

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana inovasi Sidoarjo Maternal Neonatal SMS Gateway (SiManeis) dan menilai bagaimana kualitas pelayanannya. Terdapat standar operasioanal dalam penanganan rujukan terkait ibu melahirkan dan bayi di rumah sakit. Salah satu standar operasional yang digunakan yaitu *respond time*, dengan adanya standar operasional tersebut maka penanganan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

Teori yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yaitu Teori Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan. Untuk mengetahui inovasi kualitas pelayanan kesehatan melalui SiManeis, peneliti menggunakan lima atribut inovasi menurut Rogers dan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitaatif. Tipe penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di MNE RSUD Kabupaten Sidoarjo. Informan ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling* bagi bidan, dokter dan petugas, sedangkan penentuan informan bidan perujuk menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Sidoarjo Maternal Neonatal SMS Gateway (SiManeis) telah memenuhi kelengkapan yang sesuai dengan atribut inovasi yang terdiri dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Kemudian, data lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan MNE telah baik jika dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

**Kata Kunci** : Inovasi, Kualitas Pelayanan, Maternal Neonatal Emergency (MNE)

**ABSTRACT**

*This study aims to see how to Sidoarjo Maternal Neonatal SMS Gateway innovation (SiManeis) and assess how the quality of service . There is an operational standard in the management of referrals related to mother and baby birth in hospitals. One of the operational standards used is response time. With these operational standards, treatment can be done swiftly and accurately.*

*Theories used to answer the research questions are Public Service Theory, Service Quality and Service Innovation. To discover the quality of innovation of health services through SiManeis, the researcher used five attributes of innovation according to Rogers and dimensions of service quality according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry. The research method used is a qualitative approach. The type of research used is descriptive. The location of the research is MNE RSUD Sidoarjo Regency. Informants were determined using purposive sampling for midwives, doctors, and officers, while the determination of referring midwife informants used accidental sampling. The techniques of data collection are by interviewing, observing, and documenting.*

*The results of this study indicate that Sidoarjo Maternal Neonatal SMS Gateway (SiManeis) innovation matches the innovation attributes consist of relative advantages, suitability, complexity, the possibility of being examined, and efficiency of being observed. In conclusion, the data shows that MNE service quality has been great when observed from the dimensions of service quality consisting of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

*Keywords: Innovation, Service Quality, Maternal Neonatal Emergency (MNE)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir saya yang berjudul “Inovasi Sidoarjo Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway (SiManeis) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan MNE RSUD Kabupaten Sidoarjo” ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan SiManeis dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang kesehatan.

Kesehatan merupakan kebutuhan paling mendasar bagi setiap individu berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggung jawab mengatur dan menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai bagi seluruh lapisan masyarakat, sebagaimana yang telah disebutkan dalam UUD RI Tahun 1945. Oleh sebab itu kesehatan menjadi sangat penting diperhatikan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dewasa ini masih sangat jauh dari harapan. Pelayanan yang diberikan dinilai masih sangat rendah. Hal tersebut menjadi sorotan yang diarahkan kepada pihak instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang terbaik maka perlu diselenggarakan perencanaan strategis agar tercipta pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu dengan inovasi pelayanan publik.

RSUD Kabupaten Sidoarjo telah melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan inovasi pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian *Maternal Neonatal Emergency* (MNE) dimana pelayanan yang diberikan cepat, tepat, aman dan modern.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak baik dukungan secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT
2. Kedua orang tua,

3. Kakek Nenek,
4. Segenap keluarga besar,
5. Para dosen dan staf prodi Ilmu Administrasi Negara,
6. Sahabat-sahabat dan teman selama masa perkuliahan
7. Serta para informan yang terlibat dalam penelitian ini

Selanjutnya, peneliti juga menyadari bahwa masih ada kekuarangan dalam penelitian ini. peneliti mengharapkan segala bentuk masukan baik kritik maupun saran serta sumbangan pemikiran yang membangun untuk melengkapi kekurangan dan menyempurnakan skripsi ini. oleh karena itu, peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, memberikan kontribusi pemikiran bagi Ilmu Administrasi Negara, dan sebagai bahan masukan khususnya bagi MNE RSUD Kabupaten Sidoarjo.

Surabaya,

Pratiwi Mundian Sari