



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A
SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Dampak Inovasi Pelayanan Kesehatan melalui Program
Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan
dan Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung

Skripsi

Oleh

Daniel Yoga Leonizal

2014310042

Bandung

2018



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Dampak Inovasi Pelayanan Kesehatan melalui Program
Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan
dan Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Daniel Yoga Leonizal

2014310042

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Daniel Yoga Leonizal
Nomor Pokok : 2014310042
Judul : Dampak Inovasi Pelayanan Kesehatan melalui Program Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 23 Juli 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua Sidang merangkap anggota
Dr. Indraswari, M.A

:

Sekretaris
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

:

Anggota
Tutik Rachmawati, Ph.D.

:

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Daniel Yoga Leonizal
NPM : 2014310042
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Dampak Inovasi Pelayanan Kesehatan melalui Program Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juli 2018



Daniel Yoga Leonizal

ABSTRAK

Nama : Daniel Yoga Leonizal
NPM : 2014310042
Judul : Dampak Inovasi Pelayanan Kesehatan melalui Program Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung.

Istilah inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang incremental. Dalam penelitian ini mengacu pada inovasi pelayanan kesehatan melalui Program Layad Rawat, dimana dengan adanya inovasi melalui program tersebut diharapkan dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan kesehatan serta kepuasan masyarakat yang ada di Kota Bandung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses inovasi, dampak inovasi pelayanan kesehatan melalui program Layad Rawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat di Kota Bandung. Untuk peningkatan kualitas layanan diukur melalui 5 aspek (Tangibles, Reliability, Responsibility, Assurance, dan Emphaty) dan kepuasan masyarakat pada pelayanan diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat dengan 14 aspek penilaian (prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan).

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan teknis pengumpulan data dan dengan teknik purposive sampling yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya inovasi Program Layad Rawat yang dilakukan oleh Pemkot Bandung yaitu sudah sesuai dengan 4 aspek proses inovasi layanan kesehatan. Keempat aspek tersebut: kebaruan, produktif, berdampak dan berkelanjutan. Sehingga hal tersebut menghasilkan : (1) proses layanan kesehatan sudah sesuai dengan layanan call center 119 sebagai layanan awal penerimaan pengaduan laporan kegawatdaruratan, lalu ditindaklanjuti oleh petugas kesehatan yang berada di tiap puskesmas bersama pihak UPT Yankesmob

Kota Bandung melakukan sistem layanan jemput bola dengan mendatangi lokasi kediaman warga, hingga penanganan kesehatan lanjutan di rumah sakit. (2)

Kemudian kualitas pelayanan di 9 Puskesmas Kota Bandung meningkat dari aspek fisik, kehandalan, responsivitas, jaminan layanan, dan empati petugas layanan. (3) Serta kepuasan masyarakat meningkat dari aspek prosedur layanan, persyaratan, hingga keamanan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemkot Bandung. Sehingga apabila proses inovasi Program Layad Rawat terlaksana dengan baik, maka kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat akan meningkat.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, dan Program Layad Rawat Kota Bandung.

ABSTRACT

Nama : Daniel Yoga Leonizal
NPM : 2014310042
Judul : *Impact of Health Service Innovation through Layad Rawat Program to Improve Service Quality and Satisfaction of Society in Bandung City.*

The term innovation is understood as the process of creating new products (goods or services), the introduction of new methods or ideas or the creation of incremental change or improvement. In this study refers to the innovation of health services through Layad Rawat Program, where with the innovation through the program is expected to improve the quality of health care services and community satisfaction in the city of Bandung.

The purpose of this study is to determine the process of inovation, and then impact of health service innovation through Layad Rawat program in improving the quality of health services and community satisfaction in the city of Bandung. To improve the quality of service is measured through 5 aspects (Tangibles, Reliability, Responsibility, Assurance, and Emphaty) and community satisfaction is measured through Satisfaction Index with 14 assessment aspects (service procedure, service requirement, clarity of service officer, discipline of service officer, service officers, service personnel, service speed, justice service, courtesy and hospitality, reasonable cost of service, certainty of service charge, service schedule certainty, environmental comfort, and security of service).

Based on its type, this research is a descriptive research type with technical data collection and with purposive sampling technique obtained through interview, observation, and document study. The data obtained were analyzed using qualitative research method of case study.

The results of this study indicate that the Layad Rawat Program innovation efforts carried out by the Bandung City Government are in accordance with 4 aspects of the health service innovation process. These four aspects: novelty, productivity, impact and sustainability. So that this results in: (1) the health service process is in accordance with the 119 call center service as the initial service for receiving emergency report complaints, then followed up by health workers in each puskesmas together with UPT Yankesmob Bandung system to pick up the ball by visiting the location resident's residence, to advanced health care at the hospital. (2) Then the quality of service in 9 Bandung City Health Centers increases from

physical aspects, reliability, responsiveness, service assurance, and service staff empathy. (3) And community satisfaction increased from service procedure aspect, requirement, until security of health service provided by Pemkot Bandung. So if the innovation process Layad Rawat program implemented properly, then the quality of service and community satisfaction will increase.

