

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi kualitas pelayanan kesehatan melalui Instagram. Terdapat standart operasional dalam penanganan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit. Salah satu standart operasional yang digunakan yaitu *respond time*, dengan adanya standart operasional tersebut maka penanganan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan IGD, salah satu rumah sakit di Kabupaten Tulungagung yaitu RSUD Dr. Iskak telah menciptakan inovasi Instagram.

Teori yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yaitu Teori Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan dan Inovasi Pelayanan. Untuk mengetahui inovasi kualitas pelayanan kesehatan melalui Instagram, peneliti menggunakan lima atribut inovasi menurut Rogers dan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di IGD RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Informan ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling* bagi perawat, dokter dan petugas, sedangkan penentuan informan pasien atau keluarga pasien menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) telah memenuhi kelengkapan yang sesuai dengan atribut inovasi yang terdiri dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Kemudian, data dilapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IGD telah baik jika dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

**Kata Kunci** : Inovasi, Kualitas Pelayanan, Instalasi Gawat Darurat