

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan zaman saat ini, negara-negara yang ada di dunia dituntut untuk bersaing satu dengan yang lain dalam berbagai aspek kehidupan berbangsa, bernegara, untuk menciptakan suatu negara maju. Negara sendiri dapat diartikan sebagai sebuah organisasi dalam suatu wilayah yang mempunyai kekuasaan sah serta rakyat yang mentaati. Menurut Hugo de Groot (dalam Syafiie, 2013) menyatakan bahwa negara merupakan suatu bentuk pemufakatan yang istimewa, dari orang-orang yang merdeka untuk mendapatkan suatu perlindungan hukum. Dalam hal ini, negara yang ada di dunia memiliki pemerintahan masing-masing yang sah untuk penyelenggaraan negara. Pemerintahan dapat diartikan secara luas ataupun sempit. Secara luas pemerintahan merupakan suatu unsur kegiatan penyelenggaraan negara yang dilakukan oleh suatu lembaga pemegang kekuasaan yang bertindak atas nama negara. Sedangkan secara sempit, pemerintahan merupakan lebih seperti bentuk pada lembaga pemerintahan, instansi, dan dinas. Semua negara memiliki pemerintahan termasuk Indonesia, mempunyai pemerintahan yang bertugas untuk penyelenggaraan negara. Selain itu, negara yang ada itu memiliki sistem pemerintahan, dimana sistem pemerintahan itu menentukan berjalannya suatu pemerintahan di negara tersebut. Dalam hal ini, sistem pemerintahan merupakan kesatuan dari seluruh susunan lembaga negara yang terkait satu

dengan lain baik secara langsung atau tidak menurut suatu pola untuk tercapai tujuan negara.

Negara Indonesia menganut sistem pemerintahan presidensial, dimana sistem pemerintahan presidensial menempatkan presiden sebagai kepala negara juga sebagai kepala pemerintahan. Presiden dan parlemen dipilih secara langsung oleh rakyat melalui pemilihan umum. Dimana Presiden dalam hal ini tidak mempunyai pertanggungjawaban kepada parlemen. Sehingga Presiden tidak dapat menghapuskan parlemen. Dalam hal ini, pemerintah mempunyai tanggung jawab yang besar kepada masyarakat dalam hal untuk memberikan pelayanan. Pelayanan merupakan sebuah kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan merupakan sebuah hal utama yang harus dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Menurut Kurniawan (dalam Hidayat, 2017) menyatakan bahwa secara teoritis terdapat tiga fungsi utama yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah yaitu fungsi pelayan masyarakat, fungsi perlindungan, dan fungsi pembangunan.

Dewasa ini masyarakat Indonesia membutuhkan pelayanan dan menginginkan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dengan biaya yang murah. Hal ini merupakan hak masyarakat dalam hal untuk memperoleh pelayanan. Dalam hal ini, masyarakat memperoleh pelayanan itu sejak dia lahir didunia sampai dengan meninggal dunia dan pemerintah wajib untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945, dimana “Negara bertanggung jawab atas pemenuhan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum”. Hal ini merupakan

tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara Negara untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik dan benar. Pelayanan publik itu sendiri sudah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa “pelayanan publik 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 penyelenggara pelayanan publik”.

Pada saat ini hal yang sangat diperbincangkan oleh masyarakat yaitu mengenai pelayanan publik. Menurut Neneng Siti Maryam (2017) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan penyediaan jasa yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat yang bertujuan memberikan pelayanan untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan publik itu harus dapat berkembang dan dapat mengikuti perubahan dengan adanya kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, komunikasi, informasi, perdagangan, investasi, dan transportasi. Akan tetapi pada kenyataannya masyarakat masih beranggapan bahwa pemerintah itu dalam memberikan pelayanan publik belum maksimal. Dalam hal ini, masih terdapat berbagai hambatan yang diterima oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Hambatan-hambatan itu tidak lain karena masih kurang seriusnya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, selain itu juga masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan membutuhkan biaya yang besar serta waktu yang lama. Sehingga perlu dilakukan beberapa perbaikan oleh

pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Perbaikan tersebut untuk menunjang dalam memperbaiki pemberian pelayanan publik ke masyarakat. Jika Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik dan benar, maka itu merupakan sebuah capaian kinerja yang luar biasa dan masyarakat dapat menilai bagaimana Pemerintah bekerja untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan benar.

Seperti yang sudah dipaparkan tadi, pelayanan publik itu dilakukan tidak hanya di pusat saja, melainkan daerah juga melakukan pelayanan publik. Hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana bertujuan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 pasal 31 ayat (2) disebutkan bahwa salah satu tujuan dari adanya pemekaran daerah adalah untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui kebijakan tersebut, maka diharapkan agar dapat memperpendek jarak dalam pemberian pelayanan publik dari aparaturnya kepada masyarakat. Prinsipnya yaitu agar dalam pengambilan keputusan yang biasanya datang dari Pemerintah Pusat dapat dilakukan secara lebih dekat oleh pemerintah daerah. Kedekatan dalam pengambilan keputusan ini dapat berdampak pada program dan pelayanan yang dirancang serta dilaksanakan oleh pemerintah itu dapat berdampak secara langsung kepada masyarakat.