Keywords: Innovation, Public Service, Service Quality, Public Satisfaction, and Layad Rawat Program Bandung.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Dampak Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung”

Karya tulis ilmiah ini diajukan guna memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Selama penyusunan skripsi ini penulis menyadari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga penulis membutuhkan bantuan dari berbagai pihak, baik keluarga, dosen, maupun teman-teman.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian ini. Dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, motivasi maupun didikan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada yang terhormat:

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.

2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan FISIP UNPAR, sekaligus dosen pembimbing saya yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga, pikiran, nasihat dan juga kesabarannya untuk membina saya sampai penelitian skripsi ini berakhir.
3. Ibu Tutik Rachmawati, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Bapak Trisno Sakti, S.IP, M.PA selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang senantiasa selalu memberikan masukan-masukan dan pembelajaran yang positif selama saya berkuliah di Ilmu Administrasi Publik Unpar.
4. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Administrasi Publik beserta staff Administasi Unpar yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan hingga kelulusan penulis.
5. Bapa H. Eka Anugerah, S.Kep selaku Kepala atau Pejabat bagian Teknis dan Umum UPT Yankesmob Bandung yang sudah seperti dosen pembimbing kedua saya yang telah banyak membantu dalam proses penelitian ini serta terus memotivasi saya untuk tetap semangat dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Bapak Leonard Halomoan, dan Ibu Masni Elida selaku kedua orangtua penulis dan Yohan Ferry selaku adik dari penulis. Terima kasih untuk setiap nasihatnya, doanya, dan perjuangannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak Nelson Hutasoit, Ibu Elphina Tumanggor, selaku orangtua rohani saya, juga Esther S Hutasoit selaku kaka tercinta dan mereka merupakan

keluarga kedua penulis yang terus memberikan support, motivasi, dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.

8. Bapa Rahmat selaku tim lapangan Program Layad Rawat, teh intan selaku operator 119 Layad Rawat, beserta tim layanan kesehatan Layad Rawat di UPT Yankesmob Bandung atas bantuannya dan dukungannya kepada saya.
9. Teman- teman seperjuangan skripsi Cyril Reyhandi, Resa Yusar, Nida Imansari, Agatha Rizky, Aquilina Lati, Rianti Kamalia, Febriandi Naiborhu, Michelia Pandaneke, Hanna Fauziah, Inia Arjani, dan Bulan Kancanawangi terimakasih atas semangat, dorongan, dan kerjasama yang di berikan.
10. Lenawati Silaban, teman terbaik yang selalu memberikan bantuan, dorongan, motivasi, dan doanya kepada penulis sehingga mampu memberikan dukungan moril pada saat penulis diperhadapkan dengan situasi kebuntuan, dialah sosok yang selalu mensupport dan mendorong penulis agar bangkit dan terus bersemangat hingga akhir.
11. Teman – teman Administrasi Publik angkatan 2012,2013,2014, 2015, dan 2016, serta Himpunan Administrasi Publik terimakasih atas dukungannya.
12. Seluruh sidang jemaat Gereja Nazareth Pantekosta Bunga Bakung Jl. Lombok, Keluarga Bang Marbun, Kak Pinta Sihombing, Keluarga Ka Erika, hingga Keluarga Bou Betty dan Om Ps. Indra yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan doa tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

13. Para sahabat teman seperjuangan semenjak awal kuliah hingga akhir LS Squad : Febrian Fajri, Ryan Pranasatrya, William Tandi, Lambertus Carlos, Chalev Marpaung, Panji Halilintar, Meishal Pratama, Kefin Raifiza, Ekky Fitriani, Dimas Setiadi, dan Andreas Nicholas.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian penelitian ini, dimana punkalian berada terimakasih banyak untuk segalanya.

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan penelitian ini dari awal sampai akhir. Semoga Tuhan Yang Maha Esa menyertai segala usaha kita. Dan semoga hasil penelitian skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya. Amin.

