

HOSPITAL WITHOUT WALL

SUPPORTING DOCUMENTS 2

CONTENTS

- ❖ **REGULATION**
- ❖ **THE ESTABLISHMENT OF SPECIALTY IN EMERGENCY**
 - ❖ **SATISFACTION SURVEY**
 - ❖ **RELATED RESEARCH**

1. REGULATION

Regulation of Indonesia Minister of Health No. 19/2016 on Integrated Emergency Response System was inspired from Tulungagung Public-Safety Center.

URL FOR FULL DOCUMENT: <http://ditjenpp.kemenumham.go.id/arsip/bn/2016/bn802-2016.pdf>



PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 19 TAHUN 2016
TENTANG
SISTEM PENANGGULANGAN GAWAT DARURAT TERPADU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA


MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa peningkatan jumlah korban/pasien yang meninggal dan mengalami kecacatan pada kejadian gawat darurat merupakan dampak dari penanganan korban/pasien gawat darurat yang kurang optimal;
- b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan mutu pelayanan dalam penanganan korban/pasien gawat darurat diperlukan suatu sistem penanganan korban/pasien yang dilakukan secara terpadu dan terintegrasi dengan melibatkan berbagai pihak;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

2. THE ESTABLISHMENT OF SPECIALTY IN EMERGENCY

The Indonesia Medical Association (IDI) has legalized the establishment of specialty in emergency and inaugurated association of PERDAMSI as the nation-wide association of emergency specialist in 2016.

<div></div> <div>PENGURUS BESAR IKATAN DOKTER INDONESIA THE INDOONESIAN MEDICAL ASSOCIATION CENTRAL EXECUTIVE BOARD</div> <div>Jl. Dr. G.S.S.Y Ratulangie No. 29 Jakarta 10350 Telp 021-3150679 - 3900277 Fax : 3900473 Email : pbidi@idionline.org - Website : www.idionline.org</div>	
<div>Masa Bakti 2015 - 2018</div> <div>Ketua Umum/President Prof.Dr. I. Oetama Marsis,Sp.OG</div> <div>Ketua Majelis Kehormatan Etik Kedokteran (MKKE)/Chairman of Honorary Board of Medical Ethics DR.Dr.Prijo Sidipratomo,Sp.Rad</div> <div>Ketua Majelis Kolegium Kedokteran Indonesia (MKKI)/Chairman of Board of Indonesian Medical Collegium Prof. DR.Dr. David S Perdanakusuma,Sp.BP-RE (K)</div> <div>Ketua Majelis Pengembangan Pelayanan Keprofesian (MPPK)/Chairman of Board of Development of Medical Services Dr. Poedjo Hartono,Sp.OG (K)</div> <div>Wakil Ketua Umum/Ketua Terpilih President Elect Dr. Daeng M Faqih,SH,MH</div> <div>Ketua Purna/Immediate Past President Dr. Zaenal Abidin,SH,MH</div> <div>Sekretaris Jenderal/General Secretary Dr. Moh. Adib Khumaidi,Sp.OT</div> <div>Bendahara Umum & Manajemen Aset Organisasi/ General Treasurer & Finance Development Dr. Ulul Albab,Sp.OG</div>	<div>SURAT KEPUTUSAN PENGURUS BESAR IKATAN DOKTER INDONESIA Nomor : 00355/PB/A.4/06/2016 TENTANG PENGESAHAN SUSUNAN PERSONALIA PENGURUS PUSAT PERHIMPUNAN DOKTER AHLI EMERGENSI INDONESIA (PERDAMSI) ✓ MASA BAKTI TAHUN 2016-2019</div> <div>PENGURUS BESAR IKATAN DOKTER INDONESIA</div> <div>Menimbang : 1. Bahwa di lingkungan organisasi IDI terdapat Perhimpunan Dokter Spesialis yang merupakan himpunan dari dokter – dokter spesialis anggota IDI. 2. Bahwa Perhimpunan Dokter Ahli Emergensi Indonesia adalah salah satu Perhimpunan Dokter Spesialis yang bernaung di bawah Ikatan Dokter Indonesia. 3. Bahwa sehubungan dengan butir 2 (dua), di atas, maka kepengurusan baru Perhimpunan Dokter Ahli Emergensi Indonesia perlu dikukuhkan dengan Surat Keputusan Pengurus Besar IDI.</div> <div>Mengingat : 1. Undang - undang No.29 tahun 2004 tentang praktik kedokteran pasal 1 butir 12. 2. Keputusan Mukktamar IDI XXIX tahun 2015 di Medan 3. Anggaran Dasar IDI pasal 14. 4. Anggaran Rumah Tangga IDI Pasal 22 dan 23</div> <div>Memperhatikan : Surat dari Pengurus Pusat Perhimpunan Dokter Ahli Emergensi Indonesia (PERDAMSI) NO. 060/S/VI/2016 tanggal 14 Juni 2016.</div> <div>MEMUTUSKAN</div> <div>Menetapkan : Pertama : Mengukuhkan Susunan Personalia Pengurus Pusat Perhimpunan Dokter Ahli Emergensi Indonesia (PERDAMSI) masa bakti tahun 2016-2019. Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan bilamana di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.</div>

