluarga dekat atau kerabat yang ada di sekitar tempat kejadian.

Maka dari itu, sangat penting bagi masyarakat untuk memiliki akses informasi dan pengetahuan tentang cara memberikan pertolongan pertama kegawatdaruratan. Dengan kondisi ini, peneliti tertarik melaksanakan penelitian tentang "Edukasi Melalui Aplikasi Pertolongan Pertama Gawat Darurat Berbasis Call Centre Easy Service Emergency Terhadap Pengetahuan Masyarakat di Desa Modelomo" menjadi sangat mendesak, dengan tujuan penelitian ini adalah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pertolongan pertama dan sebagai langkah awal dalam mengidentifikasi sejauh mana aplikasi ESE dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam situasi darurat. Hal ini akan membantu dalam meningkatkan kesadaran dan kesiapan masyarakat dalam menghadapi keadaan darurat seperti henti jantung, yang pada gilirannya dapat menyelamatkan nyawa dan mengurangi dampak buruk akibat keterlambatan penanganan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian pra eksperimental dengan desain yang digunakan *one group pretest-posttest*. Penelitian ini dilaksanakan di desa Modelomo, Kecamatan Tiamuta, Kabupaten Gorontalo. Waktu pelaksanaan penelitian bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2024. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat berjumlah 38 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner berjumlah 14 item pernyataan dengan metode analisis menggunakan uji statistik *wilcoxon*, karena berdasarkan uji normalitas menggunakan *Shapiro-wilk* di dapatkan data tidak terdistribusi normal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 . Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
	n	%
Umur		
17 Tahun	5	13,2 %
18 Tahun	8	21,1 %
19 Tahun	5	13,2 %
20 Tahun	4	10,5 %
21 Tahun	6	15,8 %
22 tahun	3	7,9 %
23 tahun	3	7,9 %
24 tahun	2	5,3 %
25 tahun	2	5,3 %
Jenis Kelamin		
Perempuan	12	31,6
Laki-laki	26	68,4

Tabel 1. Menunjukkan bahwa responden paling banyak dengan usia 18 Tahun dengan presentase (21.1%) dan yang paling sedikit dengan umur 24 dan 25 tahun berjumlah 2 responden dengan presentase (5,3 %). Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, responden paling banyak dengan jenis kelamin laki-laki 26 responden dengan persentase (68,4%).

Analisis pengaruh edukasi melalui aplikasi pertolongan pertama gawat darurat berbasis call centre Easy Service Emergency terhadap pengetahuan masyarakat

Analisis bivariat mendeskripsikan dan menyampaikan hasil dari pengaruh sebelum dan sesudah diberikan edukasi melalui aplikasi easy service emergency terhadap pengetahuan masyarakat di Desa Modelomo, dengan menggunakan uji statistik wilcoxon, karena berdasarkan uji normalitas menggunakan Shapiro-wilk di dapatkan data tidak terdistribusi normal. Hasil analisa tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Analisis pengaruh edukasi melalui aplikasi Easy Service Emergency terhadap pengetahuan masyarakat

Variabel	Kategori	Mean	Perbedaan rata-rata	Std. Deviation	in- Max	P Value
Pengetahuan Masyarakat	Pre-test	38	31,95	51,5	7,14- 64,29	.000
	Post Test	38	83,45	19,445	28,57-100,0	

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil bahwa 38 responden didapatkan rerata pengetahuan masyarakat tentang pertolongan pertama sebelum dilakukan edukasi melalui aplikasi 31,95 dengan standar deviasi 51,5 dan setelah dilakukan edukasi melalui aplikasi rerata pengetahuan masyarakat tentang pertolongan pertama yaitu 83,45 dengan standar deviasi 19,445, dengan demikian ada perbedaan rerata sebelum dan setelah dilakukan edukasi melalui aplikasi terhadap responden. Berdasarkan hasil uji statistik (Uji wilcoxon bernilai 0.000 kurang dari 0,05), maka dapat di simpulkan hipotesis diterima, artinya ada pengaruh edukasi melalui aplikasi pertolongan pertama gawat darurat berbasis call centre Easy Service Emergency terhadap pengetahuan masyarakat di desa Modelomo.

PEMBAHASAN

Pengaruh Edukasi Melalui Aplikasi Pertolongan Pertama Gawat Darurat Berbasis Call Canter Easy Emergency Terhadap Pengetahuan Masyarakat Di Desa Modelomo

Berdasarkan implementasi yang telah dilakukan kepada 38 responden, yakni edukasi melalui aplikasi Easy Service Emergency, masing-masing responden dilakukan 3 kali intervensi, yakni pertama responden melakukan instal aplikasi Easy Service Emergency dan dilanjutkan dengan mengisi kuesioner sebelum menggunakan aplikasi. Selanjutnya, responden menggunakan aplikasi dan melakukan pengisian kuesioner setelah menggunakan aplikasi, dan yang ketiga, responden diminta kembali untuk menggunakan aplikasi dan tetap melakukan pengisian kuesioner. Jadi, masing-masing responden mendapatkan 3 kali intervensi.

Hasil analisa bivariat menggunakan uji Wilcoxon antara pengetahuan pertolongan pertama gawat darurat sebelum dan sesudah diberikan edukasi diperoleh hasil $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara edukasi melalui aplikasi Easy Service Emergency terhadap pengetahuan masyarakat di Desa Modelomo. Hal tersebut bisa dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan peningkatan pengetahuan masyarakat setelah dilakukan edukasi melalui aplikasi Easy Service Emergency.

Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Notoatmodjo (11), pendidikan kesehatan diartikan sebagai sebuah usaha berupa pemberian informasi dan keterampilan yang berhubungan dengan kesehatan kepada setiap orang, kelompok, dan masyarakat. Bisa dikatakan, pendidikan kesehatan merupakan semua usaha untuk melakukan pendidikan pemberian informasi, pengetahuan, ataupun keterampilan guna peningkatan kualitas kesehatan. Aplikasi Android merupakan salah satu media penyuluhan secara elektronik (12). Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian dalam bidang kesehatan aplikasi Android dapat digunakan untuk media edukasi dalam bidang kesehatan, yang memudahkan untuk akses informasi kesehatan yang dapat meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan masyarakat (13). Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berpendapat bahwa ada perbedaan pengetahuan masyarakat mengenai pertolongan pertama sebelum dan sesudah diberikan edukasi melalui aplikasi. Terlihat dari hasil responden sebelum dan sesudah dilakukan edukasi mengalami peningkatan pengetahuan tentang pertolongan pertama.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (14), yang mendefinisikan bahwa pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan didapatkan dari hasil penglihatan terkait objek tertentu. Selain itu, pengetahuan didapatkan melalui indra lainnya yaitu pendengaran, penciuman, peraba, dan perasa. Kebanyakan pengetahuan diperoleh dari hasil melihat dan mendengar. Jika tidak didasari pengetahuan, seseorang akan sulit menentukan tindakan untuk menyelesaikan masalahnya. Hasil pengetahuan masyarakat sebelum dan sesudah dilakukan edukasi melalui aplikasi mengalami peningkatan yang sangat signifikan karena dalam aplikasi tersebut memuat beberapa materi yang berkaitan dengan BHD, tersedak, terluka, dan luka bakar yang disajikan dalam bentuk ilustrasi dan video yang dapat menarik perhatian masyarakat untuk mempelajarinya.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Jurahman (15), bahwa aplikasi berbasis Android dapat dijadikan media pembelajaran dengan kelebihan dan manfaat memudahkan dalam mengakses berbagai informasi, dapat diakses kapan saja dan dimana saja, dengan tampilan yang lebih menarik, memudahkan akses informasi dan memudahkan peningkatkan wawasan khususnya informasi kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh edukasi melalui aplikasi pertolongan pertama gawat darurat berbasis call centre Easy Service Emergency terhadap pengetahuan masyarakat di desa Modelomo. Diharapkan penelitian ini menjadikan bahan masukan dalam rangka peningkatan program di desa untuk menganalisis pengaruh edukasi melalui aplikasi terhadap pengetahuan tentang pertolongan pertama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami sampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Negeri Gorontalo, Pimpinan Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Jurusan Keperawatan, Kepada Desa Modelomo, Masyarakat yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan seluruh pihak yang telah membantu dalam kelancaran pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Suswitha D, Arindari DR. Pengaruh Simulasi First Aid Kegawatdaruratan Kecelakaan Terhadap Pengetahuan Penanganan Fraktur. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*. 2020;12(1).
2. Berg KM, Cheng A, Panchal AR, Topjian AA, Aziz K, Bhanji F, et al. Part 7: Systems of care 2020 american heart association guidelines for cardiopulmonary resuscitation and emergency cardiovascular care. Vol. 142, *Circulation*. 2020.
3. Hazinski M, Shuster M, Donnino M, Travers A, Samson R, Schexnayder S, et al. Highlights of the 2015 American Heart Association - Guidelines Update for CPR and ECG. American Heart Association. 2015;
4. World Health Organization. World Health Organization (WHO)/Fact sheet/Cardiovascular diseases (CVDs). WHO. 2017.
5. Nurmasani A, Prityanto Y. Algoritme Stacking Untuk Klasifikasi Penyakit Jantung Pada Dataset Imbalanced Class. *Pseudocode*. 2021;8(1).
6. Harmon KG, Asif IM, Maleszewski JJ, Owens DS, Prutkin JM, Salerno JC, et al. Incidence, cause, and comparative frequency of sudden cardiac death in national collegiate athletic association athletes a decade in review. *Circulation*. 2015;132(1).
7. Magid DJ, Aziz K, Cheng A, Hazinski MF, Hoover A V., Mahgoub M, et al. Part 2: Evidence evaluation and guidelines development 2020 American Heart Association guidelines for cardiopulmonary resuscitation and emergency cardiovascular care. *Circulation*. 2020;142.
8. Raihan S, Kasih LC, Kamal A. Asuhan Keperawatan pada Tn. I dengan Cedera Kepala Sedang : Studi Kasus. *JIM FKep*. 2023;VII(2).
9. Mustafa A. Manajemen Sdm Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi. *An Nadwah*. 2021;26(2).
10. Sukmasetya P, Agustian B, Nurlatifah L, Yudianto MRA, Hasani RA. Penerapan Gamification pada Aplikasi Edukasi Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (Smart P3K) Guna Meningkatkan Literasi Penanganan Medis. *Information System For Educators And Professionals : Journal of Information System*. 2022;6(1).
11. Notoadmojo S. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta Ruhimat. *At-Ta'Dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*. 2021;13(1).
12. PH L, Santoso DYA, Aziz F, Kushindarto D. Kepuasan Peserta Pelatihan Penggunaan Teknologi Informasi pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Banyubiru, Kabupaten Semarang. *Jurnal Peduli Masyarakat*. 2021;3(3).
13. Puspitasari I, Indrianingrum I. Keefektifan Aplikasi M-Health Sebagai Media Promosi Kesehatan Dalam Upaya Peningkatan Pengetahuan, Sikap, Prilaku Pencegahan Tanda Bahaya Kehamilan. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 2021;12(1).
14. Notoadmodjo. *Pengantar Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2019.
15. Nurbani N, Puspitasari H. Analisis Kebutuhan Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Android pada Mata Pelajaran Matematika di SMA. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*. 2022;4(2).