Bandung, 13 Juli 2018

Daniel Yoga Leonizal

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
A. Manfaat Teoritik.....	15
B. Manfaat Praktis	17
C. Bagi Pihak Lain.....	17
1.5 Sistematika Penelitian	18
BAB II.....	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Inovasi	19
2.1.1 Konsep inovasi.....	19
2.1.2 Level Inovasi.....	21
2.1.3 Kategori Inovasi.....	22
2.1.4 Inovasi Di Sektor Publik.....	23
2.2 Pelayanan Publik	25

2.2.1	Konsep Pelayanan Publik	25
2.2.2	Standar Pelayanan Publik	26
2.2.3	Dimensi Pengukuran dalam Inovasi Pelayanan Publik	28
2.3	Pelayanan Kesehatan	31
2.3.1	Konsep Pelayanan Kesehatan	31
2.3.2	Bentuk Pelayanan Kesehatan	32
2.4	Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik	34
2.4.1	Konsep Kualitas Pelayanan.....	35
2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	36
2.5	Kepuasan Masyarakat	42
2.5.1	Konsep Kepuasan Masyarakat	42
2.5.2	Indeks Kepuasan Masyarakat	43
2.5.3	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	44
2.6	Kerangka Konseptual Teoritis.....	49
	Model Penelitian	50
	BAB III	51
	METODE PENELITIAN.....	51
3.1	Tipe Penelitian penelitian.....	51
3.2	Peran Peneliti.....	54
3.3	Lokasi Penelitian	54
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	55
3.5	Sumber Data	63
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	65
3.6.1	Observasi.....	66

3.6.2	Wawancara Mendalam.....	68
3.6.3	Studi Dokumen	69
3.7	Analisis Data	71
3.7.1	Analisis Data Kualitatif.....	72
3.8	Informan	78
3.9	Pengecekan Keabsahan Temuan	79
BAB IV		81
GAMBARAN UMUM		81
4.1	Profil UPT Yankesmob Kota Bandung.....	81
4.1.1	Geografis dan Demografis	81
4.1.2	Sejarah UPT Yankesmob Kota Bandung.....	82
4.1.3	Maksud dan Tujuan UPT Yankesmob Kota Bandung.....	82
4.1.4	Susunan Pejabat PPK BLUD UPT Yankes Mobilitas dan Struktur Organisasi	86
BAB V		89
PEMBAHASAN		89
5.1	Proses Inovasi Layanan Kesehatan Layad Rawat di Kota Bandung.....	91
5.1.1	Inovasi Layanan Kesehatan Program Layad Rawat sebagai Bentuk Reformasi Pelayanan Publik	91
5.2	Dampak Inovasi Program Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	100
5.2.1	Pengaruh Program Layad Rawat dalam Meningkatkan Mutu Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kota Bandung.....	100
5.2.2	Program Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Bandung Timur.....	101
5.2.3	Program Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Bandung Tengah.....	106

5.2.4	Program Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Bandung Barat	112
5.2.5	Program Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Bandung Utara	115
5.2.6	Program Layad Rawat terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Bandung Selatan	118
5.3	Dampak Inovasi Program Layad Rawat terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kesehatan.....	122
5.3.1	Pengaruh Program Layad Rawat dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Kota Bandung.....	122
BAB VI.....		159
KESIMPULAN DAN SARAN.....		159
6.1	Kesimpulan.....	159
A.	Proses inovasi yang dilakukan oleh Pemkot Bandung dalam memberikan pelayanan kesehatan di Kota Bandung	159
B.	Dampak inovasi pelayanan kesehatan melalui Program Layad Rawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Bandung	160
C.	Dampak inovasi pelayanan kesehatan melalui Program Layad Rawat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Bandung.....	163
6.2	Saran.....	167
DAFTAR PUSTAKA		169
Sumber dari Jurnal		171
Sumber dari Internet		171
Studi Dokumen		172

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	4
Gambar 2.1	49
Gambar 2.2	50
Gambar 4.1	89
Gambar 6.1	167

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	6
-----------------	---

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	77
Tabel 3.2 Informan Penyelenggara Layanan	78
Tabel 3.3 Responden Masyarakat	78
Tabel 5.1 Analisis Kualitas Responden M R	101
Tabel 5.2 Analisis Kualitas Responden I S	102
Tabel 5.3 Analisis Kualitas Responden I J	102
Tabel 5.4 Analisis Kualitas Responden M S	104
Tabel 5.5 Analisis Kualitas Responden D S	105
Tabel 5.6 Analisis Kualitas Responden I K	107
Tabel 5.7 Analisis Kualitas Responden A T	107
Tabel 5.8 Analisis Kualitas Responden T H	109
Tabel 5.9 Analisis Kualitas Responden M Y	110
Tabel 5.10 Analisis Kualitas Responden W M	111
Tabel 5.11 Analisis Kualitas Responden A S	112
Tabel 5.12 Analisis Kualitas Responden E N	113
Tabel 5.13 Analisis Kualitas Responden S N	113
Tabel 5.14 Analisis Kualitas Responden I D	115
Tabel 5.15 Analisis Kualitas Responden D S	116
Tabel 5.16 Analisis Kualitas Responden A C	117
Tabel 5.17 Analisis Kualitas Responden R I	118
Tabel 5.18 Analisis Kualitas Responden A T S	119
Tabel 5.19 Analisis Kualitas Responden S H	119
Tabel 5.20 Analisis Kualitas Responden SW	121
Tabel 5.21 Kategorisasi Mutu Pelayanan	125