→ Halaman 2

Surat Keputusan PB IDI
Nomor : 00355/PB/A.4/06/2016
Tanggal : 9 Juni 2016
Halaman : 2

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 9 Juni 2016

Ketua Umum,

Sekretaris Jenderal,



Prof. Dr. Ilham Oetama Marsis, Sp. OG
NPA: 7.535



Dr. Moh Adib Khumaidi, Sp. OT
NPA IDI : 51.482

Tembusan Yth :

1. Ketua MPPK
2. Ketua MKKI
3. Ketua MKEK
4. Arsip

LAMPIRAN SK PB IDI
Nomor : 01037/PB/A.4/04/2017
Tanggal : 21 Februari 2017
Halaman : 1

**SUSUNAN PENGURUS
KOLEGIUM ILMU KEDOKTERAN EMERGENSI INDONESIA (KKEI)
MASA BAKTI TAHUN 2016-2019**

Dewan Pakar

1. Prof. Dr. Anyono P Pusponegoro, Sp.B.KBD
2. Prof. DR. Dr. Respati S Drajat, Sp.OT
3. Prof. DR. Dr. Nancy Margarita Rehatta, Sp.An, KNA, KMN
4. DR. Dr. Dwiana Ocviyanti, Sp. OG(K)
5. Dr. Ceva Wicaksono, Sp.PD, KP, KIC
6. Dr. R Suhartono, Sp.B.KV
7. Dr. Antonius H Pudjiadi, Sp.A(K)
8. Dr. Irmalita Mazwar, Sp.JP(K)
9. Dr. Eko Arisetijono, Sp.S(K)
10. Dr. Prasenoahadi Sp.P(K),KIC
11. Dr. Bambang Gunawan, Sp.OT(K)

Pengurus

Ketua : Dr. Ari Prasetyadjati, Sp.EM
Wakil Ketua I : Dr. Ugi Sugiri, Sp.EM
Wakil Ketua II : Dr. Wahyuni Dian Purwati, Sp.EM
Sekretaris : Dr. Kristina Agustina Wiraputri, Sp.EM

Komisi Akreditasi

Koordinator : Dr. Dwiwardoyo Triyulianto, Sp.EM
Anggota : Dr. Taufiq Abdullah, Sp.EM
 Dr. Meilya Silvalila, Sp.EM

Komisi Evaluasi dan Ujian Nasional

Koordinator : Dr. Antonius Freddy, Sp.EM
Anggota : Dr. Ugi Sugiri, Sp.EM
 Dr. Suryanto Eko Agung Nugroho, Sp.EM
 Dr. Dwi Wardoyo Triyulianto, Sp.EM

Komisi Kurikulum

Koordinator : Dr. Yuddy Imowanto, Sp.EM
Anggota : Dr. Ali Haedar, Sp.EM
 Dr. Taufiq Abdullah, Sp.EM
 Dr. Antonius Freddy, Sp.EM

Komisi Subspesialis dan Pengembangan Pendidikan dan Keprofesian Berkelanjutan (P2KB)

Koordinator : Dr. Ali Haedar, Sp.EM
Anggota : Dr. Jolis thia, Sp.EM
 Dr. Kristina Agustina Wiraputri, Sp.EM

Komisi Advokasi dan Kerjasama antar Profesi

Koordinator : Dr. Bobi Prabowo, Sp.EM
Anggota : Dr. Suryanto Eko Agung Nugroho, Sp.EM
 Dr. Tricahyani Endah Yuniarti, Sp.EM
 Dr. Febriyanti Umar Salim, Sp.EM

LAMPIRAN SK PB IDI
Nomor : 01037/PB/A.4/04/2017
Tanggal : 21 Februari 2017
Halaman : 2

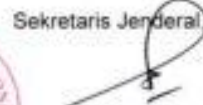
Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Februari 2017

Ketua Umum,



Prof. Dr. Ilham Oetama Marsis, Sp. OG
NPA: 7.535

Sekretaris Jenderal



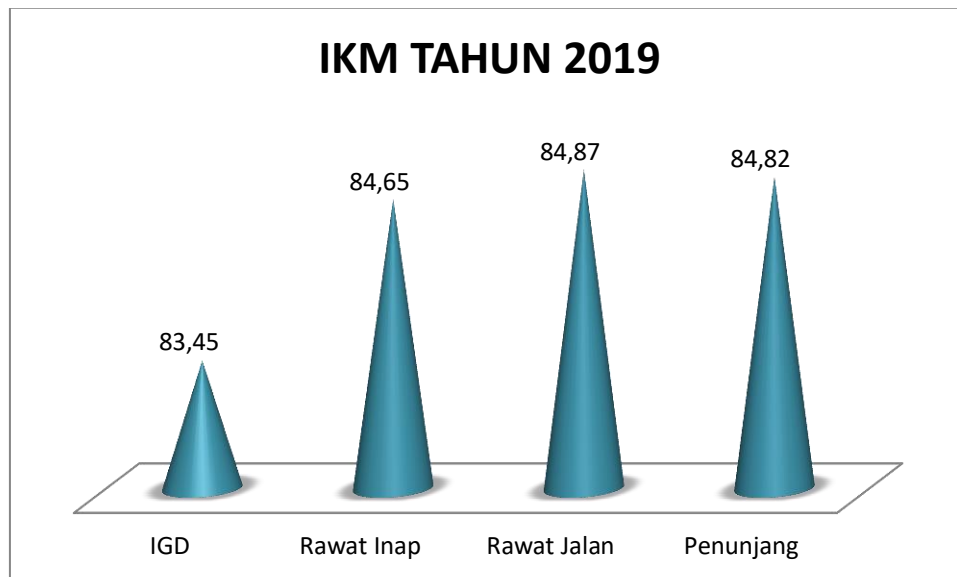
Dr. Moh Adib Khumaidi, Sp. OT
NPA IDI : 51.482

