

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI LAYANAN SIDOARJO MATERNAL NEONATAL EMERGENCY SMS GATEWAY (SIMANEIS) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIDOARJO

Laily Tamimi Farhiyah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email : lay.liy76@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email : efanida@yahoo.com

Abstrak

Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) adalah salah satu inovasi pelayanan publik di RSUD Sidoarjo berupa sistem rujukan maternal dan neonatal yang dapat diakses oleh tenaga kesehatan terintegrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masyarakat. Pada tahun 2016, inovasi SiMaNEiS meraih TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Nasional di JX Expo Jatim. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di RSUD Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 75 orang dari populasi 305 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, kuesioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan berupa pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil. Hasil penelitian efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di RSUD Sidoarjo dapat dilihat dari perhitungan sub variabel dengan rincian skor *System Quality* 84,53%, *Information Quality* 82,35%, *Service Quality* 83,87%, *Use* 80%, *User Satisfaction* 82,38% dan *Net Benefits* 85,47%. Berdasarkan hasil presentase nilai responden tersebut jumlah skor variabel yang didapatkan adalah sebesar 83,28%. Dengan demikian, efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di RSUD Sidoarjo dapat dinyatakan sangat efektif. Adapun saran peneliti adalah perlu adanya peningkatan yang lebih baik lagi terkait jaringan atau koneksi internet yang kadang-kadang masih kurang stabil penggunaannya, pengembangan sistem rujukan berbasis website bisa dijadikan pilihan untuk menjaga produktivitas pembuatan inovasi baru serta perlu adanya sosialisasi dan bimbingan teknis yang lebih banyak lagi.

Kata Kunci : Efektivitas, Maternal, *Emergency*

Abstract

Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) is one of the public service innovation in RSUD Sidoarjo in the form of maternal and neonatal reference system that can be accessed by integrated health workers to improve health services quality in the community. In the year 2016, innovation SiMaNEiS achieved Top 99 National Public Service Innovation in JX Expo East Java. This research aims to describe the level of effectiveness of the service information system Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) in RSUD Sidoarjo. The type of research is a descriptive by using quantitative approach. This research take samples as much as 75 people from the population of 305 people. Sampling techniques in research is *purposive sampling*. The technique of data collection consists of observation, questionnaire and interview. Analysis of the data used in the form of data processing, organising data and the discovery of the result. The results of research the effectiveness of the service information system Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) in RSUD Sidoarjo can be seen from the calculation of the variable sub score details *System Quality* 84,53%, *Information Quality* 82,35%, *Service Quality* 83,87%, *Use* 80%, *User Satisfaction* 82,38% and *Net Benefits* 85,47%. Based on the results of the percentage of the value of the respondents the number of variable score obtained is of 83,28%. Thus the effectiveness of the service information system Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) in RSUD Sidoarjo can be stated very effective. The research suggest a need to increase better related to the network or internet connection that sometimes still less stable usage, reference system development based on the website can be made the choice to maintain productivity creating new innovations and needs the socialization and technical assistance that many more.

Keywords: Effectiveness, Maternal, *Emergency*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adanya suatu pelayanan publik yang baik dan berkualitas di suatu negara merupakan salah satu hal penting dan menjadi hak setiap warga negara serta penduduk yang harus dipenuhi, dimana hal tersebut juga menjadi kewajiban konstitusional negara. Maka, untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu adanya perbaikan pelayanan publik melalui berbagai terobosan baru yang disebut dengan inovasi pelayanan publik, supaya *World Class Government* pada tahun 2025 tercapai. Perbaikan pelayanan publik disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju.

Untuk mendukung terciptanya inovasi pelayanan publik yang ideal, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) menerapkan kebijakan "*One Agency, One Innovation*". Yaitu setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib untuk menciptakan minimal satu Inovasi Pelayanan Publik setiap tahun yang akan dinilai secara obyektif dalam suasana kompetitif melalui Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Salah satu SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Sidoarjo yang mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016 adalah RSUD Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.

Keikutsertaan RSUD Sidoarjo dalam kompetisi inovasi tersebut sesuai dengan peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016. Hal ini juga didukung oleh Permen PAN Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi layanan yang diajukan bernama Sidoarjo *Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS). SiMaNEiS adalah inovasi yang diterapkan dan dikembangkan dengan berbasis jejaring informasi sebagai wujud pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk rujukan maternal dan neonatal di RSUD Sidoarjo yang dapat diakses oleh semua bidan, klinik Rumah Bersalin, Puskesmas dan rumah sakit lain yang telah terintergrasi dengan Simaneis melalui pengiriman SMS ketika akan merujuk pasien.