Tabel V-1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cibiru	126
Tabel V-2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Padasuka	130
Tabel V-3 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pasundan	134
Tabel V-4 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pasirkaliki	137
Tabel V-5 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Garuda	142
Tabel V-6 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ciumbuleuit	146
Tabel V-7 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sukarasa	149
Tabel V-8 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kopo	153
Tabel V-9 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ibrahim Adjie	157

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Interview Guide dan Hasil Wawancara	175
Lampiran 2 : Laporan Kesehatan	182
Lampiran 3 : Surat Penelitian	185
Lampiran 4 : Foto Hasil Survey Lapangan	187

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang paling dibutuhkan oleh masyarakat saat ini, serta menjadi hal yang vital dan sangat berpengaruh pada tingkat kesejahteraan masyarakat.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat penyelenggara layanan, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, bahkan dengan proses lama yang cenderung melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu, reformasi pelayanan publik sangat diperlukan untuk mengembalikan dan mensejajarkan antara pihak yang menjadi “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang

mendirikannya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.¹

Jika kita melihat definisi konseptual berdasarkan undang-undang no 25 tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik.² Oleh karena itu masyarakat saat ini sangat mengharapkan pemerintah untuk dapat terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam berbagai sektor.

Pelayanan publik terutama di sektor pelayanan kesehatan, merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat saat ini. Pemerintah sendiri sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan kesehatan masyarakat harus benar-benar berfokus pada peningkatan kualitas kesehatan dan taraf hidup masyarakat sehingga dapat meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat baik di lingkup lokal kedaerahan ataupun nasional. Pentingnya kesehatan masyarakat harus benar-benar mendapatkan perhatian, karena masyarakat bisa menjadi cerminan suatu negara itu sendiri. Negara telah menjamin kesehatan setiap

¹ Sinambela, Lijan P, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm 34.

² Undang – undang No. 25 Tahun 2009, “Tentang Pelayanan Publik”.

warganya melalui konstitusi dalam UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Pada kenyataannya, implementasi dalam upaya untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan saat ini ternyata masih terdapat banyak persoalan hambatan yang masih ada di sekitar kita. Contoh sederhana yang paling umum adalah mengenai masyarakat miskin yang dengan keterbatasannya ternyata masih sulit untuk dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Kasusnya bisa bermacam- macam, seperti keterbatasan biaya untuk membeli obat- obatan hingga keterbatasan akses untuk menjangkau lokasi layanan kesehatan (Rumah sakit, Puskesmas, Klinik, dan lainnya). Selain itu, masih terdapatnya kesenjangan dalam pelayanan kesehatan lainnya, seperti penduduk miskin memperoleh pelayanan kesehatan lebih buruk daripada mereka yang tergolong kaya.

Peran sebagai regulator pelayanan kesehatan dapat dilakukan oleh Departemen Kesehatan bagi pemerintah pusat untuk sistem kesehatan di Indonesia ataupun Dinas Kesehatan Provinsi dan Kabupaten/Kota yang di khususkan bagi daerah-daerah. Peran lembaga kesehatan yang lebih kecil lingkupnya seperti puskesmas ataupun klinik juga sangat memegang peranan penting dalam mendistribusikan layanan kesehatan secara lebih dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Namun dalam penelitian ini, peneliti ingin mendalami dan menelusuri mengenai potret pelayanan kesehatan yang ada saat ini di Kota Bandung.

Gambar 1.1 Potret Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas dan Rumah Sakit Di Kota Bandung



