

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam Pertama.....	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat.....	ii
Halaman Judul Dalam Kedua.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	vi
Halaman Pengesahan Panitia Penguji.....	vii
Abstrak.....	viii
Abstract.....	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Bagan.....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Rumusan Masalah.....	I-16
I.3 Tujuan Penelitian.....	I-17
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-17
I.4.1 Manfaat Akademis.....	I-17
I.4.2 Manfaat Praktis.....	I-17
I.5 Kerangka Konseptual.....	I-18
I.5.1 Pelayanan Publik.....	I-18
I.5.1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	I-18
I.5.1.2 Hakikat Pelayanan Publik.....	I-19
I.5.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	I-20
I.5.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	I-20
I.5.2.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	I-21
I.5.2.3 Prespektif Kualitas Pelayanan Publik.....	I-22
I.5.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	I-23
I.5.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	I-25
I.5.3.1 Jenis-jenis Inovasi Organisasi Publik.....	I-26
I.5.3.2 Atribut Inovasi.....	I-29
I.5.4 Sidoarjo Maternal Neonatal SMS Gateway (SiManeis).....	I-31
I.5.6 Penerapan Inovasi Pelayanan SiManeis di MNE RSUD Sidoarjo.....	I-33
I.6 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	I-35
I.7 Definisi Konsep.....	I-35
I.8 Metode Penelitian.....	I-37
I.8.1 Tipe Penelitian.....	I-38
I.8.2 Lokasi Penelitian.....	I-39
I.8.3 Teknik Penentuan Informan.....	I-39
I.8.4 Teknik Pengumpulan Data.....	I-41

I.8.5 Instrumen Penelitian.....	I-43
I.8.6 Rincian Data yang Dikumpulkan.....	I-43
I.8.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	I-45
I.8.8 Teknik Analisis Data.....	I-46

BAB II GAMBARAN UMUM

II.1 Gambaran Umum RSUD Kabupaten Sidoarjo.....	II-1
II.1.1 Visi, Misi dan Motto RSUD Kabupaten Sidoarjo.....	II-2
II.1.1.1 Visi.....	II-2
II.1.2.3 Misi.....	II-2
II.1.2.4 Motto.....	II-3
II.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Kabupaten Sidoarjo.....	II-3
II.1.2.1 Struktur Organisasi RSUD Kabupaten Sidoarjo.....	II-4
II.2 SiManeis di RSUD Kabupaten Sidoarjo.....	II-5
II.3 Latar Belakang Terbentuknya SiManeis.....	II-7
II.3.1 Tujuan Sidoarjo Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway SiManeis.....	II-9
II.3.2 Alur Informasi Rujukan SiManeis.....	II-9
II.3.3 Sumber Dana.....	II-10
II.3.3.1 Sumber Dana.....	II-10
II.3.3.2 Sumber Daya Manusia.....	II-11
II.4 Struktur Organisasi SiManeis di RSUD Kabupaten Sidoarjo.....	II-12
II.5 Pelaksanaan SiManeis di RSUD Kabupaten Sidoarjo.....	II-13

BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTERPRETASI TEORITIK

III.1 Penyajian dan Analisis Data.....	III-1
III.1.1 Inovasi Pelayanan SiManeis di MNE RSUD Sidoarjo.....	III-3
III.1.1.1 Atribut Inovasi SiManeis di ruang MNE RSUD Sidoarjo.....	III-4
III.1.1.1.1 <i>Relatif Advantage</i> atau Keuntungan Relatif.....	III-5
III.1.1.1.2 <i>Compability</i> atau Kesesuaian.....	III-9
III.1.1.1.3 <i>Complexity</i> atau Kerumitan	III-12
III.1.1.1.4 <i>Triability</i> atau Kemungkinan Dicoba.....	III-14
III.1.1.1.5 <i>Observability</i> atau Kemudahan Diamati.....	III-17
III.1.1.2 Kualitas Pelayanan Sidoarjo <i>Maternal and Neonatal SMS Gateway</i> (SiManeis) setelah Diterapkannya Inovasi Sidoarjo <i>Maternal and</i> <i>Neonatal SMS Gateway</i> (SiManeis) di ruang VK Bersalin RSUD Sidoarjo.....	III-20
III.1.1.2.1 <i>Tangible</i> atau Bukti Langsung.....	III-21
III.1.1.2.2 <i>Reability</i> atau Keandalan.....	III-24
III.1.1.2.3 <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap.....	III-29
III.1.1.2.4 <i>Assurance</i> atau Jaminan.....	III-34
III.1.1.2.5 <i>Emphaty</i> atau Empati.....	III-38
III.2 Interpretasi Teoritik.....	III-41
III.2.1 Atribut Inovasi Sidoarjo Maternal and Neonatal SMS Gateway (SiManeis) di MNE RSUD Kabupaten Sidoarjo.....	III-41
III.2.1.1 <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relatif.....	III-42