Dalam pelaksanaannya, SiMaNEiS dapat memberikan manfaat dan perubahan yang nyata, hal ini sesuai dengan pernyataan Dinas Kesehatan Sidoarjo yang mengklaim Simaneis berkontribusi menekan angka kematian ibu melahirkan. Sebagai gambaran, angka kematian ibu melahirkan 2015 mencapai 72,1

per 100.000 kelahiran hidup. Sebelumnya, angka kematian ibu melahirkan mencapai 86 per 100.000 kelahiran hidup (Kompas, 11 Juli 2016). Adanya kontribusi dalam menekan angka kematian ibu melahirkan ini mampu membawa RSUD Sidoarjo menjadi penerima penghargaan peraih TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Nasional di JX Expo Jatim dalam acara Simposium dan Gelar Inovasi Pelayanan Publik Nasional Tahun 2016 yang diselenggarakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kepmen PANRB Nomor 51 Tahun 2016).

Meskipun penerapan Simaneis ini memberikan manfaat yang cukup besar tetapi pada pelaksanaannya tetap memiliki kekurangan. Diantara kekurangannya yang terangkum dalam Kompas (2016) adalah adanya keengganan perujuk mengaplikasikan sistem dengan alasan ribet atau belum terbiasa, lokasi perujuk beragam dan tidak selalu terjangkau jaringan komunikasi yang bagus serta koneksi internet pada sistem kadang kurang stabil yang akhirnya mengganggu masuknya informasi rujukan. Dari kekurangan tersebut, dua diantaranya yakni masalah keterjangkauan dan koneksi internet memang menjadi hambatan yang mengiringi pelaksanaan SiMaNEiS. Hal ini sesuai dengan penuturan Ibu Mamik Setiyo Indrayani, SST selaku Kepala Bidan Peristi Ibu yang menyatakan:

"Hambatan yang mengiringi pelaksanaan Simaneis di sini hanyalah jaringan dan koneksi internet yang kurang stabil, kalau yang lainnya saya rasa sudah baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur". (Wawancara pada tanggal 4 Januari 2017)

Berdasarkan permasalahan yang ada mengenai layanan Simaneis di RSUD Sidoarjo di atas, tentu menjadi perhatian peneliti dan merupakan suatu hal yang menarik untuk dikaji terkait seberapa besar efektivitas layanan Simaneis yang diterapkan di RSUD Sidoarjo. Sehingga judul penelitian yang diambil adalah "**Efektivitas Sistem Informasi Layanan Sidoarjo *Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway* (SIMANEIS) di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo**".

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana tingkat Efektivitas Sistem Informasi Layanan Sidoarjo *Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway* (SIMANEIS) di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo?".

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat Efektivitas Sistem Informasi Layanan Sidoarjo *Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat mencapai beberapa manfaat, diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif bagi pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam bidang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Penelitian

Sebagai bahan masukan, pertimbangan dan bahan evaluasi dalam mengembangkan sistem informasi layanan publik Sidoarjo *Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway* (SIMANEIS) di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo.

b. Bagi Mahasiswa

Agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diterima guna mengembangkan berbagai kajian teori yang berkaitan dengan penelitian dan menganalisis berbagai masalah yang ditemui.

c. Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan kepada masyarakat terkait tingkat efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo *Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penjelasan mengenai efektivitas sistem informasi layanan SiMaNEiS di RSUD Sidoarjo ini menggunakan teori efektivitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) yang meliputi enam variabel, yakni:

- 1) *System Quality* (Kualitas Sistem)
- 2) *Information Quality* (Kualitas Informasi)
- 3) *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)
- 4) *Use* (Penggunaan)
- 5) *User Satisfaction* (Kepuasan Penggunaan)
- 6) *Net Benefits* (Keuntungan Bersih)

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling*. Sampel yang digunakan berjumlah

75 responden yang terdiri dari 5 petugas di ruang MNE, 32 tenaga kesehatan perujuk dan 38 masyarakat/pasien yang menerima layanan rujukan SiMaNEiS. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, kuesioner (angket) dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik dan deskriptif yaitu tahap pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner dibagikan kepada 75 orang responden yang dibagi dalam tiga status meliputi 5 responden berstatus petugas di ruang MNE dengan prosentase 6,66%, 32 responden berstatus tenaga kesehatan perujuk dengan prosentase 42,67% dan 38 responden berstatus masyarakat/pasien dengan prosentase 50,67%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan statusnya didominasi oleh responden berstatus masyarakat/pasien dengan prosentase sebesar 50,67% atau berjumlah 38 orang.

