

TESIS

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG
KESEHATAN MELALUI PROGRAM “PAMEKASAN *CALL
CARE*” DI KABUPATEN PAMEKASAN**



Oleh :

M. Taufik Alimuddin
NIM 092014453013

**PROGRAM STUDI
MAGISTER SAINS HUKUM DAN PEMBANGUNAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

TESIS

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG
KESEHATAN MELALUI PROGRAM “PAMEKASAN *CALL
CARE*” DI KABUPATEN PAMEKASAN**

Oleh :

**M. Taufik Alimuddin
NIM 092014453013**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER SAINS HUKUM DAN PEMBANGUNAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

TESIS
IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG
KESEHATAN MELALUI PROGRAM “PAMEKASAN *CALL*
***CARE*” DI KABUPATEN PAMEKASAN**

Untuk memenuhi syarat memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Sains Hukum dan Pembangunan
Pada Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga

Oleh :

M. Taufik Alimuddin
NIM 0920214453013

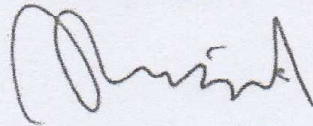
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022

Lembar Pengesahan

TESIS INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL 23 JULI 2022

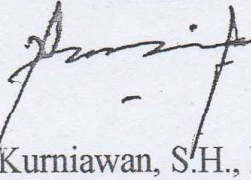
Oleh :

Pembimbing Ketua



Dr. Radian Salman, S.H., LL.M
NIP.19771019 200312 1 001

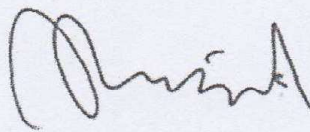
Pembimbing Kedua



Dr. Faizal Kurniawan, S.H., M.H., LL.M.
NIP

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Program Magister
Sains Hukum dan Pembangunan



Dr. Radian Salman, S.H., LL.M
NIP.19771019 200312 1 001

Telah diuji pada

Tanggal : 23 Juli 2022

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr.Sukardi,S.H.,M.H

Anggota : 1. Dr. Radian Salman,S.H.,LL.M
2. Dr.Faizal Kurniawan,SH.,M.H.,LL.M
3. Dr.Karnaji,S.Sos.,M.Si
4. Dr.Sri Winarsi,S.H.,M.H

Lembar Pernyataan Orisinalitas

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Taufik Alimuddin

NIM : 092014453013

Program Studi : Magister Sains Hukum dan Pembangunan

Judul Tesis : IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG
KESEHATAN MELALUI PROGRAM "PAMEKASAN
CALL CARE" DI KABUPATEN PAMEKASAN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis saya ini adalah asli (hasil karya sendiri) bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (Plagiarism) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik.

Dalam tesis ini tidak terdapat pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan didalam daftar pustaka. Demikian, pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, Juli 2022



M. Taufik Alimuddin

NIM 092014453013

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Kehadirat Allah SWT atas karunia yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan tesis dengan judul IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN MELALUI PROGRAM “PAMEKASAN *CALL CARE*” DI KABUPATEN PAMEKASAN.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Airlangga, Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak., CMA atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan selama menjalani pendidikan di Universitas Airlangga.
2. Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga beserta jajarannya atas kemudahan yang diberikan selama menjalani pendidikan.
3. Ketua Program Studi Magister Sains Hukum dan Pembangunan, Dr. Radian Salman, S.H., LL.M yang telah banyak memotivasi dan memberikan arahan serta dukungan selama menjalani pendidikan dan proses penelitian.
4. Dr. Radian Salman, S.H., LL.M selaku dosen pembimbing yang telah memotivasi, mendukung dan membimbing selama proses penelitian sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
5. Bupati Pamekasan, Bapak Baddrut Tamam yang telah memberikan dukungan moral maupun moril kepada penulis.
6. Seluruh staf pengajar Program Studi Magister Sains Hukum dan Pembangunan Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga atas wawasan keilmuan selama menjalani pendidikan.
7. Seluruh staf Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga yang telah memberikan pelayanan akademik selama menjalani pendidikan.
8. Kepada ibu beserta istri saya yang telah memberikan dukungan selama waktu pengerjaan tesis.

Surabaya,.....

Penulis

SUMMARY

IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF HEALTH THROUGH THE “PAMEKASAN CALL CARE” PROGRAM IN PAMEKASAN REGENCY

Service activities are organized by government agencies. Government agencies are a collective including work units or organizational units of ministries, departments, agencies, non-departmental government, the secretariat of the highest and highest state institutions, and other government agencies, both central and regional including State-Owned Enterprises, State-Owned Legal Entities, and Government Agencies. Regional Owned Enterprises.