3. SURVEY

NRR dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Dr. Iskak Tulungagung Tahun 2019

No. Unsur Pelayanan	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan (NRR)	IKM
U1	Kemudahan mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	3,39	84,82
U2	Kejelasan persyaratan pelayanan	3,38	84,57
U3	Kejelasan administrasi layanan	3,34	83,56
U4	Kejelasan alur prosedur pelayanan	3,49	87,37
U5	Kesederhanaan prosedur pelayanan	3,30	82,51
U6	Kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan	3,30	82,60
U7	Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan	3,34	83,59
U8	Kejelasan rincian biaya pelayanan	3,35	83,74
U9	Keterjangkauan biaya pelayan terhadap kemampuan masyarakat	3,39	84,80
U10	Kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan	3,36	83,94
U11	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien	3,41	85,22
U12	Kemampuan keterampilan petugas pelayanan sesuai dengan asuhan pelayanan yang diberikan	3,31	82,72
U13	Keahlian petugas sesuai dengan layanan yang diberikan	3,39	84,80
U14	Petugas berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	3,51	87,66
U15	Petugas bertanggung jawab dan adil dalam memberikan pelayanan	3,37	84,27
U16	Rumah sakit menyediakan kotak saran (sms, media sosial, dan website) untuk memberikan masukan terhadap layanan	3,31	82,81
U17	Rumah sakit menanggapi pengaduan dengan cepat	3,38	84,56
U18	Ada tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan	3,11	77,77
U19	Kelengkapan alat kesehatan	3,50	87,47
U20	Kenyamanan dan kebersihan lingkungan	3,46	86,40
U21	Keamanan lingkungan dan alat kesehatan	3,53	88,35
Rata-rata		3,38	84,45

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
RSUD Dr. Iskak 2019



Nilai IKM Pelayanan Rawat Jalan
Berdasarkan Poliklinik

NO	PELAYANAN RAWAT JALAN	NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR)	IKM
1.	P. Anak	3.42	85.54
2.	P. Bedah	3.35	83.74
3.	P. Penyakit Dalam	3.38	84.49
4.	P. Gigi & Mulut	3.40	84.88
5.	P. Jantung	3.36	84.08
6.	P. Kandungan	3.42	85.41
7.	P. Kulit & Kelamin	3.41	85.30
8.	P. Mata	3.40	85.06
9.	P. Paru	3.39	84.80
10.	Instalasi Rehab Medik	3.38	84.54
11.	P. Saraf	3.39	84.81
12.	P. THT	3.41	85.14
13.	P. Psikiatri	3.41	85.17
14.	P. Eksekutif	3.41	85.19
Rata-rata NRR PER UNSUR		3.39	84.87

Nilai IKM Rawat Jalan Per Ruangan Per Unsur

RAWAT JALAN	Persyaratan	sistem	waktu	biaya	produk	kompetensi	Perilaku	penanganan	sarana
P. ANAK	83.33	85.29	85.29	86.76	85.29	87.50	86.40	91.91	79.17
P. BEDAH	82.92	84.25	83.75	85.25	84.00	84.25	84.25	82.67	83.42
P. DALAM	83.83	84.50	84.00	84.00	84.25	84.25	85.25	84.00	86.08
P. GIGI& MULUT	86.11	85.19	84.26	85.19	84.26	84.26	83.80	84.57	85.49
P. JANTUNG	84.29	84.52	83.57	84.76	84.05	84.17	83.57	83.10	84.76
P. KANDUNGAN	83.33	84.56	84.07	94.36	83.33	84.07	83.58	88.73	83.17
P. KULIT KELAMIN	85.83	85.63	85.00	84.38	86.25	85.00	84.38	84.58	86.25
P. MATA	86.04	84.06	84.06	85.63	85.00	84.69	84.06	84.58	86.46
P. PARU	85.47	82.37	83.01	86.54	84.94	84.29	83.97	84.83	86.54
REHAB MEDIK	84.80	82.77	84.12	85.64	85.64	83.95	83.78	84.46	85.25
P.SARAF	86.51	83.33	84.52	85.52	85.32	83.33	82.74	84.66	85.98
P. THT	84.06	87.50	86.96	83.70	85.33	83.70	83.15	85.87	85.87
P.PSIKIATRI	86.36	86.36	82.95	84.09	84.09	87.50	82.95	85.61	85.61
P. GRAHA	86.33	87.00	83.00	84.00	84.50	87.00	82.50	85.33	86.00