Pelayanan publik salah satunya yang paling dibutuhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan kesehatan. Menurut Depkes RI (dalam Handayani, 2016) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan merupakan segala upaya yang

dilaksanakan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi dalam rangka memelihara atau meningkatkan kesehatan, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, dan masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat berhak untuk bisa mendapatkan sebuah pelayanan kesehatan dengan layak. Hal ini merupakan suatu yang sangat wajar dimana masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan benar dari pemerintah. Dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan itu harus dapat dilakukan secara tanggung jawab tanpa adanya diskriminasi. Akan tetapi kenyataan saat ini yang terjadi itu terdapat banyak sekali kekecewaan yang dirasakan oleh masyarakat. Kekecewaan yang dirasakan oleh masyarakat yaitu seperti lambatnya pelayanan yang diberikan dari petugas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, serta sulitnya prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan banyaknya kasus yang terjadi, maka Pemerintah dalam mengatasi masalah-masalah tentang pelayanan kesehatan itu melalui Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Menurut Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Pasal 19 menyatakan bahwa “Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau”. Hal ini sesuai dengan keinginan dan harapan dari masyarakat, dimana pelayanan kesehatan itu tujuan utamanya yaitu untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan sangat diperlukan oleh masyarakat, terlebih pada saat ini diseluruh dunia sedang mengalami krisis kesehatan yang luar biasa,

dimana terdapat sebuah wabah yang dapat dengan mudah untuk menularkan satu dengan yang lain. Dengan adanya wabah tersebut, maka di seluruh dunia termasuk Indonesia mengalami pandemi, virus ini dinamakan Covid-19 (Corona Virus Disease 2019). Menurut WHO (2020) menyatakan bahwa corona virus disease 2019 (Covid-19) sangat beresiko dalam hal penularannya terhadap lansia dan orang dengan gangguan kesehatan kronis seperti diabetes, jantung. Maka dari itu diperlukan suatu penanganan khusus oleh pemerintah agar penyebaran virus covid-19 itu dapat reda dengan cepat. Selain itu pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agar semua masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik. Di Indonesia jumlah penularan virus covid-19 dalam kurun waktu 3 bulan terakhir mengalami peningkatan yang sangat signifikan dengan diikuti angka kasus meninggal dunia yang juga mengalami peningkatan, hal itu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Data Kasus Positif Covid-19 dan Kasus Meninggal Dunia di Indonesia

Bulan	Positif Covid-19	Meninggal Dunia
Agustus	173.968	7.417
September	286.224	10.740
Oktober	392.934	13.411

Sumber: <https://www.covid19.go.id>

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa angka kasus positif virus covid-19 di Indonesia mengalami peningkatan, dimana pada bulan

Agustus kasus positif covid-19 itu sebanyak 173.968 dengan 7.417 kasus meninggal dunia, selanjutnya pada bulan September kasus positif covid-19 sebanyak 286.224 dengan kasus meninggal dunia sejumlah 10.740, dan pada bulan Oktober kasus positif covid-19 sejumlah 392.934 dengan 13.411 kasus meninggal dunia. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya sebuah perhatian yang lebih oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kasus-kasus virus covid-19 di Indonesia itu tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia.

Dalam hal ini, Kota Cirebon merupakan salah satu wilayah yang terdampak dari adanya virus covid-19. Di Kota Cirebon jumlah kasus positif covid-19 dan kasus meninggal dunia mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Kasus Positif Covid-19 dan Kasus Meninggal Dunia di Kota Cirebon

Bulan	Positif Covid-19	Meninggal Dunia
Agustus	84	7
September	250	16
Oktober	509	23

Sumber: <https://covid19.cirebonkota.go.id>

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dikatakan bahwa kasus positif covid-19 dan kasus meninggal dunia akibat dari virus covid-19 di Kota Cirebon mengalami peningkatan yang signifikan. Dalam hal ini, pada bulan Agustus jumlah kasus positif covid-19 di Kota Cirebon sebanyak 84 kasus dengan 7

kasus meninggal dunia, selanjutnya pada bulan September jumlah kasus positif covid-19 meningkat menjadi sebanyak 250 kasus dengan 16 kasus meninggal, dan pada bulan Oktober jumlah kasus positif sebanyak 509 dengan 23 kasus meninggal dunia. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa Kota Cirebon juga terdampak dengan adanya virus covid-19 ini. Dalam hal ini, maka pemerintah Kota Cirebon harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat, dimana pada saat ini sangat diperlukan oleh masyarakat Kota Cirebon. Pemerintah Kota Cirebon harus dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakatnya. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ini dilakukan agar seluruh masyarakat Kota Cirebon yang berjumlah 316.277 (BPS, 2018) dapat menerima pelayanan kesehatan dengan baik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Cirebon. Dalam hal ini diperlukan suatu strategi yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada masa pandemi covid-19 ini. Sehingga dengan adanya strategi itu Pemerintah Kota Cirebon itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Cirebon.

Dalam hal ini, pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Cirebon yaitu pelayanan gawat darurat. Terlebih pada masa pandemi covid-19 ini, masyarakat membutuhkan pelayanan gawat darurat baik itu untuk menerima pertolongan dan evakuasi ke rumah sakit. Kejadian gawat darurat itu tidak dapat diperhitungkan dan bisa terjadi dimana saja, kapanpun itu seseorang dapat mengalami peristiwa gawat darurat. Terdapat banyak hal yang dapat

menimbulkan kejadian gawat darurat yaitu kebakaran, kecelakaan lalu lintas, dan bencana alam. Dengan adanya kondisi tersebut, maka diperlukan sebuah pertolongan pertama kepada korban untuk dapat menyelamatkan nyawa korban.

