

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN *HOTLINE*  
DAN APLIKASI *EMERGENCY BUTTON PUBLIC*  
*SAFETY CENTER 119* DI KABUPATEN  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

**VIVTANIA SALSA BELLA**

**NBI 1112000197**

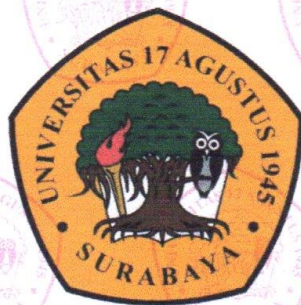
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2024**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN *HOTLINE* DAN  
APLIKASI *EMERGENCY BUTTON PUBLIC SAFETY*  
CENTER 119 DI KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh:**

**VIVTANIA SALSA BELLA  
NBI 1112000197**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**Nama : Vivtania Salsa Bella**

**NBI : 1112000197**

**Judul : Implementasi Kebijakan Layanan *Hotline* dan Aplikasi *Emergency Button Public Safety Center 119* di Kabupaten Tulungagung**

**Surabaya, 8 Juli 2024**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**  
**NPP. 20120.87.0103**

**Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing I**



**Dr. Endang Indartuti, M.Si**  
**NPP. 20110940402**



## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 2 Juli 2024

### Dewan Penguji:

1. Dr. Endang Indartuti, M.Si  
Ketua

2. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si  
Anggota I

3. Kusnan, S.AP., M.KP  
Anggota II

(*[Signature]*)

(*[Signature]*)

(*[Signature]*)

### Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

(*[Signature]*)

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P  
NPP. 20120.87.0103

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Vivtania Salsa Bella  
NBI : 1112000197  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Layanan *Hotline* dan Aplikasi *Emergency Button Public Safety Center* 119 di Kabupaten Tulungagung

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 8 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



(Vivtania Salsa Bella)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
JL. SEMOLO WARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vivtania Salsa Bella  
NBI/NPM : 1112000197  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

**“Implementasi Kebijakan Layanan Hotline dan Aplikasi Emergency Button Public Safety Center 119 di Kabupaten Tulungagung”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif ((Nonexclusive Royalty – Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 8 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Vivtania Salsa Bella



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Vivtania Salsa Bella  
Tempat Tanggal Lahir : Tulungagung, 20 Desember 2001  
Alamat Tempat Tinggal : Pulerejo, Ngantru, Tulungagung  
Nomor Telepon : +6285-732-972-045  
E-mail : [vivtanasalsa@gmail.com](mailto:vivtanasalsa@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 02 Pulerejo
2. SMP Negeri 01 Ngantru
3. SMA Negeri 1 Karangrejo Tulungagung
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

### Pengalaman Organisasi

1. Staff Divisi Pengembangan Sumber Daya Manusia (PSDM) Unit Kegiatan Mahasiswa Forum Diskusi Penalaran, Penelitian dan Penerbitan Kampus Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2021)
2. Staff Divisi Usaha dan Sekretaris Unit Kegiatan Mahasiswa Koperasi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2021)
3. Staff Departemen Sosial dan Masyarakat Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2023)
4. Sekretaris Umum Unit Kegiatan Mahasiswa Koperasi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2023)

### Publikasi Ilmiah

1. Optimalisasi Aplikasi *Klampid New Generation* Guna Tingkatkan Kawasan Sadar Administrasi Kependudukan Kecamatan Tambaksari (Tahun 2022)
2. Pendampingan Peningkatan Manajemen Produksi dan Pengembangan Bisnis UKM Jajanan Kering (Jaring) di Desa Mojomalang Kabupaten Tuban (Tahun 2022)

3. Pembentukan Pusat Sentra Jajanan Sebagai Upaya Pengembangan UMKM di Desa Kalen (Tahun 2023)
4. Analysis of the Implementation of TQM (Total Quality Management) in the Sayang Warga Program's Innovation (Case Study at the Kendangsari Subdistrict Office, Surabaya) (Tahun 2024)
5. Evaluation of the Village Development Index as an Effort to Provide the Right Policy Intervention (Tahun 2022)
6. Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat di Kecamatan Tambaksari (Tahun 2024)

### **Prestasi**

1. Pemakalah Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat "Pemberdayaan Masyarakat dalam Mendukung Produktifitas Pasca Pandemi" Universitas Sebelas Maret (Tahun 2021)
2. Juara Harapan 1 Lomba Artikel Ilmiah Populer (Tahun 2022)
3. Juara 3 Lomba Artikel Ilmiah Populer (Tahun 2023)



## RINGKASAN

Vivtania Salsa Bella, 2024, **Implementasi Kebijakan Layanan *Hotline* dan Aplikasi *Emergency Button Public Safety Center 119* di Kabupaten Tulungagung**