Nilai IKM Rawat Inap Per Ruangan Per Unsur

RAWAT INAP	Persyaratan	sistem	waktu	biaya	produk	kompetensi	perilaku	penanganan	sarana
IRNA ANGGREK	84.72	83.85	79.17	84.38	84.38	84.38	83.85	84.38	85.42
IRNA BOUGENVILE	81.55	84.82	82.14	79.46	83.93	83.93	83.93	83.33	83.33
IRNA CEMPAKA	85.33	89.00	83.00	83.50	85.50	83.00	85.50	85.33	87.33
IRNA DAHLIA	85.19	84.72	81.94	83.33	86.11	84.72	87.50	83.33	87.04
IRNA FLAMBOYAN	84.72	85.94	81.25	82.81	85.94	83.85	87.50	82.64	87.50
IRNA MAWAR	85.14	85.87	81.52	82.61	85.87	84.24	86.96	82.97	87.68
IRNA MELATI	85.00	85.00	83.50	83.00	86.50	84.50	86.00	83.67	87.33
IRNA WIJAYA KUSUMA	86.90	84.82	81.25	82.14	85.71	81.25	86.61	82.14	88.10
ICU1	86.67	90.00	83.75	86.25	85.00	83.75	90.00	75.00	91.67
ICU2	85.83	88.75	82.50	86.25	83.75	85.00	88.75	75.00	89.17
ICU3	84.72	87.50	81.25	83.33	83.33	81.25	91.67	75.00	93.06
ICCU	86.67	90.00	82.50	85.00	85.00	82.50	90.00	75.00	91.67
HCU	85.83	88.75	83.75	83.75	85.00	82.50	90.00	75.00	91.67
PAVILIUN GRAHA	84.31	86.76	83.09	83.82	85.29	83.09	89.71	75.00	90.69
SEDAP MALAM	84.78	87.50	83.15	83.15	84.24	82.07	89.13	75.00	90.58
VIRTUAL	85.12	88.39	83.04	84.82	84.82	83.04	88.39	75.00	91.07

PULMONARY	85.00	90.00	82.50	85.00	85.00	82.50	85.00	76.67	90.00
KAMAR OPERASI	87.50	93.75	81.25	87.50	84.38	81.25	87.50	75.00	91.67
KAMAR BERSALIN	86.67	87.50	77.50	80.00	82.50	82.50	87.50	76.67	90.00

**Nilai IKM RSUD Dr. Iskak Tulungagung
Tahun 2010 S.D. 2018**

NO	JENIS PELAYANAN	IKM 2011	IKM 2012	IKM 2013	IKM 2014	IKM 2015	IKM 2016	IKM 2017	IKM 2018	IKM 2019
1.	Instalasi Gawat Darurat	74,51	73,68	73,88	76,95	78,84	81,97	82,04	82,06	83,34
2.	Pelayanan Rawat Jalan	73,16	73,75	75,58	74,52	77,31	83,69	83,78	83,28	84,87
3.	Pelayanan Rawat Inap	75,24	73,9	76,54	75,71	76,75	83,51	83,40	83,56	84,65
4.	Pelayanan Penunjang	73,31	74,28	76,36	76,13	77,48	81,37	81,40	83,32	84,82
	Rata-rata IKM	73,59	73,88	75,51	75,04	77,6	82,63	82,66	83,05	84,45

**NILAI IKM PELAYANAN RAWAT JALAN BERDASARKAN RUANGAN
TAHUN 2011 S.D 2019**

NO	PELAYANAN RAWAT JALAN	IKM 2011	IKM 2012	IKM 2013	IKM 2014	IKM 2015	IKM 2016	IKM 2017	IKM 2018	IKM 2019
1.	P. Anak	72,76	73,43	75,23	73,32	76,43	85,49	87,34	82,88	85,54
2.	P. Bedah	73,38	74,47	76,54	74,24	76,96	83,06	83,41	83,05	83,74
3.	P. Penyakit Dalam	73,58	73,59	75,24	74,78	76,79	83,06	86,56	83,10	84,49
4.	P. Gigi & Mulut	74,2	79,54	81,96	73,3	75,3	84,12	84,20	82,58	84,88
5.	P. Jantung	72,93	73,66	77,52	73,01	77,36	84,67	83,47	83,11	84,08
6.	P. Kandungan	72,54	72,78	72,36	72,53	77,04	82,26	83,13	83,36	85,41
7.	P. Kulit & Kelamin	72,62	74,55	72,07	74,98	77,62	78,21	81,41	84,11	85,30
8.	P. Mata	72,22	74,61	75,16	74,7	77,84	81,98	83,54	83,21	85,06
9.	P. Paru	72,34	71,08	71	73,63	73,36	82,15	83,79	83,15	84,80
10.	Inst. Rehab Medik	73,74	72,83	73,8	75,94	75,85	79,47	83,17	83,51	84,54