Public Safety Center (PSC) 119 Kota Cirebon merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. PSC 119 Kota Cirebon itu sendiri merupakan lembaga di bawah Dinas Kesehatan Kota Cirebon. PSC 119 Kota Cirebon memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu berupa pelayanan gawat darurat dan layad rawat. Dimana masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kesehatan gawat darurat dan layad rawat ini dengan menghubungi PSC 119 Kota Cirebon dan nantinya petugas dari PSC 119 Kota Cirebon akan mengirimkan petugas langsung ke tempat pasien berada. Dalam hal ini, PSC 119 Kota Cirebon telah meraih penghargaan sebagai pemenang dari “*Indonesian Health Care Innovation Award*” dalam kategori “Inovasi Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT)” tingkat nasional. Dengan demikian, maka dalam hal ini PSC 119 Kota Cirebon memiliki sebuah strategi untuk dapat memberikan pelayanan gawat darurat dan layad rawat kepada masyarakat dengan baik. Hal ini merupakan sebuah langkah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam pelayanan gawat darurat dan layad rawat di Kota Cirebon.

Dalam hal ini, adanya PSC 119 Kota Cirebon dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat itu tidak terlepas dari adanya sebuah masalah. Pada awal pendirian PSC 119 Kota Cirebon yaitu pada tahun 2016, PSC 119 Kota Cirebon mempunyai sebuah masalah. Masalah yang dihadapi

oleh PSC 119 Kota Cirebon pada awal pendiriannya yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai serta kurangnya jumlah personil. Dalam hal ini, pada awal pendirian PSC 119 Kota Cirebon itu hanya memiliki 10 anggota saja, sehingga membuat PSC 119 Kota Cirebon dalam memberikan pelayanan kesehatan mengalami hambatan. Dengan hanya memiliki 10 anggota saja membuat petugas dalam merespon panggilan membutuhkan waktu yang lama untuk dapat datang ke lokasi. Selain itu PSC 119 Kota Cirebon memiliki masalah dengan jumlah alat kesehatan di lapangan yang dimiliki seperti tabung oksigen dan alat bantu pernafasan. Dengan permasalahan yang dimiliki, PSC 119 Kota Cirebon baru dapat berjalan dan memberikan pelayanan kesehatan mulai 1 Maret 2018. Dengan demikian membutuhkan sebuah strategi yang berguna untuk dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kesehatan berupa pelayanan gawat darurat dan layad rawat kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: “Strategi Pemerintah Kota Cirebon Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan Kepada Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pelayanan Gawat Darurat dan Layad Rawat PSC 119 Kota Cirebon)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Strategi Pemerintah Kota Cirebon Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan Kepada Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menjelaskan bagaimana strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan bidang kesehatan kepada masyarakat pada masa pandemi covid-19. Sehingga dapat diketahui apa saja langkah-langkah Pemerintah Kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan bidang kesehatan kepada masyarakat, khususnya selama pandemi covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terhadap pengkajian mengenai strategi apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Cirebon dalam hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan pada masa pandemi covid-19, selain itu juga diharapkan untuk dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu sosial dan ilmu politik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu pola pikir masyarakat, menambah ilmu pengetahuan mengenai pelayanan,

khususnya pelayanan publik di bidang kesehatan yang diberikan oleh
Pemerintah Kota Cirebon.

1.5 Tinjauan Pustaka

Pada penyusunan skripsi ini, penulis mengacu pada beberapa literature dari penelitian yang sebelumnya atau penelitian terdahulu yang sudah ada. Penelitian yang berhubungan yaitu sebagai berikut:

No	Nama Penulis	Judul	Tahun	Temuan
1.	Riski Editya Tri Aminingrum	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Idaman Mojoagung Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang	2013	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan kesehatan di Puskesmas Idaman Mojoagung dengan adanya strategi sudah berjalan dengan lancar. Akan tetapi terdapat satu indicator mengenai mengelola bukti (evidence) kualitas/jasa, pada fasilitas ruang tunggu pasien yang minim ruang. Walaupun indicator ini tidak terlalu menjadi penghambat, akan tetapi untuk yang lebih baik agar ruang tunggu pasien itu ditambah agar saat ramai itu dapat diantisipasi dengan adanya beberapa ruang tunggu pasien sehingga bisa mendapatkan tempat duduk saat mengantri.
2.	Wahyu Hidayat	Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya	2017	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

		Tanah Grogot Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Paser		Rumah Sakit Umum Panglima Sebaya sudah cukup baik. Karyawan juga semakin bertambah dengan seiring rumah sakit dalam menambahkan jumlah kapasitas ruangan, sehingga seluruh pasien bisa mendapatkan ruangan. Akan tetapi terdapat satu hambatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu pada fasilitas alat kesehatan, dimana jika alatnya rusak maka memerlukan waktu yang lama untuk dapat diperbaiki karena harus dikirim ke Jakarta.
3.	Neng Kamarni	Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)	2011	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD Lubuk Basung dan Puskesmas di Kabupaten Agam berperan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan terhadap masyarakat. Unsur pelayanan yang paling menonjol dan dapat dilihat yaitu prosedur pelayanan dan kepastian dari jadwal pelayanan. Maka dalam hal ini, RSUD Lubuk Basung dan Puskesmas di Kabupaten Agam itu

				sudah dapat memberikan kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan dalam mendapat pelayanan, kemampuan petugas, kepastian jadwal, kewajaran biaya, dan kejelasan petugas sudah baik.
4.	Winda Arisandy	Strategi Dinas Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Metode Crc (Citizen Report Card) Di Kota Surabaya	2015	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang di gunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya yaitu dengan memakai empat strategi pelayanan kesehatan. Akan tetapi dari semua itu terdapat satu yang paling menonjol yaitu sistem umpan balik. Dalam hal ini, sistem umpan balik yang digunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya yaitu melalui media center, surat, telepon, media sosial, dan melakukan pengukuran kinerja pelayanan. Akan tetapi masih terdapat kekurangan yaitu masih adanya masyarakat yang tidak tahu mengenai adanya wadah dari keluhan layanan, sehingga masih sedikit yang memberikan