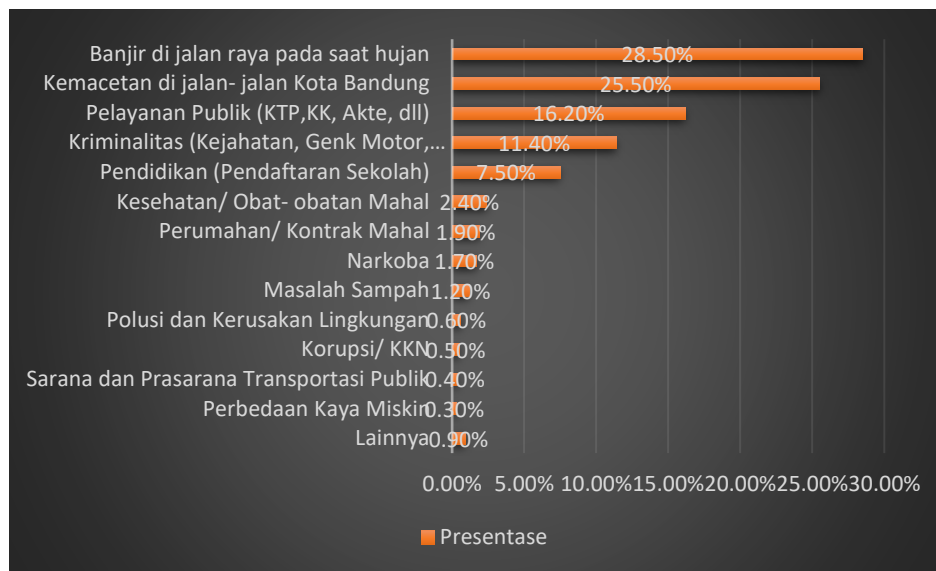
Melalui gambar pertama, terlihat bahwa pelayanan kesehatan puskesmas di Bandung berjalan cukup baik sama seperti pelayanan kesehatan konvensional di tempat lainnya dan di daerah lainnya. Tata cara pelayanan kesehatan dimana masyarakat mendatangi penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, ataupun tempat praktik dokter. Akan tetapi terdapat ketimpangan pada gambar kedua dimana terdapat antrian di rumah sakit bagi masyarakat kurang mampu yang harus mengantri panjang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gratis melalui bpjs kesehatan dikarenakan keterbatasan finansial. Dan bahkan terdapat masyarakat di daerah non perkotaan hanya bermodalkan sktm (surat keterangan tidak mampu) yang ingin memperoleh layanan kesehatan yang layak namun masih kurang mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Terlepas dari berbagai persoalan tersebut, Pemerintah Kota Bandung sendiri saat ini terus mengupayakan peningkatan pelayanan publiknya yang signifikan melalui berbagai terobosan baru yang diharapkan dapat menjadi kunci sukses dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Bandung. Khususnya pelayanan dibidang kesehatan saat ini, pihak Pemkot Bandung beserta jajarannya terus memperbaiki berbagai sistem yang dinilai masih belum maksimal. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih prima maka setiap stakeholder, unsur pemerintah maupun instansi terkait harus bisa bersinergi dan berkolaborasi agar tujuan untuk mensejahterakan masyarakat dapat terealisasi. Berikut adalah bagan yang mencerminkan posisi pelayanan publik di sektor pelayanan kesehatan melalui tingkat kepuasan masyarakat di Kota Bandung:³

³ <http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/01/06/bandung-masih-macet-kepuasan-publik-anjlok-389812>, diakses pada tanggal 9 April 2018 Pukul 16.30 Wib

BAGAN 1.1

HASIL SURVEI KEPUASAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEMKOT BANDUNG



Berdasarkan data yang tertera pada bagan tersebut, kita dapat melihat bahwa presentase kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemkot Bandung dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih sangat rendah yaitu hanya sebesar 2,40 % saja. Berbanding terbalik dengan fakta teoritik yang telah diulas sebelumnya bahwa pelayanan kesehatan ini merupakan pelayanan yang paling diutamakan dan sangat vital di masyarakat dan justru tertinggal dengan pelayanan lainnya seperti pelayanan administratif, kondisi lalu lintas, pendidikan, hingga penanggulangan bencana. Tentunya hal tersebut menjadi fokus utama Pemerintah Kota Bandung untuk dapat menelusuri apa yang sebenarnya menjadi akar permasalahan yang menyebabkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan saat ini masih

belum merata dan maksimal sehingga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Masih belum merata dan maksimalnya pelayanan kesehatan di Kota Bandung saat ini menimbulkan berbagai persoalan kompleks yang sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan masyarakat. Berbagai permasalahan penting dalam pelayanan kesehatan antara lain: disparitas status kesehatan; beban ganda penyakit; kualitas, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan; perlindungan masyarakat di bidang obat dan makanan; serta perilaku hidup bersih dan sehat.⁴ Beberapa masalah penting lainnya yang perlu ditangani segera adalah peningkatan akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan, penanganan masalah gizi buruk, penanggulangan wabah penyakit menular, pelayanan kesehatan di daerah bencana, dan pemenuhan jumlah dan penyebaran tenaga kesehatan. Namun yang ingin peneliti ulas dan sangat berkaitan erat relevansinya dengan penelitian ini adalah mengenai *persoalan pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan* serta *peningkatan akses penduduk miskin untuk dapat mengakses layanan kesehatan*.

