

HALAMAN JUDUL

**PENYELENGGARAAN LAYANAN PUBLIK
BIDANG KESEHATAN BERBASIS BEST PRACTICE
(Studi pada Program Inovasi “Layad Rawat” di Kota Bandung 2017-2018)**

Diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar dalam Magister Ilmu
Pemerintahan

TESIS



Oleh:

ADITYA PUTERA ADIGUNA

20171040037

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditya Putera Adiguna

NIM : 20171040037

Jenjang : Strata Dua (S2)

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “**Penyelenggaraan Layanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Best Practice (Studi pada Program Inovasi “Layad Rawat” di Kota Bandung 2017-2018)**” adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran

Yogyakarta, 06 Februari 2020



MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8).

“Keikhlasan dalam menuntut ilmu haruslah selalu terjaga dengan tulus. Menuntut ilmu adalah ibadah yang sangat mulia jika diniatkan dengan ikhlas karena Allah SWT. Untukmu yang saat ini berjuang dalam meraih mimpi di jalan-Nya, percayalah bahwa Allah akan selalu memberikan yang terbaik. Kita berikan yang terbaik untuk Allah, maka Allah pun akan memberikan yang terbaik bagi kita. Tetap semangat dan selalu tersenyum, sebab itu adalah salah satu penguatmu agar keikhlasan selalu terjaga”

-Panji Ramdana-

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT. yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang,
penulis persembahkan Tesis ini untuk:

Kedua orang tuaku tercinta Bapak Aidi Warman, dan Ibunda Decu Sumartini, SP yang senantiasa memberikan do'a dalam setiap sujudnya, selalu memberikan dukungan dan nasihat dalam setiap perjalanan hidup anak-anaknya,

Kakak tersayang Annisa Puteri Adityani, S.Sos

Serta orang-orang yang selalu mendo'akanku dalam setiap langkah hidupku,

Tiada kata yang dapat penulis ucapkan selain kata "terima kasih" untuk semuanya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur “Alhamdulillah” adalah kata pertama yang penulis ucapkan sebagai salah satu bentuk syukur atas segala nikmat-Nya yang telah memberikan karunia kepada penulis dalam menuntut ilmu di Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta hingga selesai dengan ditandai penulisan tesis ini yang berjudul **Penyelenggaraan Layanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Best Practice (Studi Pada Program Inovasi “Layad Rawat” Di Kota Bandung 2017-2018)**.

Penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Dian Eka Rahmawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dalam penulisan tesis ini dengan penuh kesabaran, ketekunan, dan ketelitian, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tesis ini.

Tidak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunawan Budiyanto, M.P (Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
2. Bapak Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P.Eng (Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
3. Prof. Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc (Ketua Prodi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
4. Para penguji, baik ujian proposal sampai dengan ujian tesis (Dr. Suswanta, M.Si, Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si, Dr. Suranto, M.Pol, dan Dr. Dyah Mutiarin, M.Si) atas kesediaan waktu dan pikir beliau dalam menguji dan memberikan masukan yang sangat berarti pada tesis ini.
5. Para dosen pengajar Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang tiada terkira.
6. Kedua Orang Tuaku yang sangat aku cintai, terima kasih selama ini sudah berjuang keras tanpa mengenal lelah membesarkan dan mendidikku. Selalu

mendukung disetiap langkahku dan memberikan do'a disetiap sujudnya untuk kesuksesan anak-anaknya.

7. Saudariku tersayang yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang untuk adiknya.
8. Teman-Teman MIP angkatan 15 dan 16 yang merupakan rekan seperjuangan dalam suka dan duka saat dibangku perkuliahan.
9. Seluruh staff MIP terimakasih atas bantuan serta kerjasamanya selama ini.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas do'a dan dukungan kalian. Semoga Allah membalas segala kebaikan kalian. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT. yang maha pengasih dan maha penyayang serta limpah rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan karya ilmiah yang berjudul **Penyelenggaraan Layanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Best Practice (Studi pada Program Inovasi “Layad Rawat” di Kota Bandung 2017-2018)**. Dalam tulisan ini dipaparkan sebuah analisis mengenai inovasi pelayanan yang ada di Kota Bandung yang diberi nama inovasi “Layad Rawat”. Inovasi yang ada ini dilihat dan dianalisis berdasarkan konsep Best Practice.