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo *Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di RSUD Sidoarjo dengan menggunakan enam sub variabel pengukuran efektivitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) yang meliputi *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Penggunaan) dan *Net Benefits* (Keuntungan Bersih) dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3

Hasil Pengukuran Skor Jawaban Responden Tiap Sub Variabel

No	Sub Variabel	Prosentase Skor Jawaban	Kategori
1	<i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)	84,53%	Sangat Efektif
2	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	82,35%	Efektif
3	<i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	83,87%	Sangat Efektif
4	<i>Use</i> (Penggunaan)	80%	Efektif
5	<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	83,38%	Sangat Efektif
6	<i>Net Benefit</i> (Keuntungan Bersih)	85,47%	Sangat Efektif

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

1) *System Quality* (Kualitas Sistem)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 75 responden, pada sub variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) ini mendapatkan presentase skor jawaban sebesar 84,53%. Dimana skor tersebut termasuk dalam kategori Sangat Efektif, yakni terletak dalam interval 83% - 100%. Oleh sebab itu, maka dapat diketahui bahwa kualitas sistem pada layanan Simaneis sudah sangat baik dan efektif. Sebagian besar responden menganggap bahwa penggunaan layanan Simaneis itu mudah, termasuk layanan kesehatan yang ideal bagi Ibu dan bayi, dapat diandalkan, aksesnya cepat dan tanggap serta sangat berguna untuk menyelamatkan ibu dan bayi. Namun, ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu dan tidak setuju pada pernyataan nomor 3 dan 4. Hal ini dikarenakan adanya gangguan jaringan atau internet baik dari lokasi perujuk sendiri ataupun di RSUD Sidoarjo, sehingga keandalan dan aksesnya masih kurang optimal. Walaupun demikian, secara keseluruhan sub variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) pada layanan Simaneis ini dapat dikatakan sangat efektif dari segi kemudahan penggunaan, kesesuaian, ketersediaan, waktu respon dan kegunaan.

2) *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 75 responden, pada sub variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) ini mendapatkan presentase skor jawaban sebesar 82,35%. Dimana skor tersebut termasuk dalam kategori Efektif, yakni terletak dalam interval 65% - 82%. Oleh sebab itu, maka dapat diketahui bahwa kualitas informasi pada layanan Simaneis sudah baik dan efektif. Sebagian besar responden menganggap bahwa penggunaan layanan Simaneis itu mudah dimengeti, memberikan informasi yang lengkap, termasuk layanan kesehatan yang memberikan informasi terbaru, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan serta terjaga konsistensinya. Namun, ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu dan tidak setuju pada pernyataan nomor 6 sampai 10. Hal ini dikarenakan adanya ketidaktahuan beberapa responden tentang format fitur layanan Simaneis dan gangguan jaringan atau internet yang menyebabkan terganggunya pemberian informasi atau advis secara konsisten. Walaupun demikian, secara keseluruhan sub variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) pada layanan Simaneis ini dapat dikatakan efektif dari segi mudah dimengerti, kelengkapan, kekinian, akurasi dan konsistensi.

3) *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 75 responden, pada sub variabel *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) ini mendapatkan presentase skor jawaban sebesar 83,87%. Dimana skor tersebut termasuk dalam kategori Sangat Efektif, yakni terletak dalam interval 83% - 100%. Oleh sebab itu, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada layanan Simaneis sudah sangat baik dan efektif. Sebagian besar responden menganggap bahwa penggunaan layanan Simaneis itu disertai dengan hardware dan peralatan yang canggih, petugas medis mampu melayani dengan menjaga komunikasi, adanya respon petugas medis yang cepat dan sesuai standar pelayanan serta merupakan layanan yang mendahulukan kepentingan pengguna. Namun, ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada pernyataan nomor 11, 13 dan 14. Walaupun demikian, secara keseluruhan sub variabel *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) pada layanan Simaneis ini dapat dikatakan sangat efektif dari segi keandalan, empati, responsiveness, dan kepentingan pengguna.