				tanggapan atau umpan balik atas pelayanan kesehatan yang diterima.
5.	Cindy Anggraeny	Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya	2013	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi yang dilaksanakan di Puskesmas Jagir dapat dikelompokkan dalam jenis inovasi produk/jasa baru, dimana inovasi ini terdiri dari inovasi pada peralatan kesehatan dan inovasi pelayanan jasa baru, dan inovasi proses dimana pelayanan pembayaran dilakukan satu pintu, serta pelayanan pendaftaran bagi orang rentan, lansia, helper, dan hotline service itu kotak antrian tersendiri. Inovasi yang dilakukan oleh Puskesmas Jagir itu dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa kesehatan Puskesmas Jagir.
6.	Ilma Kholidah, Yaqub Cikusin, Roni Pindahanto Widodo	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo)	2019	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan cukup baik dan sudah sesuai dengan kemauan

				<p>masyarakat. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo mengalami peningkatan yang baik, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin berobat. Adapun kendala yang terjadi dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo, namun kendala tersebut tidak menjadi sebuah hambatan yang berarti bagi Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.</p>
7.	Qhisti Sabrina	<p>Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Haji Surabaya</p>	2015	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam hal fisik yang ada di rumah sakit itu dilihat dari sudut pandang kenyamanan ruang tunggu, tersedianya ruang inap cukup memenuhi, dan kelengkapan fasilitas penunjang. Dalam hal kredibilitas RSUD Haji Surabaya sudah cukup memuaskan bagi pasien. Dalam hal ini, RSUD Haji Surabaya telah memberikan pelayanan</p>

				kesehatan kepada pasien peserta JKN dengan baik.
8.	Delza Abdul Hafizh	Inovasi Pelayanan Publik Studi Deskriptif Tentang Penerapan Layanan E-Health Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya	2016	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan E-health di puskesmas Pucangsewu sudah terlaksana dengan baik, dimana sarana dan prasarana sudah tersedia dan masyarakat dapat dengan mudah untuk mengaksesnya. Dengan adanya layanan ini, maka dapat membuat peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Akan tetapi masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat, sehingga membuat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan menikmati layanan ini.
9.	Rinnasa Perangin-Angin, Esther Sorta M. Nababan, Faigiziduhu Bu'ulolo	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Integrasi Metode Fuzzy Servqual (Studi Kasus: RSUD Vina Estetica Medan)	2013	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Vina Estetica Medan masih kurang dari harapan. Dalam hal ini, masih perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan oleh pihak rumah sakit. Selanjutnya prioritas yang harus dilakukan

				<p>untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu ketersediaan alat yang modern, tepat waktunya kunjungan dokter, untuk mencapai lokasi perawatan lebih cepat, melakukan perhatian kepada pasien secara individu, dan proses administrasi yang ditingkatkan agar lebih cepat.</p>
10.	Moses Eleazar Ferdinandus	Pemberdayaan Puskesmas Menur Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan	2014	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberdayaan yang dilakukan oleh Puskesmas Menur untuk dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan sudah baik dalam beberapa indikator yang melekat pada karyawan, namun masih terdapat beberapa indikator yang tidak dapat mendukung pemberdayaan yang dilakukan oleh Puskesmas Menur, khususnya pada indikator distribusi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya kepada Puskesmas Menur yang kurang maksimal.</p>

Pada penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para peneliti di atas kebanyakan membahas tentang inovasi yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Selain itu juga, ada pula penelitian yang membahas mengenai strategi umpan balik, dimana masyarakat dapat memberikan keluhan atau tanggapan atas pemberian pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat melalui berbagai cara. Akan tetapi dalam hal ini yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini, peneliti membahas mengenai manajemen strategi dengan menggunakan tahapan-tahapan manajemen strategi menurut Jhon M. Bryson. Tahapan-tahapan dari manajemen strategi yaitu identifikasi mandat dan misi organisasi, analisis lingkungan strategi dengan analisis SWOT, dan analisis isu strategi.

Selain itu perbedaan yang mencolok antara penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu yaitu pada penelitian ini membahas mengenai Strategi Pemerintah Kota Cirebon Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan Kepada Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pelayanan Gawat Darurat dan Layad Rawat PSC 119 Kota Cirebon). Hal ini merupakan sebuah perbedaan keadaan yang sangat berbeda dengan penelitian terdahulu. Dalam hal ini, nantinya pada penelitian ini akan memaparkan mengenai strategi Pemerintah Kota Cirebon pada masa pandemi covid-19 dalam meningkatkan pelayanan kesehatan berupa gawat darurat dan layad rawat di PSC 119 Kota Cirebon.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Strategi

1. Pengertian Strategi

Strategi merupakan suatu rencana untuk mencapai tujuan tertentu yang telah disusun sedemikian rupa, agar sesuai dengan misi yang hendak diraih. Strategi dalam pengertian sempit maupun luas terdiri dari tiga unsur yaitu tujuan (*ends*), sarana (*means*), dan cara (*ways*). Dengan demikian strategi adalah cara yang digunakan dengan menggunakan sarana yang tersedia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Nasution, 2006:80).

Menurut Andrew (dalam Abi, 2018), menjelaskan bahwa strategi merupakan suatu pola sasaran, tujuan dan rencana umum untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Marrus (dalam Septian, 2015), menjelaskan bahwa strategi merupakan suatu proses kegiatan untuk menentukan rencana yang berfokus pada tujuan dari suatu organisasi, dimana menyusun upaya atau cara untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi adalah suatu rencana yang digunakan untuk meraih tujuan yang telah ditetapkan dan telah disusun sedemikian rupa oleh suatu kelompok atau organisasi sesuai dengan misi yang ingin dicapai, sekaligus guna melakukan tugas yang ditanggungnya dengan mempertimbangkan faktor-faktor lingkungan internal dan eksternal.