11.	P. Saraf	73,06	73,29	76,96	74,15	77,55	83,56	83,38	83,81	84.81
12.	P. THT	73,96	73,04	75,77	73,63	77,21	79,47	83,17	83,07	85.14
13.	P. Psikiatri	-	-	-	-	-	-	83,14	84,63	85.17
14.	P. Eksekutif	-	74,92	77,2	76,09	79,49	82,75	83,26	82,38	85.19
Total Pelayanan Rawat Jalan		73,16	73,75	75,59	74,52	76,75	82,58	83,78	83,28	84.87

**Nilai IKM Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Ruangan
Tahun 2011 S.D Tahun 2019**

No.	RAWAT INAP	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.	Irna Anggrek	-	74,02	79,88	74,04	75,12	83,66	80,41	86,36	83.98
2.	Irna Bougenvil	72,78	72,09	74,85	72,78	77,58	85,82	85,83	83,50	82.91
3.	Irna Cempaka	78,63	74,99	74,2	73,31	82,16	88,92	87,06	84,14	85.38
4.	Irna Dahlia	74,39	73,37	74,99	73,22	75,95	90,3	88,35	84,39	84.92
5.	Irna Flamboyan	75,73	74,55	75,93	74,75	80,2	89,88	83,70	83,53	84.72
6.	Irna Mawar	73,44	73,1	74,7	78,4	77,64	87,28	83,20	84,27	84.83
7.	Irna Melati	76,92	74,14	80,32	77,21	76,67	84,53	83,23	85,24	85.00
8.	Irna Wijaya Kusuma	73,92	72	75,03	76,16	77,32	78,16	80,16	84,86	84.52
9.	HCU	74,55	-	-	-	-	81,03	83,79	80,24	85.60
10.	ICU 1							83,63	82,14	84.76
11.	ICU2							85,22	81,94	84.52
12.	ICU 3							83,55	80,60	85.24
13.	ICCU	75,14	-	-	-	-	78,23	83,71	82,14	85.00
14.	Paviliun Graha Hita Husada	73,71	74,28	74,37	79,34	77,49	78,95	84,06	84,38	84.45
15.	Sedap Malam	-	-	85,2	75,44	79,48	77,92	82,82	84,16	84.27
16.	R. Virtual						80,65	82,20	84,35	84.69
17.	Pulmonary							84,03	83,33	84.52
18.	Kamar Operasi							78,63	82,74	85.42
19.	Kamar Bersalin							80,97	85,00	83.57
Total Pelayanan R. Inap		76,59	75,24	73,9	75,71	77,9	83,51	83,40	83,54	84.65

**Nilai IKM Pelayanan Penunjang Berdasarkan Ruangan
Tahun 2011 S.D Tahun 2019**

NO	PELAYANAN PENUNJANG	IKM 2011	IKM 2012	IKM 2013	IKM 2014	IKM 2015	IKM 2016	IKM 2017	IKM 2018	IKM 2019
1.	Instalasi Farmasi	73,84	73,13	77,29	72,57	76	85,78	80,93	81,89	84,38
2.	Instalas Laboratorium	74,62	76,01	74,28	77,78	79,67	80,09	80,35	82,49	84,62
3.	Instalasi Radiologi	74,37	73,71	82,09	75,44	75,72	80,28	80,57	83,23	85,23
4.	Haemodialisa	-	74,94	71,59	76,92	79,72	80,81	80,95	82,79	85,22
5.	GCU							80,22	83,97	85,08
6.	Treadmill	-	-	-	-	-	78,58	82,76	80,36	84,90
7.	BDRS							82,66	85,53	84,64
8.	Seruni							81,94	85,00	84,52
9.	Gizi	-	-	-	-	-		82,20	84,62	84,80
Rata-rata IKM Pelayanan Penunjang		73,31	74,28	76,36	76,13	77,48	81,37	81,40	83,32	84,82

4. RELATED RESEARCH

- a. Mustafa (20..) investigates stakeholder cooperation in implementing PSC. URL for full paper: <https://eprints.uns.ac.id/29808/>

KERJA SAMA ANTAR *STAKEHOLDER* DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM *PUBLIC SAFETY CENTRE* DI KABUPATEN TULUNGAGUNG

Galuh Mona Mustafa

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret
Jalan Ir. Sutami, 36 A, Ketingan Solo, 57126, Telp. 0271-637358/ Fax: 0271-637358
E-mail: galuhmona@gmail.com
Phone: 081249574488

