

**PUBLIC VALUE LAYANAN GAWAT DARURAT BERBASIS
PUBLIC SAFETY CENTER “SIAGA BRO PSC 119”
DINAS KESEHATAN KABUPATEN BOJONEGORO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

**LAELY ROSYIDAH
NPM 21041010116**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PUBLIC VALUE LAYANAN GAWAT DARURAT BERBASIS PUBLIC
SAFETY CENTER "SIAGA BRO PSC 119" DINAS KESEHATAN**

KABUPATEN BOJONEGORO

Disusun oleh:

**Laely Rosyidah
NPM. 21041010116**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

**Menyetujui,
Pembimbing**


**Bagus Nuari Harmawan S.Sos., MPA.
NIP. 199301252024061003**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

**PUBLIC VALUE LAYANAN GAWAT DARURAT BERBASIS PUBLIC
SAFETY CENTER "SIAGA BRO PSC 119" DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BOJONEGORO**

Disusun Oleh:

Laely Rosyidah
NPM. 21041010116

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik (Terakreditasi Sinta 4) Volume 11
Nomor 2, Agustus 2025

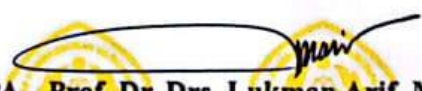
Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Tim Penguji

1. Ketua


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, M.PA
NIP. 199301252024061003


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001
2. Sekretaris


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, M.PA
NIP. 199301252024061003
3. Anggota


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., M.PA
NIP. 199509122024062002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**PUBLIC VALUE LAYANAN GAWAT DARURAT BERBASIS PUBLIC
SAFETY CENTER "SIAGA BRO PSC 119" DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BOJONEGORO**

Disusun Oleh:

Laelv Rosyidah
NPM. 21041010116

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal September 2025

Menyetujui,

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

Anggota Penguji

Prof. Dr. Drs Lukman Arif, M.Si **Bagus Nuafi Harmawan, S.Sos, M.PA** **Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., M.PA**
NIP. 196411021994031001 **NIP. 199301252024061003** **NIP. 199509122024062002**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laely Rosyidah
NPM : 21041010116
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 25 Agustus 2025

Yang membuat
pernyataan




Laely Rosyidah
NPM. 21041010116

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PUBLIC VALUE LAYANAN GAWAT DARURAT BERBASIS *PUBLIC SAFETY CENTER* SIAGA BRO PSC 119 DINAS KESEHATAN KABUPATEN BOJONEGORO”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi tugas akhir untuk lulus sarjana Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyampaikan terima kasih kepada **Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, M.PA.** selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, nasihat, serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu penulis baik berupa moril, spiritual, maupun materiil dalam menyelesaikan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Abdul Rochman S.Kep.,Ns selaku koordinator bidang pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro
5. Bapak Rida Budi Hanafi S.Kom selaku sekretaris, Bapak Septian Eka Pristya S.Kep.,Ns selaku koordinator lapangan tim, dan segenap tim petugas SIAGA BRO PSC 119
6. Bapak Benny dan Bapak Sujud selaku fungsional PSC 119 Dinas Provinsi Jawa Timur

7. Narasumber pengguna layanan SIAGA BRO PSC 119 terpilih sebagai sumber daripada penulisan skripsi ini
8. Kedua orang tua, dan keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasihat, dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman terdekat penulis yakni Padma, Nurul, dan Nuruz yang senantiasa mengiringi perjalanan penyusunan skripsi ini dengan diskusi, doa, masukan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak dikemudian hari.

Surabaya, 25 Agustus 2025

Laely Rosyidah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Pelayanan Publik	26
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	26
2.2.2 Asas Pelayanan Publik	27
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	29
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	30
2.2.5 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	31
2.2.6 Bentuk Pelayanan Publik	32
2.3 <i>Public Value</i>	33
2.3.1 Pengertian Public Value	33
2.3.2 Dimensi Pengukuran <i>Public Value</i>	36
2.4 <i>Public Safety Center</i>	42
2.4.1 Pengertian <i>Public Safety Center</i>	42
2.4.2 Prinsip, Tugas, dan Fungsi <i>Public Safety Center</i>	44

2.4.3	Alur Pelayanan <i>Public Safety Center</i>	46
2.5	Kerangka Berpikir	48
BAB III	METODE PENELITIAN	50
3.1	Jenis Penelitian	50
3.2	Metode Penelitian	51
3.3	Lokasi Penelitian	51
3.4	Fokus Penelitian	52
3.5	Teknik Penentuan Informan	55
3.6	Teknik Pengumpulan Data	57
3.7	Teknik Analisis Data	59
3.8	Teknik Keabsahan Data	63
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.1.1	Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Bojonegoro	67
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro	69
4.1.3	Lokasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro	71
4.1.4	Visi dan Misi Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro	71
4.1.5	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro	71
4.1.6	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro	72
4.1.7	Gambaran Umum Layanan Gawat Darurat SIAGA BRO PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro	77
4.2	Hasil Penelitian	80
4.2.1.	<i>Outcome Achivement</i>	82
4.2.2.	<i>Trust and Legitimacy</i>	86
4.2.3.	<i>Service Delivery Quality</i>	91
4.2.4.	<i>Efficiency</i>	95
4.3	Pembahasan	101
4.3.1.	<i>Outcome Achievement</i> Pencapaian Hasil yang Dihadirkan Oleh SIAGA BRO PSC 119	103
4.3.2.	<i>Trust and Legitimacy</i> Kepercayaan Masyarakat dan Legitimasi yang Melandasi SIAGA BRO PSC 119	108