Menurut Schendel dan Charles Hofer (dalam Danaresa, 2017) ada 4 (empat) tingkatan strategi yaitu:

1. *Enterprise Strategy* yang berkaitan dengan respon masyarakat, dan pada suatu organisasi agar sungguh sungguh dalam memberikan pelayanannya terhadap kebutuhan masyarakat.
2. *Corporate Strategy* berkaitan dengan misi organisasi dalam mengambil keputusan dan perencanaan pada organisasi.
3. *Business Strategy* menjabarkan bagaimana merebut pasaran di tengah masyarakat.
4. *Functional Strategy* yaitu sebagai pendukung dan keberhasilan pada strategy lain dimana didalamnya terdapat strategi fungsional ekonomi untuk kesatuan ekonomi yang sehat, strategi fungsional manajemen dalam fungsi-fungsi manajemen, dan strategy isu stratejik dalam pengontrolan lingkungan yang sudah diketahui ataupun belum diketahui.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan suatu cara yang dilakukan oleh individu atau kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penyusunan strategi itu melalui berbagai perencanaan yang sangat matang dengan menilik potensi yang ada dan kemampuan yang dimiliki, diselaraskan dengan tuntutan yang ada di lapangan.

1.6.2 Manajemen Strategi

1. Pengertian Manajemen Strategi

Menurut Manullang (dalam Ratminto & Atik, 2018:1) mendefinisikan bahwa manajemen merupakan sebuah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan menurut Gibson, Donnelly & Ivancevich (dalam Ratminto & Atik, 2018:1) mendefinisikan manajemen itu sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan beberapa kegiatan lain untuk dapat mencapai hasil-hasil yang tidak dapat dicapai apabila individu tersebut bertindak sendiri.

Manajemen strategi menurut Yunus (2016:6) merupakan suatu rangkaian kegiatan terhadap pengambilan suatu keputusan yang bersifat mendasar dan komprehensif serta dengan penetapan cara mengaplikasikan yang dibuat oleh seorang pemimpin dan dilaksanakan oleh seluruh pihak yang terlibat dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa manajemen strategi merupakan sebuah hal yang berkaitan dengan suatu upaya untuk memutuskan sebuah persoalan strategi dan perencanaan, serta bagaimana caranya agar strategi tersebut itu dapat dijalankan dalam prakteknya.

2. Manfaat Manajemen Strategi

Menurut Yunus (2016:8) menyatakan bahwa manajemen strategis itu dapat memungkinkan suatu organisasi untuk dapat proaktif dalam merangkai masa depannya dan memungkinkan perusahaan untuk mengawali serta memengaruhi suatu aktivitas, sehingga nantinya dapat memiliki kontrol atas nasibnya sendiri. Hal ini dapat memungkinkan pada suatu organisasi untuk dapat membantu dalam memformulasikan strategi kearah yang lebih baik dengan menggunakan metode yang lebih rasional, sistematis, dan logis pada pilihan strategi.

Manfaat finansial dari manajemen strategis menurut Yunus (2016:9) adalah suatu organisasi yang menggunakan konsep manajemen strategis itu dapat lebih untung daripada organisasi yang tidak memakai, dimana konsep manajemen strategis yang dipakai dalam bisnis itu dapat menunjukkan adanya sebuah perubahan yang signifikan dalam penjualan, produktivitas, dan profitabilitas. Selanjutnya terdapat juga manfaat non-finansial dari manajemen strategis menurut Yunus (2016:9) adalah suatu organisasi dapat meningkatkan akan kesadarannya atas ancaman eksternal, mengurangi keengganan untuk berubah, pemahaman yang lebih baik mengenai strategi pesaing, dan meningkatnya produktivitas karyawan.

Adapun manfaat manajemen strategi menurut Jhon M. Bryson (2007) yaitu antara lain:

- A. Dapat berfikir dengan strategis serta dapat membuat strategi yang lebih efektif.
- B. Dapat memperjelas arah kedepan.
- C. Membuat prioritas.
- D. Membuat keputusan saat ini dengan mengingat adanya konsekuensi di masa depan.
- E. Menumbuhkan landasan yang koheren dan tegak dalam menciptakan keputusan.
- F. Memakai keleluasaan yang maksimum untuk bidang ada dalam Kontrol organisasi.
- G. Menciptakan keputusan yang dapat melintasi tugas dan fungsi.
- H. Dapat menyelesaikan masalah utama organisasi.
- I. Dapat memperbaiki dalam hal kinerja organisasi.
- J. Dapat memegang keadaan yang berubah secara cepat.
- K. Untuk bisa membuat kerja kelompok dan keahlian.

3. Tahap-Tahap Manajemen Strategi

Menurut Jhon M. Bryson (2007) dalam manajemen strategis terdapat tahap-tahap, yaitu antara lain:

A. Identifikasi mandat dan misi organisasi

Mandat merupakan suatu hal yang harus dilaksanakan, dimana ini diwajibkan dari pihak yang mempunyai otoritas yang lebih tinggi termasuk juga yang diharapkan dari masyarakatnya itu sendiri. Sedangkan misi merupakan suatu pernyataan mengenai tujuan berdirinya sebuah organisasi atau misi merupakan sebuah justifikasi tentang adanya kehadiran suatu organisasi. Dari sisi inilah mandate digunakan untuk sebagai tolak ukur dalam mengukur kinerja organisasi tersebut.