ABSTRACT

The movement of paradigm in Public Administration because the public issues growth became more complex, that has led the new paradigm called New Public Governance (NPG), which emphasizes involvement on intra-organizational innovation as the public problems solving. This prompted a change in the implementation of public services through cooperation among stakeholders, followed by the use of modern information technology to optimize the public services. This study reviews the cooperation between the stakeholders for implementation of the Public Safety Centre (PSC) Programme in Tulungagung region. The purpose of this study are to determine the cooperation between the stakeholders in the implementation of the programme and to identify forms of cooperation and the obstacles. The research methods used descriptive qualitative, with data sources from interviews and study of documents. The selection of informants by purposive. The validity and reliability of the data, has been done through the fulfillment of the credibility aspects. The technical analysis have been done for the field, used the Interactive Analysis (Miles-Huberman). The results of this study indicate that cooperation in the process of implementing the Tulungagung PSC Programme has been implemented by the Dr. Iskak Hospital, Police, and BPBD, as major stakeholder. Dr. Iskak Hospital has a dual role, because the existence of Tulungagung Emergency Medical Service as a separate section of the PSC who carry out emergency treatment in the medical field as well as the central control system integration between stakeholders through call centers. The obstacles in the cooperation was caused by several factors, they are: top-down cultural factors in the providing resources and the preparation of the bureaucratic structure, institutional factors in disposition, and political factors in the providing resources and in the preparation of the bureaucratic structure. And the form of cooperation between the stakeholders in the implementation of the programme is the Inter-Local Service Contracts, because the cooperation in the implementation of the programme has been arranged in formal regulations. Integration between stakeholders, have also been arranged in the SOP that must be adhered together as a guide of emergency care. In addition, the stakeholders were involved also mentioned clearly in the official decree from the Local Regent. However, there are a few things, that have not been regulated with a detailed and structured manner in these regulations, especially about communication of the program to the community and the providing resources to support the implementation of the program.

Keywords: NPG, Cross Stakeholders Cooperation, Implementation, PSC.

ABSTRAK

Pergeseran paradigma Administrasi Publik karena perkembangan permasalahan publik yang semakin kompleks, memunculkan paradigma baru bernama *New Public Governance* (NPG), yang menekankan keterlibatan intra-organisasional sebagai inovasi dalam pemecahan permasalahan publik. Hal ini mendorong perubahan dalam pelaksanaan layanan publik melalui kerja sama antar *stakeholder*, yang diikuti dengan pemanfaatan teknologi informasi modern untuk mengoptimalkan pelayanan publik. Penelitian ini mengkaji tentang kerja sama antar *stakeholder* dalam implementasi Program *Public Safety Centre* (PSC) di Kabupaten Tulungagung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kerja sama antar *stakeholder* dalam implementasi program tersebut dan mengidentifikasi bentuk kerja sama serta hambatannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan sumber data yang diperoleh melalui wawancara langsung dan studi dokumen. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive*. Untuk memenuhi validitas dan reliabilitas data, telah dilakukan melalui pemenuhan aspek keterpercayaan. Teknik analisis data yang telah dilakukan selama di lapangan menggunakan model Analisis Interaktif (Miles-Huberman). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama dalam proses pengimplementasian Program PSC di Kabupaten Tulungagung telah dilaksanakan oleh RSUD Dr. Iskak, Polres, dan BPBD sebagai *stakeholder* utama. RSUD Dr. Iskak mempunyai peran ganda, karena keberadaan *Tulungagung Emergency Medical Service* sebagai bagian tersendiri dari PSC yang menangani kegawatdaruratan di bidang medis dan juga sebagai pusat pengendali sistem integrasi antar *stakeholder* melalui *call centre*. Hambatan dalam pelaksanaan kerja sama tersebut disebabkan adanya beberapa faktor, antara lain: faktor budaya *top down* terkait dengan penyediaan sumber daya dan penyusunan birokrasi, faktor institusi terkait dengan disposisi, dan faktor politik terkait dengan penyediaan sumber daya dan penyusunan struktur birokrasi. Bentuk kerja sama antar *stakeholder* dalam implementasi tersebut adalah *Inter-Local Service Contracts*, karena telah diatur dalam peraturan formal. Pelaksanaan integrasi antar *stakeholder* juga telah diatur di dalam SOP yang harus ditaati bersama sebagai panduan penanganan kegawatdaruratan. Di samping itu para *stakeholder* yang terlibat juga telah disebutkan dengan jelas di dalam surat keputusan resmi yang dikeluarkan oleh Bupati setempat. Tetapi, di dalam peraturan-peraturan tersebut masih ada beberapa hal yang belum diatur secara detail dan terstruktur terkait dengan kerja sama dalam pengkomunikasian program kepada masyarakat dan penyediaan sumber daya untuk mendukung pelaksanaan program.

Kata Kunci: Paradigma NPG, Kerja Sama antar *Stakeholder*, Implementasi, PSC.

PENDAHULUAN

Paradigma Administrasi Publik terus mengalami perkembangan. Mulai dari Paradigma *Old Public Administration* (OPA) yang fokus pada kontrol birokrasi dengan aturan-aturan yang ketat sebagai instrumen kunci dalam pelaksanaan politik pemerintah, regulasi, dan layanan publik. Namun, pada perkembangannya OPA menimbulkan ketakutan terhadap dominasi pemerintah dan ketidakterlibatan masyarakat dalam pemerintahan, yang akan mengakibatkan pemerintahan yang tidak terkontrol dan

menghidupkan kembali anti-demokrasi. Hal ini mengakibatkan munculnya pertentangan terhadap OPA, karena dianggap tidak berhasil mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Pierson, 1994 dalam Sorensen, 2012). Kemudian OPA secara bertahap ditambah dan diubah oleh paradigma baru yaitu *New Public Management* (NPM) yang bertujuan untuk memberikan jalan tengah terhadap respon neo-liberal, khususnya mengenai masalah dalam hal dominasi pemerintah yang berlebihan dan ketidakterlibatan masyarakat dalam pemerintahan.