III.2.1.2 <i>Compability</i> atau Kesesuaian.....	III-43
III.2.1.3 <i>Complexity</i> atau Kerumitan.....	III-43
III.2.1.4 <i>Triability</i> atau Kemungkinan Dicoba.....	III-44
III.2.1.6 <i>Observability</i> atau Kemudahan Diamati.....	III-45
III.2.2 Kualitas Pelayanan MNE RSUD Sidoarjo setelah Diterapkannya Sidoarjo Maternal and Neonatal SMS Gateway (SiManeis) di RSUD Kabupaten Sidoarjo.....	III-46
III.2.2.1 <i>Tangible</i> atau Bukti Langsung.....	III-47
III.2.2.2 <i>Reliability</i> atau Kehandalan	III-47
III.2.2.3 <i>Responsiveneess</i> atau Daya Tanggap.....	III-48
III.2.2.4 <i>Assurance</i> atau Jaminan.....	III-49
III.2.2.5 <i>Emphaty</i> atau Empati	III-50
 BAB IV PENUTUP	
IV.1 Kesimpulan.....	IV-1
IV.2 Saran.....	IV-5
Daftar Pustaka.....	xviii
Lampiran.....	xxi

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data kematian ibu dan Bayi di Indonesia Tahun 2016-2018.....	I-2
Tabel I.2	Kumpulan Berita Permasalahan Rujukan.....	I-4
Tabel I.3	Data Kematian Ibu dan Bayi Provinsi Jawa Timur Tahun 2016.2018I-16	
Tabel I.4	Kabupaten Penerima Penghargaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur Tahun 2016	I-8
Tabel I.5	Jurnal-Jurnal Penelitian Terdahulu.....	I-13
Tabel I.6	Rincian Data yang Dikumpulkan.....	I-44
Tabel II.1	Dana BLUD RSUD Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016.....	II-11
Tabel II.2	Dana BLUD RSUD Kabupaten Sidoarjo 2017.....	II-11
Tabel III.1	Perbedaan Pelayanan penanganan MNE sebelum dan sesudah diterapkannya SiManeis.....	III-8
Tabel III.2	Relative Advantage atau Keuntungan Relative.....	III-8
Tabel III.3	Compability atau Kesesuaian.....	III-12
Tabel III.4	<i>Complexity</i> atau Kerumitan.....	III-14
Tabel III.5	<i>Triability</i> atau Kemungkinan dicoba.....	III-17
Tabel III.6	<i>Observability</i> atau Kemudahan diamati.....	III-20
Tabel III.7	Penilaian Bdan Perujuk Selaku Pengguna SiManeis Mengenai Sarana Prasarana MNE RSUD Sidoarjo.....	III-24
Tabel III.8	Penilaian Bidan Perujuk Mengenai <i>Reability</i> atau Keandalan Petugas MNE RSUD Sidoarjo.....	III-28
Tabel III.9	Penilaian Bidan Perujuk Mengenai <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap Petugas MNE RSUD Sidoarjo.....	III-32
Tabel III.10	Penilaian Bidan Perujuk Mengenai Kepastian Waktu Pelayanan MNE RSUD Sidoarjo.....	III-37
Tabel III.11	Penilaian Bidan Perujuk Mengenai Empati petugas MNE RSUD Sidoarjo.....	III-39

DAFTAR BAGAN

Bagan I.1 Kerangka Konseptual.....	I-35
Bagan II.1 Struktur Organisasi SiManeis.....	II-4
Bagan II.2 Alur informasi SiManeis.....	II-9
Bagan II.3 Struktur pelayanan SiManeis.....	II-12

DAFTAR GAMBAR

Gambar	I.1 Nilai IKM.....	I-12
Gambar	I.2 Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	I-29
Gambar	I.2 Level Inovasi.....	I-30

DAFTAR DIAGRAM

Diagram I.1 Jumlah Pengguna SiManeis Tahun 2016-2017.....II-8

Diagram I.2 Data Laporan Instalasi Peristi Ibu Tahun 2012 Mengenai Rujukan Pasien ke VK RSUD Kabupaten Sidoarjo.....II-10

Diagram I.3 Data Rujukan Pasien SiManeis.....II-14