---

Penanganan kegawatdaruratan merupakan kondisi penting yang perlu diperhatikan agar dapat meminimalisir risiko buruk yang terjadi seperti cacat maupun kematian. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan mengenai Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT), akan tetapi dalam implementasinya masih belum merata. Salah satu Kabupaten yang telah mengimplementasikan layanan kegawatdaruratan melalui *Public Safety Center* (PSC) yaitu Kabupaten Tulungagung. *Public Safety Center* (PSC) Kabupaten Tulungagung merupakan *Public Safety Center* (PSC) pertama kali berdiri di Indonesia dan banyak prestasi yang diperoleh baik tingkat nasional maupun internasional sehingga dapat dijadikan *role model* untuk pelayanan kegawatdaruratan bagi daerah lain. Terdapat layanan *hotline* dan juga layanan melalui aplikasi yaitu *Emergency Button* PSC-119 Tulungagung yang diberikan kepada masyarakat baik masyarakat Kabupaten Tulungagung maupun masyarakat daerah lain yang sedang berada di Tulungagung. Kondisi tersebut menarik perhatian untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana proses implementasi yang dilakukan dalam layanan penanganan kegawatdaruratan dengan analisis menggunakan teori implementasi Merilee S. Grindle. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap indikator dalam proses implementasi layanan benar-benar diperhatikan dan dipersiapkan sehingga penanganan kegawatdaruratan yang diberikan berjalan dengan lancar tidak hanya mengedepankan kesehatan saja akan tetapi, kesejahteraan dan keamanan masyarakat.

**Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, Kegawatdaruratan**

## SUMMARY

Vivtania Salsa Bella, 2024, ***Implementation of Hotline Services Policy and Emergency Button Public Safety Center 119 Application in Tulungagung Regency***

---

*Emergency response management is a crucial condition that needs to be addressed in order to minimize adverse outcomes such as disabilities or fatalities. The government has issued various regulations regarding the Integrated Emergency Response System (SPGDT), but its implementation is still uneven. One of the regencies that has implemented emergency response services through the Public Safety Center (PSC) is Tulungagung Regency. The Tulungagung Regency Public Safety Center (PSC) is the first of its kind in Indonesia and has achieved numerous accolades both nationally and internationally, making it a role model for emergency services in other areas. There are hotline services as well as services through the application called Emergency Button PSC-119 Tulungagung provided to both the residents of Tulungagung Regency and visitors from other regions. This situation has attracted attention to conduct research on how the implementation process is carried out in emergency response services with analysis using Merilee S. Grindle's implementation theory. The research results show that every indicator in the implementation process is thoroughly considered and prepared, so that the emergency response provided runs smoothly, not only focusing on health but also the welfare and security of the community.*

***Keywords: Implementation, Services, Emergency***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyusun serta menyelesaikan Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 dengan judul “Implementasi Kebijakan Layanan *Hotline* dan Aplikasi *Emergency Button Public Safety Center* 119 di Kabupaten Tulungagung”. Adapun lokasi penelitian ini yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung yang beralamatkan di Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo, Kedung Taman, Kedungwaru, Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini lebih bermanfaat. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sebagai Universitas dimana penulis dapat memperoleh pengetahuan menempuh pendidikan sarjana dan mengembangkan minat, bakat maupun kemampuan penulis
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Ibu Dr. Endang Indartuti, M.SI selaku dosen pembimbing skripsi 1 yang telah memberikan banyak arahan serta bimbingan dalam menyelesaikan karya tulis skripsi ini
6. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing 2 serta dosen yang telah memberikan banyak kesempatan belajar dan pengalaman-pengalaman baru kepada penulis selama di perkuliahan
7. Ibu Anggraeny Puspaningtyas S.AP., M.AP, Bapak Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP dan Bapak Hasan Ismail, S.AP., M.AP yang telah memberikan banyak ilmu, kesempatan dan pengalaman baru selama penulis berada di perkuliahan

8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di program studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
9. Seluruh dosen pengajar dan staff di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
10. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Iskak Kabupaten Tulungagung sebagai lokasi penelitian
11. Tim *Public Safety Center* (PSC) Kabupaten Tulungagung dan seluruh informan yang terlibat dalam penelitian
12. Ayah, Ibu dan Kakak yang telah bekerja keras, memberikan dukungan, semangat, doa dan mengusahakan apapun itu hingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan ini
13. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, antusias yang luar biasa pada setiap proses yang telah penulis lewati dan selalu merayakan serta mengapresiasi setiap proses penulis
14. Teman-teman penulis di Tulungagung, Deppy, Melin, Naning, Ratna dan Febby yang telah membantu dan mendukung sepenuhnya kepada penulis dalam hal apapun itu
15. Teman-teman penulis sejak mahasiswa baru hingga saat ini, Ajeng, Lina, Diffa, Vina yang telah memberikan dukungan satu sama lain hingga bisa sampai pada titik ini dan selalu memberikan semangat satu sama lain dalam hal apapun itu
16. Terima kasih kepada seluruh orang-orang yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih telah hadir dan terlibat di kehidupan penulis, memberikan dukungan serta doa dalam hal apapun itu kepada penulis
17. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri, Vivtania Salsa Bella yang telah bertahan dan mau berjalan jauh serta mencoba hal-hal baru sehingga bisa berada pada titik ini

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, dengan demikian segala kritik dan saran yang membangun dengan senang hati penulis terima untuk kebaikan dan kebermanfaatannya karya tulis skripsi ini.