- b. Ferdiansah (2017) examines lesson learned from PSC as a public service innovation.

SUMMARY

Mohammad Rifqi Ferdiansah, 2017, **The Innovation of Integrated Emergency Service Policy (Study on Public Safety Center Program Tulungagung)**, Sarwono, Dr., M.Si., Heru Ribawanto, Drs., MS., 353 Pages + xxi

Government as a leading sector serves as the highest policy-makers actors in a country, for the implementation of development, administer, and manage the public as well as providing good public service and integrity. The whole public interest must be implemented by the government as the organizer of the state especially in the service sector, to meet the needs of the community. Following up on Presidential Instruction No. 4 of 2013 about the Decade of Action for Road Safety Program, the Government of Tulungagung broke new ground by establishing a Public Safety Center (PSC), which is centered at the Regional General Hospital of dr. Iskak Tulungagung. PSC provides handling medical and non medical emergencies in an integrated manner that is integrated across sectors or institutions, so that there is a synergistic handling comprehensively. This research aims to find, understand, and describe the following: 1) the process of policy innovation formulation of PSC program Tulungagung, 2) the success rate of implementation of policy innovation of PSC program Tulungagung, and 3) empirical factors that can be learned from policy innovation of PSC program Tulungagung.

This research use qualitative research approach with descriptive method. The source of data obtained from primary data and secondary data. Data collecting technique conducted through interviews, observation, and documentation. Data analysis using interactive model of analysis advanced by Miles and Huberman.

Research results show that the process of policy innovation formulation of PSC program in Tulungagung started from an analysis of various problems, which originated from the TEMS program since the end of November 2015. TEMS program was originally an initiation of Doctor Bobi Prabowo, Sp., EM as the Head of Emergency Installation at the Regional General Hospital of dr. Iskak Tulungagung, and one month later changed to PSC which is an initiation of Regent Tulungagung Syahri Mulyo, SE. M. Si. The PSC program formulated by the Regional General Hospital dr. Iskak Tulungagung through the stages of policy formulation up to be approved and finalized Bupati Regulation. The success rate of this PSC program, seen from the strategy employed factors, including the type of program strategy and resource support strategy, by conducting studies, comparative studies up to socialization. Empirical factors that can be learned from the PSC program is very diverse, ranging from the formulation process, response time, coordination, to budgeting.

Keywords: Innovation, Policy, Policy Innovation, Public Safety Center.

- c. Saputri (2017) examines the challenges behind the successful implementation of Tulungagung PSC. URL for full paper: <http://repository.ub.ac.id/6277/>.



UNIVERSITAS
BRAWIJAYA
BRAWIJAYA KNOWLEDGE GARDEN

[Home](#) [About](#)

[Login](#)

Inovasi Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Melalui Program Public Safety Center (PSC) Di Kabupaten Tulungagung

Saputri, Vindy Venythalista Ria (2017) *Inovasi Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Melalui Program Public Safety Center (PSC) Di Kabupaten Tulungagung*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.

Indonesian Abstract

Pelayanan publik merupakan unsur paling penting untuk meningkatkan kualitas hidup sosial dalam masyarakat manapun. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas maka dibutuhkan sebuah inovasi. Kabupaten Tulungagung menerapkan beberapa inovasi program yaitu Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS) dan program Instalasi Gawat Darurat Modern (INSTAGRAM) yang tergabung dalam satu sistem yang disebut Public Safety Center (PSC). Serta berintegrasi dengan beberapa sektor yaitu Dinas Kesehatan, Kapolres, Pemadam Kebakaran, Puskesmas, dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan melalui program Public Safety Center (PSC) Di Kabupaten Tulungagung serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan inovasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini berada di Kabupaten Tulungagung dan situs dalam penelitian ini adalah RSUD dr. Iskak Tulungagung dan Dinas Kesehatan. Sumber data berasal dari data primer dan data skunder dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Serta instrument yang digunakan yaitu peneliti sendiri, pedoman wawancara, dan pedoman lainnya. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan analisis data model Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kabupaten Tulungagung memiliki Rumah Sakit Umum Daerah yaitu RSUD dr. Iskak Tulungagung. RSUD dr. Iskak Tulungagung telah membuat berbagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, inovasi tersebut yaitu inovasi panggilan gawat darurat dengan menggunakan call center dan inovasi IGD dengan menggunakan respons time. Untuk mendukung berjalannya inovasi maka Pemerintah Kabupaten Tulungagung mendukung sepenuhnya untuk berjalannya inovasi tersebut. Faktor pendorong yang mempengaruhi inovasi adalah terciptanya komitmen bersama antar sektor untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan faktor penghambat antara lain belum adanya persepsi dan pemikiran yang sama antar pemegang program, dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang program inovasi yang dilaksanakan oleh RSUD dr. Iskak Tulungagung.