4) *Use* (Penggunaan)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 75 responden, pada sub variabel *Use* (Penggunaan) ini mendapatkan presentase skor jawaban sebesar 80%. Dimana skor tersebut termasuk dalam kategori Efektif, yakni terletak dalam interval 65% - 82%. Oleh sebab itu, maka dapat diketahui bahwa penggunaan pada layanan Simaneis sudah baik dan efektif. Sebagian besar responden menggunakan layanan Simaneis dengan frekuensi akses antara 1 sampai 5 kali (responden 1) dan 1 – 2 kali (responden 2) dalam sebulan, menyetujui kalau durasi dalam merespon kurang dari 5 menit dan tidak lambat serta responden lebih menyukai merujuk menggunakan layanan Simaneis ini. Namun, ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu dan tidak setuju pada pernyataan nomor 15, 17 dan 18. Hal ini dikarenakan jauhnya lokasi perujuk dan adanya pergantian perujuk sesuai jadwal dimana terdapat pasien dengan kasus *emergency* sehingga kadang satu orang perujuk mengaksesnya tidak rutin dalam sebulan, lambatnya respon atau jawaban yang lebih dari 5 menit akibat permasalahan koneksi internet dan jaringan serta adanya ketidaktahuan penggunaan beberapa fitur untuk menggunakan layanan Simaneis. Walaupun demikian, secara keseluruhan sub variabel *Use* (Penggunaan) pada layanan Simaneis ini dapat dikatakan efektif dari segi frekuensi akses, durasi, ketergantungan dan waktu penggunaan.

5) *User Satisfaction* (Kepuasan Penggunaan)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 75 responden, pada sub variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) ini mendapatkan presentase skor jawaban sebesar 83,38%. Dimana skor tersebut termasuk dalam kategori Sangat Efektif, yakni terletak dalam interval 83% - 100%. Oleh sebab itu, maka dapat diketahui bahwa penggunaan pada layanan Simaneis sudah sangat baik dan efektif. Sebagian besar responden merasa puas akan layanan ini dan akan menggunakan kembali layanan Simaneis serta menganggap bahwa informasi yang diberikan aktual. Namun, ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada pernyataan nomor 19 sampai 21. Walaupun demikian, secara keseluruhan sub variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) pada layanan Simaneis ini dapat dikatakan efektif dari segi kepuasan terhadap perangkat sistem, *repeat*, dan *actual* dalam pemberian informasi.

6) *Net Benefits* (Keuntungan Bersih)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 75 responden, pada sub variabel *Net Benefit* (Keuntungan Bersih) ini mendapatkan presentase skor jawaban sebesar 85,47%. Dimana skor tersebut termasuk dalam kategori Sangat Efektif, yakni terletak dalam interval 83% - 100%. Oleh sebab itu, maka dapat diketahui bahwa penggunaan pada layanan Simaneis sudah sangat baik dan efektif. Sebagian besar responden menyetujui bahwa layanan Simaneis dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi, bisa memudahkan pekerjaan mereka, dapat dijadikan contoh dan panduan untuk selalu produktif dalam membuat terobosan atau inovasi baru demi menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta dapat mempertinggi efektivitas layanan rujukan maternal dan neonatal. Namun, ada tiga responden yang menjawab ragu-ragu pada pernyataan nomor 22. Walaupun demikian, secara keseluruhan sub variabel *Net Benefit* (Keuntungan Bersih) pada layanan Simaneis ini dapat dikatakan sangat efektif dari segi kemanfaatan, memudahkan pekerjaan, mengembangkan kinerja pelayanan dan mempertinggi efektivitas.

Umum Daerah Sidoarjo sebagai suatu terobosan baru untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang berupa sistem rujukan *maternal* dan *neonatal* dan sebagai SKPD yang menerapkan kebijakan “*One Agency, One Innovation*”. Sistem informasi rujukan ini dapat diakses oleh semua bidan, klinik Rumah bersalin, puskesmas dan rumah sakit yang telah terintegrasi dengan Simaneis. Pada tahun 2016 inovasi Simaneis menjadi peraih TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Nasional, meskipun demikian masih terdapat beberapa kekurangan dalam penerapannya. Sehingga adanya pendeskripsian tentang tingkat efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo perlu dilakukan, hal tersebutlah yang menjadi tujuan dari penelitian ini.

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa tingkat efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo dapat dikatakan sangat efektif. Hal ini dikarenakan adanya perhitungan skor jawaban variabel yang menunjukkan presentase sebesar 83,28%. Apabila dimasukkan dalam kriteria interpretasi skor, maka termasuk dalam kelas interval 83% - 100% yang berarti berada dalam kategori sangat efektif.

