



**PROGRAM PELAYANAN KEGAWATDARURATAN MEDIS  
MELALUI *PUBLIC SAFETY CENTER* DI RSUD DR. ISKAK  
KABUPATEN TULUNGAGUNG JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik ( S.AP )

**Nining Setyaningsih  
NPM : 203515416042**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
2024**



**NATIONAL UNIVERSITY**

***MEDICAL EMERGENCY SERVICES PROGRAM VIA  
PUBLIC SAFETY CENTER AT RSUD DR. ISKAK  
TULUNGAGUNG REGENCY EAST JAVA***

***SKRIPSI***

***Suggested as a prerequisite for obtaining a Bachelor of Public Administration  
(S.AP)***

**Nining Setyaningsih  
NPM : 203515416042**

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE POLITICAL SCIENCE  
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM  
JAKARTA  
2024***



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Nining Setyaningsih  
Nomor Pokok Mahasiswa : 203515416042  
Judul Skripsi : Program Pelayanan Kegawatdaruratan  
Medis Melalui Public Safety Center di  
RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung  
Jawa Timur  
Ditujukan untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk  
Memperoleh gelar Sarjana Administrasi  
Publik ( S.AP )

Disetujui untuk diajukan,  
Jakarta, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Administrasi Publik

  
**Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si**

  
**Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si**



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Nining Setyaningsih  
Nomor Pokok Mahasiswa : 203515416042  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Program Pelayanan Kegawatdaruratan Medis Melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur  
Ditujukan untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik ( S.A.P )

Disetujui,

Jakarta, 27 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

  
Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

  
Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**PENGESAHAN**

Skripsi diajukan oleh :  
Nama : Nining Setyaningsih  
Nomor Pokok Mahasiswa : 203515416042  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Program Pelayanan Kegawatdaruratan  
Medis Melalui *Public Safety Center* di  
RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung  
Jawa Timur

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr. Safrizal Rambe, S.IP., M.Si,  
Penguji I : Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si,  
Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si,

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal : 27 Februari 2024



**UNIVERSITAS NASIONAL**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nining Setyaningsih  
Nomor Pokok Mahasiswa : 203515416042  
Judul Skripsi : Program Pelayanan Kegawatdaruratan Medis  
Melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak  
Kabupaten Tulungagung Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 6 Maret 2024

Yang membuat pernyataan

Nining Setyaningsih

## ABSTRAK

Nama : Nining Setyaningsih  
Judul Skripsi : Program Pelayanan Kegawatdaruratan Medis Melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur

Permasalahan/Latar Belakang (GAP: (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Inovasi pelayanan kegawatdaruratan medis adalah bentuk inovasi pelayanan untuk menolong masyarakat yang membutuhkan pertolongan gawat darurat dan terancam nyawanya dalam bidang medis. Oleh karena itu pemerintah Kabupaten Tulungagung membentuk sebuah program *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Tulungagung Jawa Timur. Program ini menempatkan masyarakat untuk menerima pelayanan kesehatan secara terpadu, termasuk urusan kegawatdaruratan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya angka kecelakaan lalu lintas, tingginya angka kematian korban saat tiba dirumah sakit karena tidak adanya pelayanan medis sejak ditempat kejadian berlangsung dan masyarakat belum banyak yang mengetahui cara menangani hal medis kepada korban yang akhirnya menyebabkan kondisi korban memburuk dan berakibat fatal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Tulungagung Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan dimensi/indikator kualitas pelayanan publik menurut Lupiyoadi dan Hamdani yang mana terdapat lima dimensi atau indikator, yaitu : berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan disimpulkan bahwa program pelayanan kegawatdaruratan medis melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Tulungagung Jawa Timur sudah memuaskan, namun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui program ini secara mendetail. Beberapa saran atau rekomendasi dari peneliti sebagai sumbangan pemikiran, yaitu : kepada pihak RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung untuk mengembangkan sumberdaya manusia yang lebih banyak dibagian PSC untuk siap melayani kegawatdaruratan medis khususnya, Program inovasi *Public Safety Center* merupakan program yang telah berhasil dikarenakan telah memenangkan award dibidang kesehatan maka dari itu setidaknya jika masih ada perlengkapan medik sebaiknya ditambah jumlahnya, Pihak dari RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung ataupun sektoral lainnya setidaknya lebih giat lagi dalam melakukannya jika perlu sampai ke pelosok atau daerah pesisir juga agar semua masyarakat mengetahui akan manfaat yang diberikan dari program ini.

Kata Kunci :

Pelayanan Publik, Pelayanan Kegawatdaruratan Medis, Program *Public Safety Center*

## **ABSTRACT**

Name : Nining Setyaningsih  
Title Skripsi : Medical Emergency Services Program Via Public Safety Center At RSUD Dr. Iskak Tulungagung Regency East Java

*Problem/Background (GAP: (Contains the background behind the research). Medical emergency service innovation is a form of service innovation to help people who need emergency assistance and whose lives are threatened in the medical field. Therefore, the Tulungagung Regency government has established a Public Safety Center program at Dr. Iskak Hospital, Tulungagung, East Java. This program places the community in receiving integrated health services, including emergency matters. This research is motivated by the high number of traffic accidents, the high death rate of victims when they arrive at the hospital due to the absence of medical services at the scene of the incident. ongoing and not many people know how to handle medical matters for victims which ultimately causes the victim's condition to worsen and result in death. The aim of this research is to find out and analyze the medical emergency service program through the Public Safety Center at RSUD dr. Iskak Tulungagung, East Java. This research uses dimensions/indicators of public service quality according to Lupiyoadi and Hamdani, where there are five dimensions or indicators, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and certainty and empathy. This type of research is descriptive qualitative research. Based on the results of the analysis and discussion, it was concluded that the medical emergency service program through the Public Safety Center at RSUD dr. Iskak Tulungagung East Java is satisfactory, but there are still people who do not know this program in detail. Some suggestions or recommendations from researchers as contributions of thought, namely: To the RSUD dr. Iskak Tulungagung Regency to develop more human resources in the PSC section to be ready to serve medical emergencies, especially, the Public Safety Center innovation program is a program that has been successful because it has won an award in the health sector, therefore, at least if there is still medical equipment, it is better to increase the number, Parties from Dr. Iskak Hospital, Tulungagung Regency or other sectors are at least more active in carrying out outreach if necessary to remote or coastal areas as well so that all people know about benefits provided by this program.*