B. Analisis lingkungan strategi

Dalam hal ini, untuk dapat merespon secara efektif pada perubahan yang terjadi di lingkungannya, organisasi publik itu harus dapat memahami lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Dimana pemahaman kedua lingkungan ini berguna dalam membuat strategi yang tepat untuk organisasi tersebut. Pemahaman dari lingkungan internal itu untuk dapat mengetahui tentang kekuatan (strength) dan kelemahan (weakness), sedangkan untuk pemahaman mengenai lingkungan eksternal itu untuk dapat memahami peluang (opportunities) dan ancaman (threats).

a. Lingkungan Internal

Lingkungan internal merupakan sebuah lingkungan yang berada di dalam organisasi atau lembaga itu sendiri dan secara

formal memiliki keterlibatan secara langsung pada organisasi. Pada lingkungan internal itu sendiri lebih menganalisa intern lembaga dimana merupakan rangka untuk menentukan kekuatan dan kelemahan di organisasi. Dalam hal ini, terdapat tiga kategori utama yang perlu dinilai, yaitu antara lain:

1. Sumber daya (input): SDM, dana, sarana, struktur dan budaya organisasi.
2. Strategi saat ini (proses).
3. Kinerja (output).

b. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal merupakan sebuah lingkungan yang berada di luar organisasi atau lembaga yang mempunyai sebuah pengaruh kepada organisasi. Dalam hal ini, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi secara langsung bagi organisasi yaitu ekonomi, sosial, politik, dan teknologi. Menurut Pflaun dan Delmont (dalam Jhon M. Bryson, 2007), dimana isu dan kecenderungan yang mempengaruhi organisasi itu dapat diidentifikasi ke beberapa kategori yaitu sebagai berikut:

1. Isu dan kecenderungan yang mempunyai keterkaitan dengan pajak.
2. Perubahan nilai sosial dan politik.

3. Kecenderungan komputasi, komunikasi, serta sistem informasi.
4. Peningkatan dalam beban tanggungjawab dan manajemen resiko
5. Perawatan kesehatan
6. Isu-isu lain.

C. Analisis isu strategi

Inti dari perencanaan strategi yaitu mengidentifikasi isu-isu strategis. Dalam hal mengidentifikasi isu-isu strategi studi kasus ini menggunakan pendekatan langsung, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, peluang dan ancaman, juga dengan mengidentifikasi isu-isu strategis.

Tabel 1.3

Model Analisis Matriks SWOT Menurut Kearns (1992)

Faktor Eksternal Faktor Internal	Opportunities (O)	Threats (T)
Strengths (S)	Comparative Advantage	Mobilization
Weakness (W)	Investment Divestment	Damage Control

Sumber: Pengambilan Keputusan Strategik

Diagram diatas ini menampilkan enam kotak, dimana dua kotak pertama paling atas adalah faktor eksternal yang berisikan peluang dan ancaman. Sedangkan dua kotak sebelah kiri adalah faktor internal yang berisikan kekuatan dan kelemahan. Empat kotak

lainnya merupakan kotak yang berisikan mengenai isu-isu strategi yang mana timbul dari faktor eksternal dan internal.

1. Comparative Advantage / SO

Dalam hal ini, adanya kemungkinan untuk memberi organisasi untuk berkembang secara lebih cepat, akan tetapi harus tetap senantiasa untuk waspada terhadap adanya perubahan lingkungan yang sangat tidak menentu.

2. Mobilization / ST

Dimana ini merupakan sebuah kotak interaktif dan pertemuan antara ancaman/tantangan dari luar yang diidentifikasi oleh para pengambil keputusan dengan adanya kekuatan organisasi.

3. Investment / Divestment / WO

Dalam hal ini, strategi itu ditetapkan dengan memanfaatkan peluang dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

4. Damage Control / WT

Pada kotak ini merupakan hal yang paling lemah daripada yang lainnya, karena hal ini dapat membawa bencana bagi organisasi. Pada strategi ini berdasarkan pada kegiatan yang mempunyai sifat defensive dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta dalam hal ini untuk menghindari ancaman.

1.6.3 Pemerintah Daerah

1. Pengertian Pemerintah Daerah

Pemerintah Daerah merupakan unsur penyelenggaraan pemerintahan di tingkat daerah, baik itu pada tingkat provinsi maupun tingkat kabupaten/kota. Menurut Undang-Undang No 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa pemerintah daerah adalah “penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”. Pada pasal 1 ayat (3) menyebutkan bahwa “Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom”. Pemerintah Daerah juga berwenang untuk mengurus pengelolaan asset dan potensi daerahnya masing-masing.

Menurut Fahmi Amrusi (dalam Ni'matull Huda, 2012) menyatakan bahwa Pemerintah Daerah merupakan suatu sub sistem dari sebuah sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang memiliki kewenangan untuk dapat melaksanakan pengaturan dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 pasal 2 ayat (1) menyatakan bahwa “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas

Daerah provinsi dan Daerah Provinsi itu dibagi atas Daerah kabupaten dan kota”. Selanjutnya pada pasal 57 menyatakan bahwa “Penyelenggara Pemerintahan Daerah provinsi dan kabupaten/kota terdiri atas kepala daerah dan DPRD dibantu oleh Perangkat Daerah”. Dalam hal ini setiap daerah yang ada itu dipimpin oleh kepala Pemerintahan Daerah yang disebut dengan kepala daerah. Menurut Undang-Undang No 23 Tahun 2014 pasal 59 ayat (2) menyatakan bahwa “Kepala daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Daerah provinsi disebut gubernur, untuk Daerah kabupaten disebut bupati, dan untuk Daerah kota disebut wali kota”.