Hasil tersebut tentunya tidak terlepas dari perolehan jawaban skor pada masing-masing indikator pengukuran variabel efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. Dimana terdapat enam indikator yang terdiri dari *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna/Pelanggan) dan *Net Benefits* (Keuntungan Bersih). Adapun indikator *System Quality* (Kualitas Sistem) memperoleh presentase sebesar 84,53% yang mana penilaian ini termasuk dalam kategori sangat efektif. Indikator *Information Quality* (Kualitas Informasi) memperoleh presentase sebesar 82,35% yang mana penilaian ini termasuk dalam kategori efektif. Indikator *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) memperoleh presentase sebesar 83,87% yang mana penilaian ini termasuk dalam kategori sangat efektif. Indikator *Use* (Penggunaan) memperoleh presentase sebesar 80% yang mana penilaian ini termasuk dalam kategori efektif, namun indikator *Use* (Penggunaan) ini merupakan Indikator yang memiliki presentase penilaian paling rendah. Hal ini disebabkan oleh jauhnya lokasi perujuk dan adanya pergantian perujuk sesuai jadwal dimana terdapat pasien dengan kasus *emergency* sehingga kadang satu

PENUTUP

Simpulan

Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) adalah salah satu inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Rumah Sakit

orang perujuk mengaksesnya tidak rutin setiap bulannya, lambatnya respon atau jawaban yang lebih dari 5 menit akibat permasalahan koneksi internet dan jaringan serta adanya ketidaktahuan penggunaan beberapa fitur untuk menggunakan layanan Simaneis.

Kemudian, pada indikator *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna/Pelanggan) memperoleh presentase sebesar 83,38% yang mana penilaian ini termasuk dalam kategori sangat efektif. Sedangkan indikator yang terakhir adalah indikator *Net Benefits* (Keuntungan Bersih) yang memperoleh presentase sebesar 85,47% dimana penilaian ini termasuk dalam kategori sangat efektif. Indikator *Net Benefits* (Keuntungan Bersih) ini merupakan indikator yang memiliki presentase penilaian paling tinggi, hal ini disebabkan oleh adanya sebagian besar responden yang menyetujui bahwa layanan Simaneis dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi, bisa memudahkan pekerjaan mereka, dapat dijadikan contoh dan panduan untuk selalu produktif dalam membuat terobosan atau inovasi baru demi menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta dapat mempertinggi efektivitas layanan rujukan Maternal dan Neonatal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo di lapangan, secara keseluruhan penerapan layanan Simaneis sudah berjalan dengan sangat efektif sehingga di sini peneliti menyarankan agar Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo tetap mempertahankan apa yang sudah dilaksanakan selama ini. Namun peneliti ingin memberikan beberapa saran yang bersifat membangun dan mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan penerapan efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di Rumah Sakit Umum Daerah untuk kedepannya. Saran-saran tersebut meliputi:

1. Menurut pengamatan peneliti, penerapan sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di Rumah Sakit Umum Daerah sudah berjalan sangat baik, namun perlu adanya peningkatan yang lebih baik lagi terkait jaringan atau koneksi internet yang kadang-kadang masih kurang stabil penggunaannya.
2. Menurut peneliti, pengembangan sistem rujukan yang berbasis website juga bisa dijadikan pilihan Rumah Sakit Umum Sidoarjo untuk menjaga produktivitas dalam membuat terobosan atau inovasi baru demi menciptakan pelayanan kesehatan yang

berkualitas serta dapat mempertinggi efektivitas layanan rujukan Maternal dan Neonatal.

3. Menurut pengamatan peneliti, bimbingan teknis mengenai sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) di Rumah Sakit Umum Daerah pada petugas di ruang MNE dan tenaga kesehatan perujuk sudah sangat baik, namun masih perlu diadakannya sosialisasi dan bimbingan teknis yang lebih banyak lagi mengenai layanan Sidoarjo Maternal Neonatal *Emergency SMS Gateway* (SiMaNEiS) dan manfaatnya bagi tenaga kesehatan perujuk.

Ucapan Terima Kasih

Saya selaku peneliti mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP, dosen penguji Dra. Meirinawati, M.AP dan Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP.