4.3.3. <i>Service Delivery Quality</i> Kualitas Penyampaian Layanan yang Dirasakan Pengguna Layanan Gawat Darurat SIAGA BRO PSC 119	111
4.3.4. <i>Efficiency</i> Efisiensi Praktik dan Sumber Daya Layanan Gawat Darurat SIAGA BRO PSC 119.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan antara OPA, NPM, dan Public Value.....	3
Gambar 1. 2 Sebaran Public Safety Center 119 di Provinsi Jawa Timur 2024	9
Gambar 1. 3 Skema PSC 119 Bojonegoro yang Menjadi Mitigasi Masalah Status Kepegawaian Bersamaan dengan Skema PSC 119 Trenggalek	11
Gambar 1. 4 Jumlah Panggilan Layanan SIAGA BRO PSC 119 Kabupaten Bojonegoro Tahun 2020-2024.....	13
Gambar 1. 5 Rekap Jumlah Penugasan Jejaring PSC 119 Puskesmas di Bojonegoro Tahun 2024	15
Gambar 2. 1 Summary of Proposed Public Value Measurement Dimensions oleh Faulkner and Kaufman	38
Gambar 2. 2 Alur Pelayanan Public Safety Center.....	46
Gambar 2. 3 Pembagian Kategori Panggilan	47
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Model Interaktif Menurut Miles, Huberman & Saldaña.....	610
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Bojonegoro	67
Gambar 4. 2 Kepadatan Penduduk per-Kecamatan Kabupaten Bojonegoro Tahun 2023.....	68
Gambar 4. 3 Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro	69
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro	72
Gambar 4. 5 Survei IKM Aspek Biaya SIAGA BRO PSC 119 Tahun 2024 ..	84
Gambar 4. 6 Laporan Kejadian Gawat Darurat Non Trauma SIAGA BRO PSC 119 di Akun Media Sosial Instagram	90
Gambar 4. 7 Peralatan Medis dalam Ambulans SIAGA BRO PSC 119.....	91
Gambar 4. 8 Survei IKM Aspek Waktu Pelayanan SIAGA BRO PSC 119 Tahun 2024.....	94
Gambar 4. 9 Survei IKM Aspek Kompetensi Pelaksana SIAGA BRO PSC 119 Tahun 2024	94
Gambar 4. 10 Lembar Penanganan Pasien Pra Rumah Sakit.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Penanganan Layanan SIAGA BRO PSC 119 per November 2022	12
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian yang Akan Dilakukan.....	23
Tabel 4. 1 Susunan Tim SIAGA BRO PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro	78
Tabel 4. 2 Daftar Puskesmas dan Rumah Sakit di Kabupaten Bojonegoro ..	79

ABSTRAK

PUBLIC VALUE LAYANAN GAWAT DARURAT BERBASIS PUBLIC SAFETY CENTER “SIAGA BRO PSC 119” DINAS KESEHATAN KABUPATEN BOJONEGORO

LAELY ROSYIDAH
NPM. 21041010116

Layanan SIAGA BRO PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro merupakan layanan gawat darurat medis yang berfokus pada pertolongan pertama di tempat kejadian pada korban atau pasien yang tersedia selama 24 jam secara gratis, sehingga manfaat yang dirasakan publik yang mengarah kepada nilai publik menjadi hal yang berkaitan erat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *public value* atau nilai publik yang dihadirkan oleh layanan gawat darurat ini. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara kepada pihak terkait seperti petugas SIAGA BRO PSC 119, jejaring puskesmas PSC 119, dan pengguna layanan. Selain itu data pendukung berupa dokumen survei juga digunakan sebagai sumber data. Adapun analisis public value menggunakan parameter pengukuran nilai publik oleh Faulkner & Kaufman (2017) meliputi *outcome Achievement, trust and legitimacy, service delivery quality, dan efficiency*. Hasilnya layanan ini memberikan nilai ekonomi dan nilai sosial dan budaya bagi masyarakat, selain itu pengguna layanan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas. Adapun kekurangan layanan ini ada pada sosialisasi secara menyeluruh yang masih kurang dan pelaporan penanganan oleh jejaring puskesmas PSC 119 yang kurang optimal akibat sumber daya yang terbatas sehingga mempengaruhi evaluasi jejaring layanan SIAGA BRO PSC 119 di Bojonegoro.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, PSC 119, *Public Value*

ABSTRACT

PUBLIC VALUE OF EMERGENCY SERVICES BASED ON PUBLIC SAFETY CENTER “SIAGA BRO PSC 119” BOJONEGORO REGENCY HEALTH OFFICE

LAELY ROSYIDAH
NPM. 21041010116

The SIAGA BRO PSC 119 Emergency Medical Service of the Bojonegoro District Health Department is a 24/7 free emergency medical service focused on providing on-site first aid to victims or patients, thereby generating public benefits that are closely related to public value. The objective of this study is to determine how public value is generated by this emergency service. The method used is qualitative with a case study approach. Data was collected through interviews with relevant parties such as SIAGA BRO PSC 119 personnel, the PSC 119 health center network, and service users. Additionally, supporting data in the form of survey documents was also used as a data source. The analysis of public value utilized the public value measurement parameters proposed by Faulkner & Kaufman (2017), which include outcome achievement, trust and legitimacy, service delivery quality, and efficiency. The results indicate that this service provides economic, social, and cultural value to the community. Furthermore, service users are satisfied with the quality of service provided by the staff. However, the service has limitations in terms of insufficient comprehensive outreach and suboptimal reporting of case handling by the PSC 119 community health center network due to limited resources, which affects the evaluation of the SIAGA BRO PSC 119 service network in Bojonegoro.

Keyword: PSC 119, Public Service, Public Value