

### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik membuat suatu program pelayanan publik untuk menekan angka kematian Ibu hamil berupa program pelayanan *SMS Gateway* untuk memberikan pertolongan dan menjaga keselamatan Ibu hamil yang teridentifikasi resiko tinggi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas penanganan Ibu hamil resiko tinggi melalui pelayanan *SMS Gateway*. Peneliti berusaha meneliti permasalahan diatas dengan menggunakan metode penelitian kualitatif secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Penentuan informan dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pada teknik pemeriksaan dan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *SMS Gateway* untuk Ibu hamil baik dilihat dari dimensi kualitas pelayanan namun, masih ada kendala yang perlu diperbaiki seperti kurang tepatnya desa *pilot project* yang dituju, kurangnya anggaran, komunikasi yang tidak terjaga dari kedua belah pihak, tidak adanya uang lelah dan uang ganti pulsa untuk kader.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *SMS Gateway*, Ibu Hamil.