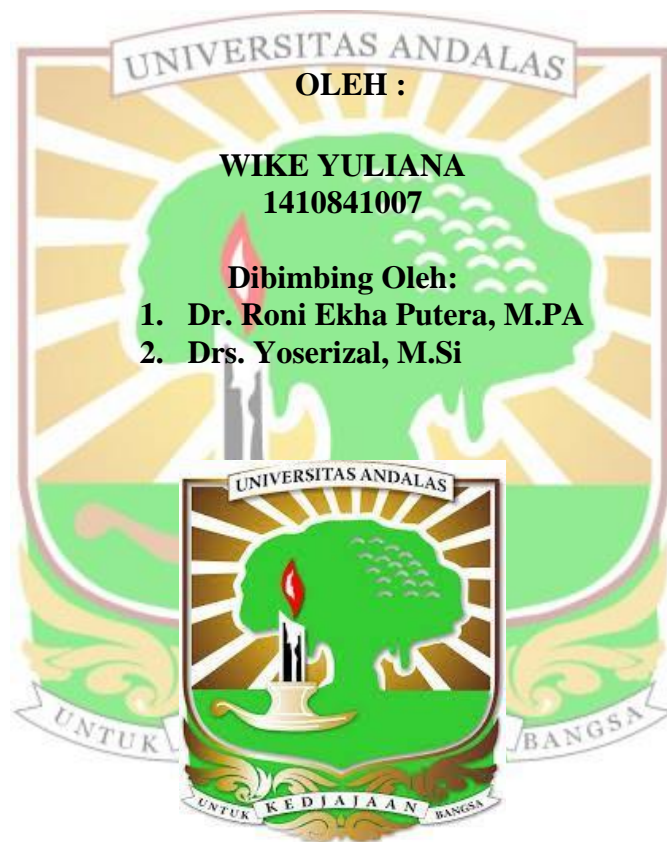


**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN *PUBLIC SAFETY CENTER*. 119 (PSC
119) SOLOK MADINAH SEHAT CARA REVOLUSI SEHAT (SMASH
CARE'S) DI KOTA SOLOK**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik
pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2019

Abstrak

Wike Yuliana, 1410841007, Inovasi Pelayanan Kesehatan *Public Safety Center 119 (PSC 119)* Solok Madinah Sehat Cara Revolusi Sehat, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2019, Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, M.PA., dan Drs. Yoserizal, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 130 halaman dengan 13 buku teori, 5 buku metode, 4 skripsi, 5 jurnal, 4 dokumen, 6 website internet.

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif dan modifikasi memberikan manfaat bagi masyarakat. Program yang dibuat oleh Menteri Kesehatan yaitu PSC 119 merupakan suatu terobosan baru di Indonesia. Program ini merupakan layanan cepat tanggap darurat kesehatan. Kota Solok merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Barat yang terus melakukan pembangunan kesehatan dengan mencetuskan *Public Safety Center 119* Solok Madinah Sehat Cara Revolusi Sehat yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Pada pelaksanaan inovasi ini sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari tersedianya layanan 24 jam, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, dan tidak dipungut biaya. Namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti adanya nomor-nomor iseng menghubungi call center 119, kurangnya sarana dan prasarana serta masih kurangnya papan informasi tentang PSC 119 Smash Care's.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teori yang digunakan adalah atribut inovasi menurut Yogi Suwarno terdiri dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Dinas Kesehatan Kota Solok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan Inovasi Pelayanan Kesehatan melalui Program PSC 119 Smash Care's di Kota Solok dapat berjalan baik dan diterima oleh masyarakat. Hal itu dapat dilihat tersedianya mekanisme pelayanan yang mudah cukup dengan menelepon call center 119 gratis dan 24 jam untuk kasus gawat darurat dan kasus rawatan lanjutan, tidak dipungut biaya serta sesuai dengan kebutuhan dan mempertimbangkan keluhan masyarakat. Namun masih terdapat kendala diantaranya adanya dokter memiliki tugas rangkap, pelacakan lokasi masyarakat yang masih susah dan adanya nomor iseng yang menghubungi posko serta kurang maksimalnya sosialisasi.

Kata Kunci : Inovasi, PSC 119 Smash Care's

Abstact

Wike Yuliana, 1410841007, Health Safety Innovation Service Public Safety Center 119 (PSC 119) Solok Madinah Sehat Cara Revolusi Sehat, Department of Public Administration, Faculty of Sosial and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2019, Supervised by: Dr. Roni Ekha Putera, M.PA., and Drs. Yoserizal, M.Si. This thesis consists of 130 pages with 13 theory books, 5 method books, 4 theses, 5 journal, 4 documents, 6 internet websites.

Public service innovation is a breakthrough in public service which is a creative idea and modification provides benefits to the community. The program created by the Minister of Health, PSC 119, is a new breakthrough in Indonesia. This program is arapid emergency health response service. Solok City is one of the cities in West Sumatera Province that continues to carry out health development by triggering the 119 Public Safety Center of Solok Madinah Sehat Cara Revolusi Sehat which aims to improve health services. The implementation of this innovation has been going well, it can be seen from the availability of 24-hour service, ease in getting services, and free of charge. But there are still some shortcomings such as the fraudulent numbers to call the call center 119, the lack of facilities and infrastructure as well as the lack of information boards about Smash Care's 119 PSC.

The method used in this research is qualitative with descriptive research type. The theory used is that the attributes of innovation according to Yogi Suwarno consist of relative advantage, compability, complexity, triability, observability. Data collection techniques using interview and documentation. The source of the data in this study is the Solol City Health Office. The result showed that overall Health Service Innovation through teh Smash Care's 119 PSC Program in Solok City was able to run well and was accepted by the community. It can be seen that an easy service mechanism is available simply by calling 119 free and 24-hour call center for emergency and follow-up cases, free of charge and in accordance with needs and taking into acconut community complaints. But there are still obstacles including the existence of doctors having dual tasks, tracking the location of people who are still difficult and the number of fraudulent who contact the post and the lack of maximum socialization.

Keywords: Innovation, PSC 119 Smash Care's