English Abstract

Public service is the most important element to improve the quality of social life in any society. To realize a quality of public service, it needs an innovation. Tulungagung Regency has implemented several program of innovations, namely Tulungagung Emergency Medical Service (TEMS) and the Modern Emergency Installation (INSTAGRAM) program incorporated in a system called Public Safety Center (PSC). As well as integrating with several sectors namely the Health Office, Kapolres, Firefighters, Health center, and Regional Countermeasures. This study purpose to examine the innovation of public services in the field of health through Public Safety Center (PSC) program in Tulungagung Regency, supporting factors and inhibiting factors. This research uses qualitative method with descriptive approach. The location of this research in Tulungagung Regency and the sites in this study are dr. Iskak Tulungagung hospital and Health Office. Source of data included primary and secondary, and these data were collected through interview, observation and documentation. Research instrument was the author, interview, and other guidance. This research used a model of Miles, Huberman and Saldana for data analysis. The results of this study indicate that Tulungagung Regency has a Regional General Hospital namely dr. Iskak Tulungagung hospital. dr. Iskak Tulungagung hospital has made various innovations to improve service to the society, the innovation is the emergency call that using call center and IGD innovation using by response time. To support the innovation, the Government of Tulungagung Regency fully supports the innovation. The supporting factors that influences innovation is the creation of mutual commitment among sectors to improve service to the society. While the inhibiting factors is have not the same perception and thinking among program holders, and there are still many people who don't know about innovation programs implemented by dr. Iskak Tulungagung hospital.

Item Type: Thesis (Sarjana)

Identification Number: SKR/FIA/2017/512/051706813

Uncontrolled Keywords: Inovasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Public Safety Center (PSC).

d. The winner of IHF / Bionexo Excellence Award for Corporate Social Responsibility, URL for full information https://www.ihf-fih.org/home?document=resources&resource_type=62

Public Safety Centre

2019 Gold Award

Tulungagung Dr. Iskak General Hospital
Indonesia

Gold




Poster - Public Safety Centre (pdf 340.55kB)

Presentation - Public Safety Centre (pdf 2.96MB)

- e. The winner of IHF / Bionexo Excellence Award for Corporate Social Responsibility,
URL for the publication on youtube

<https://www.youtube.com/watch?v=1nKUxty8vrg#action=share>


YouTube ^{ID} Telusuri



Public Safety Centre

18 x ditonton • 13 Nov 2019

1 0 BAGIKAN SIMPAN ...

 IHF FIH
53 subscriber

SUBSCRIBE

- f. The winner of IHF / Bionexo Excellence Award for Corporate Social Responsibility, URL for the publication poster

https://www.ihf-fih.org/download_doc_file.php?doc=1d50960df616ebc67dca9ace4e58abe4



- g. The winner of IHF / Bionexo Excellence Award for Corporate Social Responsibility,
URL for the publication presentation public safety centre

https://www.ihf-fih.org/download_doc_file.php?doc=96964abddd476c076f9bc51838d014cb



- h. News about “the regional general hospital is crowned as the world's best hospital”

URL for full information

<https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20191112093815-255-447540/rsud-tulungagung-dinobatkan-jadi-rs-terbaik-di-dunia>



Home > Gaya Hidup > Berita Kesehatan

RSUD Tulungagung Dinobatkan Jadi RS Terbaik di Dunia

CNN Indonesia | Selasa, 12/11/2019 10:03 WIB

Bagikan :  



i. Public Safety Centre

119
PSC
(Public Safety Centre)
Integrated Center for Community Safety,
Security, and Convenience
119 / 0355 320119

NEW CONCEPT
HOSPITAL MANAGEMENT
Tulungagung Regional Public Hospital
"HOSPITAL WITHOUT WALL"
HOSPITAL MANAGEMENT
CHARACTER :

- Low Cost
- High Quality
- Hospital Social Responsibility

A new health management solution for Indonesia in the era of the National Health Insurance (JKN)

Tulungagung Regional Public Hospital

JAWA TIMUR

TULUNGAGUNG

- j. news about "IHF crowns dr. iskak tulungagung regional public hospital as the best hospital in the world", URL for full information

<https://nasional.tempo.co/read/1271139/ihf-nobatkan-rsud-dr-iskak-tulungagung-terbaik-dunia>

HOME NASIONAL BISNIS METRO DUNIA BOLA ▾ CANTIK ▾ TEKNO OTOMOTIF ▾ FOTO VIDEO INV

IHF Nobatkan RSUD dr Iskak Tulungagung Terbaik Dunia

Reporter: **Antara**
Editor: **Endri Kurniawati**

Selasa, 12 November 2019 09:04 WIB

KOMENTAR

f | 4

🐦 | 2

⋮ | 14



- k. news about "IHF crowns dr. iskak tulungagung regional public hospital as the best hospital in the world", URL for full information

<https://www.antaraneews.com/berita/1156611/ihf-nobatkan-rsud-tulungagung-sebagai-rumah-sakit-terbaik-dunia>



- l. news about "IHF crowns dr. iskak tulungagung regional public hospital as the best hospital in the world", URL for full information

<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4781674/rsud-dr-iskak-tulungagung-jadi-rs-terbaik-di-dunia-versi-ihf-khofifah-selamat>