2. Asas – Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Menurut Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa “asas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan negara yang terdiri atas:

- a. Kepastian hukum
- b. Tertib penyelenggara negara
- c. Kepentingan umum
- d. Keterbukaan
- e. Proporsionalitas
- f. Profesionalitas
- g. Akuntabilitas
- h. Efisiensi

- i. Efektivitas
- j. Keadilan”.

Sedangkan menurut Suharizal dan Muslim Chaniago (2017) menyatakan bahwa terdapat tiga asas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yaitu asas desentralisasi, asas dekonsentrasi, dan asas tugas pembantuan.

A. Desentralisasi

Menurut Suharizal dan Muslim Chaniago (2017) menyatakan bahwa desentralisasi merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom. Menurut Utang Rosidin (dalam Suharizal & Muslim Chaniago, 2017) menyatakan bahwa ada 2 tujuan dari desentralisasi yaitu:

1. Tujuan politik

Ditunjukkan untuk hal menyalurkan partisipasi politik di tingkat daerah, untuk mewujudkan stabilitas politik nasional.

2. Tujuan ekonomis

Menjamin pembangunan akan dilaksanakan secara efektif dan efisien di daerah-daerah guna mewujudkan kesejahteraan sosial.

B. Dekonsentrasi

Menurut Undang-Undang No 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa “Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu,

dan/atau kepada gubernur dan bupati/wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum”.

C. Tugas Pembantuan

Menurut Undang-Undang No 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa “Tugas pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah provinsi”.

1.6.4 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam perkembangan yang ada, pelayanan publik muncul dari adanya tanggung jawab sebagai proses dari penyelenggaraan aktivitas pemerintahan baik yang bersifat sendiri maupun organisasi. Pelayanan publik itu berperan penting dalam bahtera hidup masyarakat saat ini dikarenakan tidak seluruh jasa ataupun pelayanan tersedia oleh pihak swasta, dalam hal ini pemerintah mempunyai kewajiban dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang tidak tersedia oleh pihak swasta.

Menurut Ivancevich, dkk (dalam Ratminto & Atik, 2018:2) menyatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dimana hal itu dilakukan dengan

melibatkan suatu usaha manusia dengan menggunakan sebuah peralatan. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto & Atik, 2018:2) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi akibat adanya sebuah interaksi yang dilakukan oleh konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh sebuah perusahaan yang menyediakan pelayanan dimana dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan.

Menurut Erick S. Holle (2011) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu tatanan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik pusat atau daerah yang diberikan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk jasa atau barang maupun dalam rangka menjalankan ketentuan Undang-Undang. Selanjutnya menurut Neneng Siti Maryam (2017) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan penyediaan jasa yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat yang bertujuan memberikan pelayanan untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Pelayanan publik 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 penyelenggara pelayanan publik”.

Sedangkan menurut Ratminto & Atik (2018:5) menyatakan bahwa pelayaann publik merupakan berbagai bentuk dari sebuah jasa pelayanan, baik itu berupa barang publik maupun jasa publik dimana pada prinsipnya menjadi sebuah tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik Pusat, Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam hal ini sebagai upaya untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayan publik yaitu suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan individu maupun dilakukan oleh suatu instansi publik agar dapat tercapai suatu tujuan dan memenuhi peraturan Undang-Undang.

2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik itu harus memiliki standar pelayanan serta dipublikasikan sebagai langkah untuk memberikan jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Ratminto & Atik (2018) menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan skala yang dibakukan pada penyelenggaraan pelayanan publik, dimana dalam hal ini wajib untuk dipatuhi oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa

“Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tariff;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan;

n. Evaluasi kinerja pelaksana”.

1.7 Definisi Konsepsional

1.7.1 Strategi

Strategi merupakan suatu cara yang dilakukan oleh individu atau kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

1.7.2 Manajemen Strategi

Manajemen strategis merupakan gabungan dan tindakan dimana menghasilkan suatu perumusan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) rencana-rencana yang telah disusun untuk mencapai tujuan organisasi.

1.7.3 Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah adalah sebuah lembaga dengan segala macam aktivitas yang dilakukan secara terorganisir, berlandaskan pada dasar negara yang bertujuan untuk mencapai tujuan negara.

1.7.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu aktivitas atau rangkaian kegiatan dimana dilakukan dalam hal untuk melakukan pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.

1.8 Definisi Operasional

Adapun definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah Strategi Pemerintah Kota Cirebon dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan Kepada Masyarakat, dapat diukur dengan:

1. Identifikasi mandat dan misi organisasi

a. Mengidentifikasi mandat dan misi organisasi.

2. Analisis lingkungan strategi dengan analisis SWOT

a. Kemampuan organisasi merespon perubahan lingkungan internal dan eksternal.

1) Lingkungan internal

A. Strength (Kekuatan)

- a. Kemampuan organisasi untuk berkembang dengan cepat.
- b. Kemampuan melihat adanya perubahan lingkungan.

B. Weakness (Kelemahan)

- a. Dapat untuk meminimalkan kelemahan.
- b. Keahlian mengatasi kerugian dari strategi yang dilakukan.

2) Lingkungan eksternal

A. Oportunities (peluang)

- a. Kemampuan memanfaatkan peluang yang ada.
- b. Kemampuan merumuskan strategi sesuai kondisi masyarakat.

B. Threats (Ancaman)

- a. Kemampuan mengidentifikasi kendala yang ada.
- b. Kemampuan mengantisipasi dan membuat solusi.