Surabaya, 10 Juni 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL .....</b>                          | <b>i</b>    |
| <b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>               | <b>ii</b>   |
| <b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>           | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b> | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>                    | <b>vi</b>   |
| <b>RINGKASAN .....</b>                               | <b>viii</b> |
| <b>SUMMARY .....</b>                                 | <b>ix</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                          | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                              | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                           | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GRAFIK .....</b>                           | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                         | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                       | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang .....                            | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                           | 16          |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                         | 17          |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                        | 17          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                 | <b>19</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                       | 19          |
| 2.2 Landasan Teori .....                             | 29          |
| 2.3 Kerangka Konseptual .....                        | 49          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>               | <b>51</b>   |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                           | 51          |

|                                          |                               |            |
|------------------------------------------|-------------------------------|------------|
| 3.2                                      | Fokus Penelitian .....        | 51         |
| 3.3                                      | Lokasi Penelitian .....       | 52         |
| 3.4                                      | Sumber Data .....             | 52         |
| 3.5                                      | Teknik Pengumpulan Data ..... | 53         |
| 3.6                                      | Teknik Analisis Data .....    | 55         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |                               | <b>59</b>  |
| 4.1.                                     | Hasil Penelitian .....        | 59         |
| 4.2.                                     | Pembahasan .....              | 83         |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>               |                               | <b>99</b>  |
| 5.1                                      | Kesimpulan .....              | 99         |
| 5.2                                      | Saran .....                   | 100        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              |                               | <b>103</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                    |                               | <b>107</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Data sebelum dan sesudah adanya aplikasi ..... | 12 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....                      | 22 |
| Tabel 3. 1 Informan Wawancara.....                        | 54 |
| Tabel 4. 1 Rekap Waktu Respon Layanan Tahun 2023 .....    | 70 |
| Tabel 4. 2 Rekap Waktu Layanan PSC.....                   | 71 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Data Jumlah Kecelakaan di Indonesia Tahun 2019-2021.....       | 2  |
| Gambar 1. 2 Jumlah Kecelakaan di Kabupaten Tulungagung .....               | 5  |
| Gambar 1. 3 Poster Layanan Hotline / Panggilan Darurat.....                | 8  |
| Gambar 1. 4 Tampilan Aplikasi Emergency Button.....                        | 9  |
| Gambar 1. 5 Siklus Pelayanan Kegawatdaruratan di Kabupaten Tulungagung..   | 10 |
| Gambar 1. 6 Aplikasi Emergency Button Raih Penghargaan Kovablik.....       | 13 |
| Gambar 1. 7 Inovasi Kegawatdaruratan Raih TOP Digital Awards 2021 .....    | 14 |
| Gambar 1. 8 Berita Online keberhasilan dan apresiasi RSUD Tulungagung..... | 15 |
| Gambar 2. 1 Variabel Implementasi (Merilee S. Grindle).....                | 36 |
| Gambar 3. 1 Model Analisis Data .....                                      | 56 |
| Gambar 4. 1 Network PSC Kabupaten Tulungagung.....                         | 60 |
| Gambar 4. 2 Alur PSC Tulungagung.....                                      | 61 |
| Gambar 4. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 .....                    | 67 |
| Gambar 4. 4 Laporan Bulanan Desember 2019 .....                            | 69 |
| Gambar 4. 5 Alur Strategi Pengembangan Layanan .....                       | 79 |
| Gambar 4. 6 SOP Menerima Pasien Rujukan .....                              | 81 |
| Gambar 4. 7 Rekap Data Panggilan Masuk .....                               | 83 |

**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 4. 1 Jumlah Pengguna Layanan .....66

Grafik 4. 2 Jumlah dan jenis layanan PSC Tahun 2023 .....66



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....                                                                                       | 107 |
| Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian .....                                                                                  | 111 |
| Lampiran 3. Surat Izin Observasi Instansi Perguruan Tinggi.....                                                           | 115 |
| Lampiran 4. Surat Izin Observasi RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung ..                                                  | 116 |
| Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi .....                                                                                 | 118 |
| Lampiran 6. Lembar Revisi Ujian Skripsi .....                                                                             | 120 |
| Lampiran 7. Surat Keterangan Bebas Turnitin.....                                                                          | 123 |
| Lampiran 8. Lembar Persetujuan Skripsi .....                                                                              | 124 |
| Lampiran 9. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 30 Tahun 2016 Tentang<br>Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu ..... | 125 |
| Lampiran 10. Publikasi Artikel Ilmiah .....                                                                               | 130 |
| Lampiran 11. Hasil Turnitin Artikel Ilmiah.....                                                                           | 142 |