*Keywords :*  
*Public Services, Medical Emergency Services, Public Safety Center Program*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih

Demikian, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah **“Program Pelayanan Kegawatdaruratan Medis Melalui *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur”** dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis pun menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada. Dengan demikian, izinkan penulis menghanturkan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr.Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, M.Pd, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
4. Bapak Dr. © Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta dan juga selaku dosen

pembimbing yang telah sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi arahan dan saran – saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

6. Seluruh dosen khususnya para bapak dan ibu dosen Ilmu Administrasi Publik terhormat. Terimakasih atas semua ilmu, pengalaman, pendidikan moral yang telah diberikan semenjak semester awal hingga pembuatan skripsi ini.
7. Seluruh staff di Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Bang Tomi yang telah memberikan pelayanan terbaik terhadap penulis.
8. Kepada Bapak Subarto dan Ibu Supini, selaku orang tua penulis, yang telah banyak memberikan cinta dan kasihnya kepada penulis, yang mendukung dan membimbing penulis dari segi moril maupun materil dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama pendidikan.
9. Kepada kedua kakak kandung saya yang telah membantu, memberikan semangat, serta doa kepada peneliti dalam proses pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada Bapak Maryono, Amd. Kep, Selaku ketua tim *Public Safety Center* di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung yang telah membantu penulis dalam memberikan kesaksiannya sebagai sumber penulisan dalam penelitian yang peneliti tulis. Terima kasih banyak.
11. Kepada bestie – bestie saya Febi, Olip dan Ibu Dhona selaku teman yang mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Kepada teman – teman seperbimbingan dan seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta Khususnya teman – teman Administrasi Publik 2020 Faiz Priutomo, Ichsan Nur Faiz Rusdi, Eva Zati Musdalifah yang juga memberikan dukungannya kepada penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Kepada seseorang yang pernah bersama saya, terimakasih untuk patah hati yang di berikan saat proses penyusunan skripsi yang sekarang bisa menjadi pengingat untuk saya sehingga dapat membuktikan bahwa saya akan menjadi pribadi yang lebih baik. Terimakasih telah menjadi bagian menyenangkan dan menyakitkan dari proses pendewasaan penulis.
15. Terakhir, ucapan terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah berusaha semaksimal mungkin, terimakasih karena sudah bertahan, terimakasih karena tidak menyerah dan terimakasih karena selalu percaya pada diri sendiri.

Terimakasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Jakarta, 6 Maret 2024



Nining Setyaningsih



## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>2. KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Kerangka Teori.....	18
2.2.1 Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Inovasi.....	24
2.2.3 <i>Public Safety Center</i> .....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	30
3.2 Penentuan Informan .....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	33
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	35
<b>4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>

4.1	Hasil Penelitian .....	36
4.1.1	Gambaran Umum RSUD dr. Iskak Tulungagung .....	36
4.1.2	Visi dan Misi RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung .....	37
4.1.3	Program Inovasi PSC RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung.....	38
4.1.4	Program Inovasi TEMS ( <i>Tulungagung Emergency Medical Service</i> ).....	40
4.1.5	Alur Sistem Penanganan <i>Public Safety Center</i> Melalui Call Center .....	41
4.1.6	Struktur Organisasi <i>Public Safety Center</i> .....	43
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan Program Pelayanan Kegawatdaruratan Medis Melalui <i>Public Safety Center</i> di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Jawa Timur.....	44
4.2.1	Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	44
4.2.2	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	49
4.2.3	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	54
4.2.4	Jaminan dan Kepastian ( <i>Assurance</i> ) .....	58
4.2.5	Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	61
4.3	Pembahasan.....	65
<b>5.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
5.1	Kesimpulan .....	71
5.2	Saran .....	73
<b>6.</b>	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan sebelum dan setelah implementasi program <i>Public Safety Center (PSC)</i> .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Daftar informan.....	31
Tabel 4.1 Total Jumlah panggilan khusus medis di PSC selama 1 tahun 2022-2023.....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penghargaan bagi PSC Tulungagung .....	7
Gambar 2.1 Bagan Alur atau Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 4.1 Rumah Sakit Umum Daerah dr. Iskak Tulungagung .....	36
Gambar 4.2 Alur Penanganan melalui <i>Public Safety Center</i> .....	43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi TEMS dan PSC .....	43
Gambar 4.4 Ruangan PSC .....	46
Gambar 4.5 Gedung PSC 119 .....	47
Gambar 4.6 Ambulans <i>Public Safety Center</i> .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Pedoman Wawancara .....	79
LAMPIRAN 2 <i>Gform</i> Hasil Kuesioner .....	93
LAMPIRAN 3 Surat Pengantar Penelitian .....	105
LAMPIRAN 4 Foto Bersama Narasumber .....	106
LAMPIRAN 5 Lain-Lain .....	108
LAMPIRAN 6 Hasil Turnitin.....	111
LAMPIRAN 7 Daftar Riwayat Hidup .....	112

