

## SINOPSIS

Salah satu fungsi dasar pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada warganya. Bentuk pelayanan tersebut beraneka ragam, baik dalam bidang keamanan, administrasi kependudukan dan lain-lain, termasuk di bidang kesehatan. Dalam hal ini, pemerintah Kota Yogyakarta sebagai bentuk pelayanan kesehatan meluncurkan program Yogyakarta Emergency Service atau pelayanan darurat dengan berkerjasama dengan berbagai instansi dan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan gambaran program pelayanan program YES 118 pemerintah Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kegawatdaruratan di Kota Yogyakarta, dan memperoleh deskripsi tentang keberhasilan program pelayanan Program YES 118 tersebut. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang sumber data primernya berasal dari temuan-temuan di lapangan.

Penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta. Untuk mendapatkan data, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program *Yogya Emergency Service 118* (YES 118) merupakan program Pemerintah Kota Yogyakarta yang bertujuan memberikan pelayanan kegawatdaruratan (kecelakaan dan penyakit medis yang mengancam jiwa) yang terjadi di wilayah Kota Yogyakarta secara cepat dan tepat.

Program YES 118 ditujukan untuk memberikan pelayanan antara lain, memberikan informasi kesehatan, tindakan pertolongan pertama pada pasien gawat darurat, dan memberi rujukan kasus yang berkaitan dengan kegawatdaruratan medis. Sementara itu, analisis hasil implementasi program YES 118 oleh penulis, penulis berkesimpulan bahwa, pertama, Dari segi efektifitas, Program YES 118 terbukti efektif dalam membantu mengurangi resiko meninggal bagi korban kegawatdaruratan. Hal tersebut didasarkan pada data korban gawat darurat yang berhasil di tolong oleh petugas YES 118, kedua, dari segi efisiensi, metode kerja yang menjadi sistem YES yaitu dengan mencantumkan nomor pusat pelayanan yaitu 118 kemudian menghubungkan langsung kepada pihak rumah sakit terbukti efisien dengan telah menolong 515 pasien pada 2009 dan 500 pasien pada 2010.

Dengan demikian cara kerja program YES 118 sampai saat ini terbukti efisien, ketiga, dari segi biaya pengembangan, Program YES 118 memberikan kerignganan kepada masyarakat, karena pembiayaannya selama 24 jam pertama ditanggung oleh pemerintah Kota Yogyakarta, keempat, Keberadaan program layanan kesehatan secara cepat dan gratis seperti YES 118 dianggap akan memberikan manfaat kepada masyarakat. Berdasarkan pendapat tiga stake holder yang ditemui penulis yaitu dari Pemerintah Kota Yogyakarta, Dinas Kesehatan dan PMI mereka menganggap keberadaan YES 118 dapat mengurangi angka kematian di wilayah Yogyakarta dan lima, Dari segi keuntungan jangka waktu panjang program YES 118 akan mengurangi angka resiko kematian yang disebabkan oleh pasien gawatdarurat yang selama ini sulit diatasi.