Melihat dua aspek besar persoalan kompleks mengenai penyelenggaraan pelayanan kesehatan, tentunya Pemerintah Kota Bandung sendiri tidak tinggal diam. Berbagai usaha dan upaya perbaikan berupa

⁴https://www.bappenas.go.id/index.php/download_file/view/10866/3188/peningkatanaksesmasyarakatterhadapkesehatanyanglebihberkualitas, diakses pada tanggal 8 April 2018 Pukul 15.00 Wib

terobosan baru terus digelontarkan. Dan berbagai upaya pemerintah dalam menghasilkan perubahan melalui tata cara dan terobosan tersebut nantinya akan menjadi sebuah produk atau ide atau gagasan baru yang kita sebut dengan inovasi.

Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru. Dan tentunya sebuah inovasi tidak akan muncul begitu saja, mengingat banyaknya persoalan khususnya di bidang kesehatan dimana masyarakat merasa pelayanan yang selama ini diberikan oleh pemerintah masih belum optimal dan masih belum efektif.

Secara tradisional, sektor publik adalah sektor yang relatif tidak leluasa dalam berhubungan dengan inovasi dibandingkan dengan sektor bisnis. Keengganan sektor publik dalam memanfaatkan inovasi erat kaitannya dengan sejarah dan karakteristik sektor publik yang cenderung statis, formal, dan rigid. Dengan kata lain, sistem dalam sektor publik berkarakteristik status-quo dan tidak menyukai perubahan.⁵ Namun dengan seiring perkembangan zaman, berbagai upaya reformasi perubahan mulai dikembangkan di sektor publik dan justru menjadi awal langkah baru dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat

⁵ Y. Suwarno, *Inovasi Di Sektor Publik* (Jakarta: STIA-LAN Press, 2008), hlm 27.

nasional maupun di tingkat daerah.

Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif tersebut memerlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanan maupun dari sisi kepemimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang memungkinkan kreatifitas itu tumbuh dan berkembang. Dan tentunya untuk menerapkan pelayanan publik yang inovatif, hendaklah memperhitungkan tingkat keberhasilan dan efektivitas inovasi tersebut untuk menghasilkan suatu inovasi pelayanan yang berkualitas dan berdampak positif bagi masyarakat. Sehingga nanti dengan munculnya berbagai ide, gagasan, dan terobosan baru berupa inovasi di sektor pelayanan kesehatan dapat menjawab 2 persoalan besar pelayanan kesehatan di Kota Bandung yang menjadi fokus penelitian saat ini yaitu pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan serta peningkatan akses penduduk miskin untuk dapat mengakses layanan kesehatan.

Oleh karena itu Pemerintah Kota Bandung melakukan sebuah gebrakan inovasi baru mengenai teknis pelayanan kesehatan terpadu kepada masyarakat khususnya bagi masyarakat Bandung yang kesulitan untuk mengakses layanan kesehatan dikarenakan lokasi tempat tinggal yang berada dalam pemukiman padat penduduk sehingga menyulitkan untuk memperoleh transportasi menuju lokasi puskesmas ataupun rumah sakit terdekat. Dan juga diperuntukan untuk masyarakat yang tidak mampu khususnya dalam memperoleh obat-obatan dan fase penyembuhan melalui penanganan medis secara cepat tanggap. Nama program yang dicanangkan

oleh Walikota Bandung Ridwan Kamil ini bernama **“Program Layad Rawat”**, program tersebut terinspirasi dari beberapa faktor yaitu banyaknya kasus pasien yang tidak tertolong karena keterbatasan fasilitas ruangan di rumah sakit dan kondisi masyarakat tidak mampu yang tidak dapat mengakses layanan kesehatan lantaran keterbatasan finansial.⁶

Pemerintah Kota Bandung sendiri telah membuat terobosan baru dengan mengubah sistem layanan kesehatan biasa pada umumnya sesuai dengan yang tercermin dalam Gambar 1.1. Dimana sistem pelayanan kesehatan yang lama masih menggunakan sistem konvensional, yaitu Lembaga kesehatan awalnya cenderung menunggu dan masyarakat yang lebih aktif untuk mengakses layanan kesehatan. Sedangkan setelah adanya inovasi layanan kesehatan melalui Program Layad Rawat ini menerapkan model pelayanan baru yaitu sistem layanan jemput bola, dimana saat ini petugas kesehatan lah yang mendatangi kediaman warga untuk memberikan layanan kesehatan lengkap dengan sistem teknologi pelayanan terintegrasi yaitu layanan hot line number 119 sebagai teknologi emergency call serta kehadiran ambulans motor untuk menjangkau laporan warga masyarakat hingga ke berbagai lokasi padat penduduk yang sulit untuk diakses ambulans mobil pada umumnya.