As recipients of public services are people, communities, government agencies, and legal entities. Public service activities or public services that are usually attached to government agencies are considered less able to fulfill their duties in accordance with the expectations of the community as their consumers. One that is considered the ringleader is the form of bureaucratic people. Max Weber quoted by Lijan Poltak Sinambela defines "bureaucracy as a form of organization characterized by hierarchy, role specialization, and a high level of competence shown by officials." The existence of regional autonomy is expected to have a broad real impact on improving services to the community. The delegation of authority from the central government to the regions allows for the implementation of services with a more concise bureaucratic path and opens opportunities for local governments to innovate in providing and improving the service quality.

The form of public service in the health sector established by the Regent of Pamekasan, Baddrut Tamam, is known as the “Pamekasan Call Care” service. It has been explained by the Regent of Baddrut Tamam that the "Pamekasan Call Care" program is one of the priority programs of the Pamekasan Regency Government in expanding the reach of health services for Pamekasan residents in expanding the

reach of health services for Pamekasan residents through SIGAP car providers in 178 villages spread across 13 districts in Pamekasan Regency. Through this PCC program, residents who want to seek treatment at health service centers such as health centers, clinics, maternity homes or hospitals, can directly contact the telephone number provided by the PCC operator. In this service, PCC officers will contact the nearest fleet from the patient's location to pick him up to the health service center desired by the patient.

The Regent himself explained that the PCC program, which had only been operating for more than a year, was not completely perfect. Therefore, the service improvement program continues to be carried out by the Pamekasan Regency Government, East Java. The Pamekasan Regency Government (Pemkab) has expanded the “Pamekasan Call Care/PCC” program services by collaborating with the Indonesian Migrant Workers Protection Agency (BP2MI).

Public service is the fulfillment of the wishes and needs of the community by state administrators. The state was established by the public (society) with the aim of improving the welfare of the community. In essence, the State in this case the government (bureaucrats) must be able to meet the needs of the community. Needs in this case for example the need for health, education, and others. Based on the author's initial observations, in the Pamekasan district, there are various problems related to the ineffective implementation of health policies due for several reasons, namely:

1. Lack of number and competence of human resources owned by the Pamekasan Regency government, namely workers in the medical field.
2. Limited accessibility that can be reached by the community, causing delays in information about programs made by the government.

RINGKASAN

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN MELALUI PROGRAM “PAMEKASAN *CALL CARE*” DI KABUPATEN PAMEKASAN

Kegiatan pelayanan diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau pelayanan umum yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintah dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap biang keladi adalah bentuk orang birokrasi. Max Weber yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela mendefinisikan “ birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandani oleh hierarki, spesialisasi peran, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh para pejabat.” Adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang

lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Bentuk layanan publik di bidang kesehatan yang dibentuk oleh Bupati Pamekasan, Baddrut Tamam, yang dikenal dengan layanan “Pamekasan *Call Care*”. Telah dijelaskan oleh Bupati Baddrut Tamam bahwa program “Pamekasan *Call Care*” ini merupakan salah satu program prioritas Pemkab Pamekasan dalam memperluas jangkauan pelayanan kesehatan bagi warga Pamekasan dalam memperluas jangkauan pelayanan kesehatan bagi warga Pamekasan melalui penyedia mobil SIGAP di 178 desa yang tersebar di 13 kecamatan di Kabupaten Pamekasan. Melalui program PCC ini, warga yang hendak berobat ke pusat layanan kesehatan seperti puskesmas, klinik, rumah bersalin atau rumah sakit, langsung bisa menghubungi nomor telepon yang telah disediakan oleh petugas operator PCC. Dalam layanan ini, petugas PCC akan menghubungi armada terdekat dari lokasi pasien untuk menjemput yang bersangkutan menuju pusat layanan kesehatan yang diinginkan oleh pasien.

Bupati sendiri menjelaskan bahwa program PCC yang baru saja beroperasi selama setahun lebih ini memang belum sempurna secara total. Oleh karena itu, program penyempurnaan layanan terus dilakukan Pemkab Pamekasan, Jawa Timur. Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Pamekasan, memperluas layanan program “Pamekasan *Call Care*/PCC” dengan cara bekerja sama dengan Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI).

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Berdasarkan hasil observasi awal penulis, di kabupaten Pamekasan, adanya berbagai permasalahan terkait dengan kurang efektifnya implementasi kebijakan bidang kesehatan disebabkan oleh beberapa alasan, diantaranya adalah:

1. Kurangnya jumlah dan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Pamekasan, yakni tenaga kerja dalam bidang medis
2. Terbatasnya aksesibilitas yang dapat dijangkau masyarakat sehingga menyebabkan terhambatnya informasi mengenai program yang dibuat oleh pemerintah.

