

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh upaya Pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang selama ini dilakukan secara konvensional, yaitu warga harus mendatangi fasilitas kesehatan terlebih dahulu agar dilayani. Permasalahan sebuah kota khususnya Kota Bandung sudah sangat kompleks sehingga solusi-solusi konvensional seringkali tidak dapat mengatasi permasalahan dalam pelayanan kesehatan, maka diperlukan solusi yang lebih inovatif untuk menyelesaikan permasalahan layanan kesehatan di Kota Bandung. Suatu inovasi diperlukan sebagai suatu upaya untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi di daerahnya. Inovasi tersebut bernama Layad Rawat. Melalui program ini, dapat dikatakan bahwa upaya Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dan memenuhi kebutuhan terkait dengan kesehatan masyarakat. Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*deep interview*) kepada Dinas Kesehatan dan UPT P2KT Kota Bandung, dokumen tertulis berupa peraturan resmi, arsip, dan dokumentasi gambar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Layad Rawat sesuai dengan kriteria Best Practice, dilihat dari terdapat kemunculan Layad Rawat, terciptanya kemitraan yang dilakukan dengan lembaga swasta, peran kepala daerah yang sangat pro terhadap program, kesetiaan dan kesamaan hak bagi semua warga untuk mengakses layanan, keberlanjutan, serta kemudahan untuk diadopsi oleh daerah lain. Melalui Layad Rawat, masyarakat Kota Bandung tidak lagi mengalami kesulitan untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan. Dengan hanya memanggil Call Center 119 maka warga tersebut akan segera ditangani oleh tim medis yang terdiri dari Puskesmas dan UPT P2KT Kota Bandung. Praktik inovasi Layad Rawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Bandung merupakan solusi terbaik dalam menjawab permasalahan yang dirasakan masyarakat.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Kesehatan, Layad Rawat

## ABSTRACT

The research explore how the efforts of the Bandung City Government in improving the quality of health services that have been carried out conventionally, people must visit health facilities in advance so that it can be done. The city of Bandung has developed very complex so that it becomes the best solution to overcome health problems, so more innovative solutions are needed to solve health problems in the Bandung Municipality. An innovation is needed as a place of government effort in overcoming various problems that occur in the area. The innovation was named Layad Rawat. Through this program, it can help Bandung City to improve health services and facilitate needs related to public health. Data collection techniques, carried out by in-depth interviews (in-depth interviews) to the Health Office and UPT P2KT Bandung City, written documents containing official regulations, archives, and image documentation. The results showed that Layad Rawat Program was in accordance with the Best Practice criteria, judging from the results of the Layad Rawat Program, the creation of partnerships with various private actors, the role of governments who are very supportive of this program, justice and equal rights for all citizens to access services, program sustainability, and convenience to be adopted by other regions. Through Layad Rawat, the people of Bandung City no longer have difficulty getting access to health services. By only calling 119 Call Centers, the residents will be immediately assisted by a medical team consisting of Puskesmas and UPT P2KT of Bandung City. The practice of innovation in Layad Rawat Program in improving the quality of health services in the city of Bandung is the best solution in answering the problems felt by the community.

**Keywords:** Innovation, Health Service, Layad Rawat