Daftar Pustaka

Rujukan Buku

- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Anwar, M. Khoirul. Dkk. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Daerah di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gunawan, Cakti Indra. 2015. *Sistem Informasi Manajemen dan E-Government*. Purwokerto: CV. IRDH (research & Publishing) Anggota IKAPI.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, Abdul. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mayer-Schonberger, Viktor dan Lazer, David (Eds). 2007. *Governance and information Technology: From Electronic Government to Information Government*. England: The MIT Press Cambridge Massachusetts.
- O'Brein, James A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba 4.

- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2009. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Setiaji. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suaedi, Falih dan Wardiyanto, Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibawa, Samodra (Eds). 2009. *Administrasi Negara: Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wirtz, Bernad W & Daiser, Peter. 2015. *E-Government: Strategy Process Instruments*. Germany: German University of Administrative Sciences Speyer.
- Rujukan Jurnal**
- McLean, Epharaim R. & DeLone, William H. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update". *Journal of Management Information Systems*. (online), Vol. 19 No. 14, pp 9-30. (<http://www.asiaa.sinica.edu.tw/~ccchiang/GILIS/LIS/p9-Delone.pdf>), (diakses pada tanggal 31 Agustus 2016).
- Nurchana, Arindra Rossita Arum. Dkk. 2014. *Efektivitas E-Procurement dalam Pengadaan Barang/Jasa (Studi terhadap Penerapan E-Procurement dalam Pengadaan Barang/Jasa di Kabupaten Bojonegoro)*, (online), (<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/385/272>), (diakses pada tanggal 22 September 2016).
- Petter, Stacie. Dkk. 2008. "Measuring Information System Success: Models, Dimensions, Measures and Interrelationships". *European Journal of Information Systems*. (online), Vol. 17: hal 236-263. (<https://pdfs.semanticscholar.org/fce8/cda50e2f0cb5d2e416911f7c70714c.pdf>), (diakses pada tanggal 29 September 2016).
- Rahman, Afwan. 2015. "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam Meningkatkan Pelayanan pada Mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman". *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, (online), Vol. 3 No. 2. Hal, 837-849. ([http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/06/eJournal%20clear%20\(06-08-15-11-42-04\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/06/eJournal%20clear%20(06-08-15-11-42-04).pdf)), (diakses pada tanggal 9 September 2016).
- Rokhman, Ali. 2008. "Potret dan Hambatan E-Government Indonesia". (online), Vol. 11/XX/Jul 2008. (<http://io.ppijepang.org/old/cetak.php?id=263>), (diakses pada tanggal 28 September 2016)
- Rujukan Penelitian**
- Jan Stejskal, Petr Hajek. 2015. "Effectiveness of Digital Library Services as a Basic for Decision-making in Public Organizations". *Journal Library & Information Science Research*. Vol. 36. Hal: 346-352.
- Noermayanti, Hermawan, Muhammad Nuh. 2013. "Efektivitas Penerapan Sistem PPOB (Payment Point Online Bank) Pada PT PLN Area Madiun". *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1, No. 5, Hal. 972-980.
- Prilly Resa Arinda, Suryadi, Romula Adiono. 2014. "Efektivitas Penerapan B-DISO (Banyuwangi Digital Society) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 2, No. 2, Hal. 360-366.
- Sitoresmi, Suci. 2013. *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4)*.
- Peraturan Perundang-undangan**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2016.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010.
- Permen PAN Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Rujukan Website

Imanuddin, Muhammad. 2016. Inovasi Pelayanan Publik: Percepatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, (online), (<http://sinovik.menpan.go.id/index.php/site/article/223>), diakses pada tanggal 25 Agustus 2016).

Visi Misi RSUD Sidoarjo. 2016. (online), ((<http://rsd.sidoarjo.go.id/visi-misi-tujuan-motto-dan-falsafah/>), (diakses pada tanggal 25 Agustus 2016).

Website Resmi Sidoarjo: Berita. 2016. (online), (<http://www.sidoarjo.go.id/index.php>

[?p=read&id=743](#)), (diakses pada tanggal 25 Agustus 2016).

Basuki, 2016. (online), (http://sjdih.sidoarjo.go.id/sjdih/webapp/index.php/site/berita_read_more/079EF89C-E3E2-B23D-A482-28CFA84AADCC), (diakses pada tanggal 23 Januari 2017).

Rujukan Lainnya

Astuti, Runik Sri. 2016, 11 Juli. *Simaneis, Selamatkan Ibu dan Bayi*. Kompas, halaman 24.