Penulis menyadari kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, meskipun telah berupaya untuk lebih teliti, akan tetapi dirasakan masih terdapat kekurangan dalam segala hal. Bagaimanapun kesempurnaan hanya milik Allah SWT semata. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Yogyakarta, 06 Februari 2020

Penulis,

Aditya Putera Adiguna

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR REVISI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR DIAGRAM	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Inovasi	25

2.1.1	Level Inovasi	31
2.1.2	Kategori Inovasi	32
2.1.3	Dimensi Inovasi Sektor Publik	33
2.2	Pelayanan Publik	36
2.2.1	Pola Pelayanan Publik	40
2.2.2	Standar Pelayanan Publik	41
2.2.3	Prinsip Pelayanan Publik	43
2.2.4	Dimensi Pelayanan Publik	44
2.3	Implementasi Program	47
2.4	Best Practice	49
2.5	Definisi Konsep	51
2.6	Definisi Operasional	52
2.7	Kerangka Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1	Metode Penelitian	55
3.2	Lokasi Penelitian	56
3.3	Unit Analisis Data	57
3.4	Jenis Data	58
3.5	Teknik Pengumpulan Data	59
3.6	Teknis Analisis Data	61
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN		63
4.1	Deskripsi Umum Kota Bandung	63
4.1.1	Kondisi Umum Kota Bandung	63

4.1.2	Visi dan Misi Pemerintah Kota Bandung	66
4.2	Dinas Kesehatan Kota Bandung.....	67
4.2.1	Tugas Pokok dan Fungsi.....	67
4.2.2	Visi dan Misi	68
4.2.3	Sumber Daya Aparatur.....	68
4.2.4	Tenaga Keperawatan.....	70
4.2.5	Kondisi Umum Kesehatan Kota Bandung	73
4.2.6	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Bandung	75
BAB V PEMBAHASAN		76
5.1	Deskripsi Inovasi Layad Rawat.....	76
5.1.1	SOP Program Layad Rawat	79
5.1.2	Biaya Pelayanan Layad Rawat	87
5.1.3	Fasilitas Layad Rawat	90
5.2	Analisis Best Practice dalam Program Layad Rawat	94
5.2.1	Dampak Inovasi Layad Rawat	94
5.2.2	Kemitraan dalam Inovasi Layad Rawat.....	100
5.2.3	Dimensi Keberlanjutan	104
5.2.4	Dimensi Kepemimpinan	107
5.2.5	Dimensi Keadlian	114
5.2.6	Dimensi Adopsi Program	118
5.3	Kepemimpinan Kepala Daerah sebagai Faktor Utama	122
5.4	Faktor Pendukung Inovasi Layad Rawat	124
5.5	Faktor Penghambat Inovasi Layad Rawat	127

BAB VI PENUTUP	133
6.1 Kesimpulan	133
6.2 Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Distribusi Fasilitas Kesehatan di Kota Bandung.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.2 Jenis Penerapan Inovasi Sektor Publik	35
Tabel 2.3 Paradigma Model Pelayanan Publik	39
Tabel 2.4 Operasionalisasi Konsep	53
Tabel 3.1 Unit Analisis Data	57
Tabel 3.2 Data Primer	58
Tabel 3.3 Data Sekunder	59
Tabel 4.1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan di Kota Bandung 2017	64
Tabel 4.2 Jumlah Tenaga Dokter di Kota Bandung 2017	69
Tabel 4.3 Jumlah Tenaga Perawat dan Bidan di Kota Bandung 2017	70
Tabel 4.4 Distribusi Fasilitas Kesehatan Berdasarkan Kepemilikan	72
Tabel 5.1 Kategori Keluhan Pasien Layad Rawat	82
Tabel 5.2 Bentuk dan Bantuan Kerjasama Program Layad Rawat	103
Tabel 5.3 Adopsi Layad Rawat di Jawa Barat	120
Tabel 5.4 Analisis Layad Rawat berdasarkan Indikator Best Practice	123
Tabel 5.5 Fasilitas Layad Rawat Kota Bandung	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Dinamika Jumlah Laporan per Tahun	3
Gambar 2.1	Model Kesesuaian Implementasi Program	48
Gambar 2.2	Kerangka Penelitian	54
Gambar 3.1	Model Teknik Analisis Data Model Interaktif	61
Gambar 5.1	Latar Belakang dan Tujuan Program Layad Rawat	78
Gambar 5.2	Launching Program Layad Rawat	81
Gambar 5.3	Unit Ambulans Motor Layad Rawat	93
Gambar 5.4	Promosi Layad Rawat melalui Media Sosial	100
Gambar 5.5	Serah Terima Bantuan Pengadaan Ambulans	102
Gambar 5.6	Peran Pemerintah dalam Mewujudkan Layad Rawat	110
Gambar 5.7	Promosi Layad Rawat	113

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Angka Harapan Hidup Masyarakat Bandung	74
Diagram 5.1 Pembiayaan Layad Rawat 2017-2018.....	89
Diagram 5.2 Rujukan Layanan Layad Rawat 2017-2018.....	92
Diagram 5.3 Level Kegawatdaruratan 2017-2018	95
Diagram 5.4 Panggilan Call Center 119 2017-2018	98
Diagram 5.5 Kunjungan Layad Rawat Berdasarkan Umur 2017-2018	116
Diagram 5.6 Kunjungan Layad Rawat Berdasarkan Jenis Kelamin 2017-2018..	117
Diagram 5.7 Peningkatan Jumlah Panggilan dan Rujukan Rumah Sakit	119