3. Analisis isu strategi

- a. Organisasi dapat membuat strategi yang efektif.
- b. Mempunyai keuntungan dari adanya kekuatan dan peluang.
- c. Meminimalkan kelemahan dan ancaman.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-kualitatif. Penelitian kualitatif itu sendiri merupakan sebuah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata atau lisan dari beberapa orang dan dari perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2018) adalah Penelitian yang dilakukan mempunyai maksud untuk mengetahui peristiwa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya kepribadian, kemauan, perbuatan, secara holistic, dan melalui model deskripsi dengan bentuk kata-kata dan bahasa, dalam suatu konteks tertentu yang alamiah dan dengan menggunakan berbagai metode alamiah. Menurut moleong (2018) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang datanya dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Karena data-data yang dipaparkan berupa kata-kata dan gambar, maka penulis hanya memaparkan dan menggambarkan berbagai keadaan atau variabel yang didapatkan.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Provinsi Jawa Barat, tepatnya di Kota Cirebon. Dalam hal ini lokasi yang diambil oleh peneliti adalah Pemerintah Kota Cirebon pada PSC 119 Kota Cirebon. Alasan dan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian ini karena dianggap mampu dan dapat memberikan berbagai penjelasan, gambaran, dan pemaparan terkait dengan penelitian. Selain itu juga alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut bahwa di Kota

Cirebon itu menjadi salah satu wilayah yang terdampak dari adanya virus covid-19, dimana kasus terkonfirmasi covid-19 di Kota Cirebon mengalami peningkatan yang signifikan setiap bulannya.

1.9.3 Jenis Data Penelitian

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012) Data primer yaitu narasumber yang memiliki data langsung menyerahkan data kepada pengumpul data. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan melalui wawancara. Informan yaitu sebagai narasumber yang memiliki data. Narasumber dalam penelitian ini dipilih dengan maksud untuk dapat memberikan penjelasan yang diperlukan untuk menyempurnakan atau menjelaskan jawaban dari responden secara langsung. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendapat para informan yang dianggap ada relevan dengan tema penelitian ini antara lain mewawancarai Kepala PSC 119 Kota Cirebon, Pegawai PSC 119 Kota Cirebon, serta masyarakat Kota Cirebon dan dokumentasi yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012) sumber data sekunder yaitu narasumber yang memiliki data tidak langsung menyerahkan data kepada pengumpul data. Data sekunder dapat diperoleh melalui studi kepustakaan dari berbagai media seperti buku-buku terkait, artikel,

jurnal, arsip, media massa, media sosial, undang-undang, dan penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik penelitian ini.

1.9.4 Unit Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan berbagai informasi dari informan yang ditemui di lapangan pada saat melakukan penelitian. Penelitian ini membutuhkan informasi sebagai sarana pendukung dalam memperoleh data untuk mengetahui Strategi Pemerintah Kota Cirebon Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan Kepada Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pelayanan Gawat Darurat dan Layad Rawar PSC 119 Kota Cirebon).

Unit analisa dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala PSC 119 Kota Cirebon
2. Pegawai PSC 119 Kota Cirebon
3. Masyarakat Kota Cirebon

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan di lapangan, untuk memperoleh berbagai data penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Moleong (2018) wawancara yaitu percakapan yang dilakukan itu mempunyai maksud tertentu. Aktivitas wawancara dilaaksanakan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan

pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban pada pertanyaan yang diberikan kepadanya.

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang sudah ditetapkan menjadi informan mengenai strategi Pemerintah Kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan bidang kesehatan kepada masyarakat pada masa pandemi covid-19 sehingga nantinya bisa dijadikan bahan acuan dalam penulisan.

2. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln (dalam Moleong, 2018) dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film. Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk menyimpan berbagai informasi yang di dapatkan secara langsung, baik berupa rekaman wawancara, video, foto, maupun hal-hal penting yang terkait dengan permasalahan yang penulis angkat.

1.9.6 Teknik Analisis Data

Setelah memperoleh data-data dari hasil wawancara dan dokumentasi, langkah yang kemudian dilakukan oleh penulis adalah melakukan pengolahan data. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitik, yaitu menjelaskan data-data hasil lapangan, interpretasi data yang terkumpul untuk didapatkan kesimpulan daripada data tersebut. Menurut Sugiyono (2012) analisis merupakan proses pencarian dan penyusunan data hasil wawancara dan dokumentasi dengan cara pengelompokan data, penjabaran, penyaringan,

penarikan informasi yang penting, dan membuat kesimpulan agar mempermudah untuk dipahami. Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2018) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengumpulkan data, menggabungkan data yang diperoleh untuk kemudian diolah dan dipaparkan, serta menarik kesimpulan daripada data-data yang didapatkan. Data tersebut disajikan dalam bentuk deskripsi yang memaparkan berbagai hal terkait dengan penelitian tersebut. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012) terdapat tiga tahapan dalam teknik analisis data, yaitu reduksi data, display data, verifikasi data.

1. Reduksi data

Reduksi data menurut Sugiyono (2012) yaitu merangkum serta memilih hal-hal yang dianggap pokok, memfokuskan pada hal yang penting, pencarian pola serta temanya. Sehingga data yang sudah selesai direduksi akan menghasilkan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data oleh peneliti dan untuk melakukan pengumpulan data berikutnya.

2. Display data

Display data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012) yaitu penyajian data dalam penelitian kualitatif berupa teks yang sifatnya naratif yang bertujuan untuk mempermudah serta dapat dipahami dengan baik apa yang sedang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan dengan apa yang sudah dipahami tersebut.

3. Verifikasi data

Verifikasi data dalam analisis kualitatif menurut Sugiyono (2012) adalah penarikan kesimpulan yang dimana melalui tahap awal penelitian yang sudah di dukung bukti-bukti yang valid dan konsisten dalam pengumpulan data-data penelitian lapangan yang dimana dapat menjadi kesimpulan penelitian yang kredibel.