⁶ <https://portal.bandung.go.id/posts/2017/07/27/LmVq/pemkot-bandung-resmi-luncurkan-program-layad-rawat>, diakses pada tanggal 8 April 2018 pukul 15.30 Wib

Untuk teknis program tersebut, terdapat 1.598 petugas kesehatan yang terdiri atas 87 dokter, 184 bidan, dan 23 ahli gizi yang akan diterjunkan ke masyarakat untuk merawat orang yang sakit serta program tersebut telah dioperasikan di 80 puskesmas dan dikoordinir oleh 30 UPT puskesmas di Kota Bandung.⁷ Program ini juga di koordinir terpusat oleh unit pelayanan teknis pelayanan kesehatan mobilitas (UPT Yankesmob) Kota Bandung agar mempermudah pendistribusian layanan kesehatan ke unit- unit UPT puskesmas yang tersebar di berbagai titik lokasi yang ada di Kota Bandung. Untuk fasilitas penunjang infrastruktur Program Layad Rawat ini di dukung dengan tersedianya ambulans motor dan ambulans mobil dilengkapi dengan peralatan canggih yaitu EKG, USG dan lain lain. Sehingga di beberapa tempat tertentu mobil ambulans dapat menjadi lebih memadai untuk merawat dan menetes situasi kesehatan yang tidak perlu jauh- jauh untuk pergi ke rumah sakit.

Kemudian untuk formatnya sendiri ditujukan bagi setiap warga Bandung tanpa pandang bulu dan dipersilahkan untuk menelepon hot line number bebas pulsa 119, kemudian tim operator Bandung Emergency Service akan menghubungi UPT Puskesmas terdekat agar petugas kesehatan datang ke rumah pasien dengan ambulans motor ataupun dengan mobil ambulans yang telah disediakan. Dan target utama program ini sebenarnya di prioritaskan untuk kelompok masyarakat menengah ke

⁷ <https://nasional.tempo.co/read/894582/pemkot-bandung-luncurkan-program-layad-rawat>, diakses pada tanggal 8 April 2018 Pukul 18.30 Wib.

bawah, akan tetapi untuk kelompok menengah ke atas sebenarnya masih memungkinkan untuk menerima fasilitas ini tapi dengan bayaran. Oleh karena itu, bagi kalangan masyarakat kurang mampu, program ini menawarkan layanan kesehatan gratis baik fasilitas perawatan dan penanganan medis, maupun pemberian obat - obatan yang disesuaikan dengan jenis penyakit yang di derita oleh pasien.

Walikota Bandung dan Pemerintah Kota Bandung mengembangkan konsep baru dalam program layanan kesehatan Layad Rawat, dimana program ini mengusung sistem *pelayanan jemput bola* atau situasi kondisi dimana tidak selalu warga yang mendatangi negara untuk memperoleh pelayanan akan tetapi melalui konsep ini negara lah yang mendatangi warga untuk memberikan layanan publik secara terpadu.⁸ Konsep ini diharapkan dapat menjawab berbagai kebutuhan masyarakat untuk menjamin bahwa negara selalu hadir di tengah-tengah masyarakat.

Sehingga hasil utama yang diharapkan adalah bahwa dengan inovasi sistem jemput bola melalui program Layad Rawat ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Bandung serta menuntaskan berbagai persoalan kesehatan yang selama ini telah terjadi. Peran serta berbagai aktor dalam melaksanakan terobosan pelayanan publik terpadu sangatlah diperlukan untuk dapat mendistribusikan kepada masyarakat secara merata khususnya kepada masyarakat dengan keterbatasan finansial tergolong

⁸ <https://regional.kompas.com/read/2017/07/26/12501861/ridwan-kamil-luncurkan-program-layad-rawat-dan-ambulans-motor>, diakses pada tanggal 9 April 2018 Pukul 17.25 Wib.

miskin dan dinyatakan membutuhkan serta kepada masyarakat yang berada dalam kondisi fisik yang tidak sepenuhnya sehat dan membutuhkan penanganan cepat tanggap dari pihak petugas layanan terkait.

Hadirnya berbagai terobosan baru berupa inovasi pelayanan kesehatan melalui program Layad Rawat yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung kepada masyarakat ini dapat diukur menggunakan suatu alat ukur yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif ataupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.⁹ Sehingga pemerintah dapat mengetahui apa yang menjadi kekurangan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik, pemerintah dapat mengetahui sejauh mana kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah telah berhasil maupun gagal, kemudian menjadi bahan untuk penetapan kebijakan yang akan datang. Kebijakan sendiri sangat diperlukan adanya partisipasi dari masyarakat, karena untuk menciptakan solusi terbaik atas masalah publik yang dihadapi, perlu melalui proses analisis kebijakan yang merupakan proses memberikan rekomendasi kepada pemerintah untuk mengambil kebijakan yang telah direkomendasikan.¹⁰

⁹ Kepuasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

¹⁰ D.Indiahono. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Gava Media: Yogyakarta, 2017. Hlm 68

Dengan demikian, bahwa peneliti ingin menelusuri lebih lanjut untuk memperdalam mengenai bagaimana dampak yang dihasilkan dengan adanya inovasi pelayanan dasar kesehatan masyarakat melalui program Layad Rawat ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kota Bandung. Dengan terobosan baru sistem jemput bola yang ditawarkan program layanan kesehatan Layad Rawat ini diharapkan menjadi alternatif penyelesaian berbagai persoalan kesehatan yang selama ini masih terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Kota Bandung.