ABSTRACT**IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN PUBLIC HEALTH
SECTOR THROUGH THE “PAMEKASAN CALL CARE” PROGRAM IN
PAMEKASAN**

The government has an obligation to provide innovative services for the needs and welfare of the community. Indonesia is a country with various potentials in each region, the differences of each potential in Indonesia require the implementation of different and unique services in each region. The implementation of public services is the responsibility of the government to provide satisfaction to the community. This is because public services are an inseparable part of the government's obligation to improve the welfare of its people. At this time, public services have become a widespread and central issue in Indonesia's development. In order to realize the highest degree of public health, the government has determined that the quality of health services must be improved. In Pamekasan Regency, one of the public service programs in the health sector that have been launched by the Regional Government is the PCC / Pameksan Call Care Program. Pamekasan Call Care is one of the public service facilities that provide health services to the community. Pamekasan Call Care (PCC) is an innovation of the Pamekasan District Government through the Pamekasan District Health Office which was launched on May 20, 2020. Pamekasan Call Care (PCC) is part of the program for providing and managing the Integrated Emergency Management System (SPGDT) at the District Health Office in Pamekasan. Through the Pamekasan Call Care (PCC) program, it is expected to be able to guarantee the needs of the community in matters relating to emergencies and health crises in the Pamekasan Regency area. With the aim of increasing access to service quality and getting a fast response.

Keywords: Public Services, Implementation, Policy

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN MELALUI PROGRAM “PAMEKASAN *CALL CARE*” DI KABUPATEN PAMEKASAN

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berinovasi untuk kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Indonesia merupakan wilayah dan memiliki beragam potensi disetiap daerahnya, perbedaan dari setiap potensi di Indonesia memerlukan penyelenggaraan pelayanan yang berbeda dan khusus disetiap daerahnya. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan publik adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterahkan masyarakatnya. Pada saat ini pelayanan publik telah menjadi isu yang tersebar luas dan tersentral dalam perkembangan pembangunan di Indonesia. Demi terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, maka pemerintah telah menetapkan bahwa pelayanan kesehatan harus ditingkatkan mutunya. Di Kabupaten Pamekasan, salah satu program layanan publik bidang kesehatan yang telah dicanangkan oleh Pemerintah Daerah adalah dengan adanya Program PCC / Pameksan *Call Care*. Pamekasan *Call Care* adalah salah satu fasilitas pelayanan publik yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pamekasan *Call Care* (PCC) merupakan inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Pamekasan melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan yang dicanangkan pada tanggal 20 Mei 2020. Pamekasan *Call Care* (PCC) merupakan bagian dari program penyediaan dan pengelolaan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) di Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan. Melalui program Pamekasan *Call Care* (PCC) diharapkan dapat menjamin kebutuhan masyarakat dalam hal yang berhubungan dengan kegawatdaruratan dan krisis kesehatan yang ada di wilayah Kabupaten Pamekasan. Dengan tujuan meningkatkan akses mutu pelayanan serta mendapatkan respon cepat.

kata kunci: Pelayanan Publik, Implementasi, Kebijakan

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
PRASYARAT GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PANITIA PENGUJI TESIS	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
SUMMARY.....	viii
RINGKASAN.....	xi
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang dan Rumusan Masalah.....	1
1.1.1 Latar Belakang	1
1.1.2 Rumusan Masalah	6
1.2 Tujuan Penelitian	7
1.3 Manfaat penelitian.....	8
1.4 Kerangka Konseptual	8
1.4.1 Kebijakan Publik.....	8
1.4.1.1 Definisi Kebijakan Publik	8
1.4.1.2 Konsep Efektivitas Kebijakan Publik	15

1.4.2	Konsep Pelayanan Publik.....	20
1.4.2.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	20
1.4.2.2	Unsur-Unsur Pelayanan	22
1.4.2.3	Azaz dan Tujuan Pelayanan	24
1.4.2.4	Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	28
1.4.2.5	Jenis-jenis Pelayanan Publik	31
1.4.2.6	Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	33
1.4.3	Pengertian <i>Good Governance</i>	34
1.4.3.1	Pengertian <i>Good Governance</i>	34
1.4.3.2	Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	35
1.4.3.3	Ciri-Ciri <i>Good Governance</i>	39
1.5	Metode Penelitian.....	39
1.5.1	Jenis Penelitian	39
1.5.2	Pendekatan Waktu Penelitian.....	40
1.5.3	Responden/Sampel Penelitian.....	40
1.5.4	Teknik Pengumpulan Data dan Analisis	41
BAB II ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG		
KESEHATAN MELALUI PROGRAM “PAMEKASAN CARE” DI		
KABUPATEN PAMEKASAN		
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Pamekasan	42
2.1.1	Kondisi Geografis Wilayah.....	42
2.1.2	Gambran Umum Program Pamekasan Call Care.....	50
2.2	Analisis Implementasi Pelayanan Publik dalam Program Pamekasan <i>Call Care</i>	59
2.3	Indeks Penilaian Kinerja Pelayanan Publik dalam Program Pamekasan <i>Call Care</i>	61

BAB III KENDALA DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM	
“PAMEKASAN CALL CARE.....	71
3.1. Kendala dalam Implementasi Pelayanan Publik dalam Program Pamekaan <i>Call Care</i>	71
3.2. Upaya-Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pamekasan <i>Call Care</i>	80
 BAB IV PENUTUP	 90
4.1 Kesimpulan	90
4.2 Saran	91
 DAFTAR PUSTAKA	 92