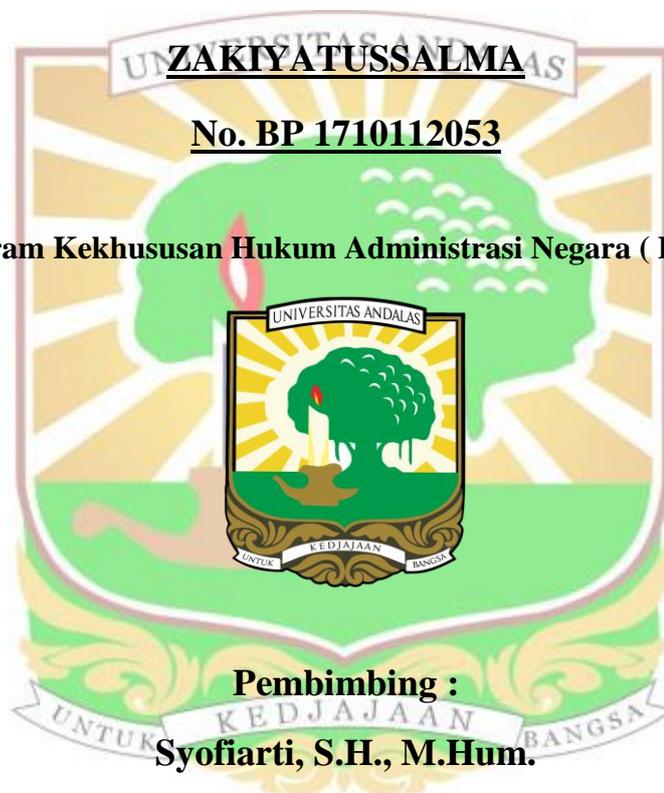


# SKRIPSI

## PELAYANAN PUBLIK DALAM SISTEM PENANGGULANGAN GAWAT DARURAT TERPADU MELALUI *PUBLIC SAFETY* *CENTER 119* DI KOTA PADANG PANJANG

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh:



**Titin Fatimah, S.H., M.H.**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG**

**2021**

# **PELAYANAN PUBLIK DALAM SISTEM PENANGGULANGAN GAWAT DARURAT TERPADU MELALUI *PUBLIC SAFETY CENTER 119* KOTA PADANG PANJANG)**

( Zakiyatussalma, 1710112053, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 69 Halaman, 2021 )

## **ABSTRAK**

UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan unsur penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, terutama dalam hal kegawatdaruratan. Penguatan kualitas pelayanan kegawatdaruratan dilakukan melalui Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT). Sistem ini bertujuan memberikan pertolongan pertama pada kasus kegawatdaruratan di bidang kesehatan. Prinsip pelayanan dalam SPGDT menekankan pada *time saving is life saving*, dimana semakin cepat waktu yang digunakan untuk merespon setiap kejadian gawat darurat maka semakin besar kesempatan untuk menyelamatkan nyawa pasien. SPGDT diwujudkan dalam bentuk layanan *Public Safety Center / Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu 119 (PSC 119)*. Namun, dalam praktiknya ditemukan bahwa masih terdapat beberapa asas, standar pelayanan, dan komponen pelayanan publik yang belum terlaksana dengan baik. Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah: 1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam sistem penanggulangan gawat darurat terpadu melalui PSC 119 Di Kota Padang Panjang ? 2) Apa faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam sistem penanggulangan gawat darurat terpadu melalui PSC 119 Di Kota Padang Panjang ? Metode penelitian ini adalah yuridis empiris. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik penelitian yang yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dalam sistem penanggulangan gawat darurat terpadu melalui PSC 119 Di Kota Padang Panjang belum sepenuhnya dapat menerapkan asas pelayanan yang baik yang meliputi keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, keprofesionalan, dan partisipatif. Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan dalam sistem penanggulangan gawat darurat terpadu melalui PSC 119 Di Kota Padang Panjang adalah faktor hukum dan faktor pendukung lainnya yang terdiri dari faktor kesadaran para pejabat, faktor sarana dan prasarana, faktor *Standar Operating Procedure (SOP)*, dan faktor pengembangan survey kepuasan dan pengelolaan pengaduan.

***Kata kunci : Pelayanan Publik, Public Safety Center 119 Kota Padang Panjang***