Serta peneliti ingin mengetahui sejauh manakah inovasi yang ditawarkan melalui program Layad Rawat ini berdampak dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan tolak ukur pelayanan publik yang berkualitas, serta hasil lainnya yaitu meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat yang nantinya dapat diukur melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM).

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses inovasi yang dilakukan oleh Pemkot Bandung dalam memberikan pelayanan kesehatan di Kota Bandung?

2. Bagaimana dampak inovasi pelayanan kesehatan melalui Program Layad Rawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Ditinjau dari penelitian yang telah dibatasi dan dirumuskan dalam fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses inovasi layanan kesehatan Layad Rawat, lalu dampak inovasi pelayanan kesehatan melalui program Layad Rawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritik

Bagi Masyarakat Kota Bandung

1. Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pengetahuan serta menambah wawasan kepada masyarakat, khususnya masyarakat Kota Bandung bahwa pihak Dinas Kesehatan Kota Bandung dan Pemerintah Kota setempat telah membuat terobosan baru lewat program pelayanan kesehatan Layad Rawat dan di harapkan dapat dijadikan strategi alternatif masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan kesehatan terpadu dari pemerintah secara cepat tanggapp dan responsif.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat bahwa hampir 40 persen permukiman di Bandung merupakan lingkungan padat penduduk, di mana banyak gang sempit yang hanya bisa dilalui motor. Jadi, melalui inovasi program Layad Rawat ini, pasien yang tinggal di wilayah padat penduduk bisa dijangkau dengan lebih mudah serta penanganan menjadi lebih cepat dan efisien.

Bagi Penulis

1. Meningkatkan kemampuan analitis dan daya nalar dalam mengkaji berbagai isu yang ada di tengah masyarakat melalui berbagai kebijakan dan pelayanan yang berlaku baik di tingkat nasional maupun tingkat kedaerahan. Dan menimbulkan perspektif bahwa melalui Program Layad Rawat ini, pemerintah selaku aktor penyedia layanan publik tidak saja menjadi pihak yang selalu dicari dan masyarakat harus mendatangi tempat layanan kesehatan, melainkan pemerintah lah yang mendatangi masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Oleh karena itu inovasi pelayanan kesehatan ini dapat dikaji apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat agar mempermudah akses pelayanan kesehatan di Kota Bandung.
2. Menyelesaikan mata kuliah skripsi pada semester genap tahun akademik 2017/ 2018 yang dijadikan sebagai syarat untuk

pengajuan ujian sidang jenjang sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Publik Unpar.

B. Manfaat Praktis

Bagi Dinas Kesehatan dan Pihak Pemkot Bandung

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak Dinas Kesehatan dan Pemkot Bandung dalam mengkaji berbagai terobosan program - program terbaru berupa inovasi pelayanan pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat Kota Bandung.
2. Diharapkan menjadi bahan untuk melakukan evaluasi secara terbuka dan menyeluruh, sehingga nantinya akan muncul berbagai ide dan gagasan yang inovatif menarik lainnya tidak hanya di bidang kesehatan saja, namun juga diharapkan dapat terbentuk terobosan inovasi pelayanan publik dalam sektor lainnya.

C. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan memberikan motivasi baru dalam kajian ilmu administrasi publik, dan di harapkan penelitian ini dapat di teruskan dan berkesinambungan serta berkelanjutan. Sehingga dapat dipergunakan untuk berbagai hal positif menyangkut tentang tata kelola pelaksanaan administrasi publik baik di tingkat pusat maupun daerah.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, pokok bahasan yang dibahas adalah:

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, menjelaskan mengenai inovasi dalam pelayanan publik, inovasi pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat.

BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan mengenai rancangan penelitian.

BAB IV OBJEK PENELITIAN, menjelaskan Unit Pelayanan Teknis Pelayanan Kesehatan Mobilitas Kota Bandung sebagai objek dalam penelitian ini.

BAB VI PEMBAHASAN, memberikan penjelasan mengenai hasil temuan lapangan.

BAB VII SIMPULAN DAN SARAN, simpulan dari hasil penelitian yang ditemukan serta saran untuk penelitian selanjutnya.