

STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM SIDOARJO MATERNAL DAN NEONATAL EMERGENCY SMS GATEWAY (Si MaNEiS) DI RSUD SIDOARJO

Siska Wulandari

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

e-mail: siska_sw@yahoo.com

Indah Prabawati, S.Sos., M.Si.

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

e-mail: indahprabawati@unesa.ac.id

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada program Simaneis (Sidoarjo Maternal dan *Neonatal Emergency SMS Gateway*) serta berpegangan pada Manajemen strategi sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada program Si MaNEiS di RSUD Sidoarjo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling. Adapun fokus penelitian ini yaitu strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada program Simaneis di RSUD Sidoarjo. Indikator yang digunakan ialah 8 strategi meningkatkan kualitas jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada program Simaneis di RSUD Sidoarjo telah dijalankan sesuai dengan SOP dan beberapa komponen sudah baik. Namun dalam pelaksanaannya, indikator menciptakan *automating quality* dan indikator menindaklanjuti jasa masih terdapat kendala. Pada indikator menciptakan *automating quality* terdapat kendala pelaksanaan yang dikarenakan oleh koneksi internet yang terkadang mengalami kendala atau error, serta pada indikator menindaklanjuti jasa masih belum adanya kotak kritik dan saran sebagai media masukan dari pihak pengguna Si MaNEiS yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan pelayanan kedepannya. Saran dari peneliti yaitu kapasitas kecepatan internet diperbesar pada ruang MNE agar saat aplikasi Simaneis sedang dijalankan tidak terhambat karena terputusnya koneksi internet, serta disediakan kotak kritik dan saran pada ruang MNE, dan mungkin RSUD Sidoarjo dapat mengembangkan untuk memberikan terobosan dengan mekanisme pemberian saran dengan sistem online, sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah.

Kata Kunci: Pelayanan, Strategi, Si MaNEiS

Abstrack

The Organization of the public service is required to provide a quality service. One of the organizers of the public service who are working to improve the quality of service is the area of Sidoarjo General Hospital by improving the quality of service on the program Si MaNEiS (Sidoarjo Maternal dan Neonatal Emergency SMS Gateway) as well as holding on to Management strategies as a guide in decision making in an effort to improve the quality of service. The purpose of this study is to describe the strategy of improving the quality of service in Si MaNEiS program in RSUD Sidoarjo. This research is descriptive research with qualitative approach. The retrieval of the data sources in this study using snowball sampling. As for the focus of the research is to improve service quality strategies on Si MaNEiS program in RSUD Sidoarjo. The indicator used is the 8 strategies to improve the quality of services. The results showed that the strategy of improving the quality of service on Si MaNEiS program in RSUD Sidoarjo has been run in accordance with SOP and some components are already good. But in practice, indicators created *automating quality* indicators and follow up services there are still constraints. Automating creating indicators on quality there is the implementation constraints due to internet connection sometimes experience the constraints or error, as well as on indicators of follow up services are still not the existence of the box as a media criticism and suggestions input from the users of Si MaNEiS that can be used to perform repair services in the future. The advice of researchers that is magnified in internet speed capacity space MNE so that when the application is running Si MaNEiS not hampered due to the disconnection of the internet connection, as well as providing a feedback box on the MNE, and space may be RSUD Sidoarjo can be developed to deliver breakthrough with advising mechanism with the online system, so that the public can access it easily.

Keywords: Service, Strategy, Si MaNEiS

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu negara merupakan hal yang sangat diharapkan oleh semua lapisan masyarakat, dan

keberhasilan tersebut dapat dilihat dari terwujudnya tujuan pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah salah satu tolok ukur keberhasilan tujuan

pembangunan nasional tersebut adalah tingkat kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat menjadi poin utama karena berkaitan dengan penghidupan yang layak bagi setiap masyarakat, seperti tersedianya sarana dan prasarana, pendidikan hingga yang menyangkut kebutuhan dasar yaitu kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap masyarakat. Pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan oleh setiap warga negara agar mereka dapat hidup dengan sehat dan tanpa adanya rasa kekhawatiran dengan kesehatan mereka. Pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat ialah pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Peningkatan pelayanan publik dilakukan sebagai upaya memperbaiki pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada. Menurut Kotler dalam (Hardiansyah, 2008:13), Dalam upaya peningkatan pelayanan publik sangat dibutuhkan suatu kemampuan manajemen strategi yang baik oleh organisasi maupun instansi. Manajemen Strategi sangatlah penting dalam sebuah organisasi, terutama dalam kemajuan teknologi yang sangat pesat dan persaingan yang sangat ketat, jadi tanpa adanya manajemen strategi yang baik suatu organisasi akan jauh tertinggal dengan yang lain. Salah satu instansi yang berfokus untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan manajemen strategi yang baik ialah Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. Melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Kegawatdaruratan Ibu dan Bayi Baru Lahir di Kabupaten Sidoarjo, RSUD Sidoarjo meluncurkan inovasi pelayanan bidang maternal dan neonatal yakni program Si MaNEiS yang merupakan sistem rujukan berbasis sms. Dengan adanya program tersebut akan mempermudah puskesmas, bidan praktek mandiri, klinik rumah bersalin, rumah sakit swasta yang telah teregistrasi dengan program Si MaNEiS untuk melakukan rujukan. Seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat akan memberikan banyak manfaat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan kesehatan masyarakat akan menjadi semakin mudah dan efisien.

Sebelum diluncurkannya inovasi pelayanan publik Si MaNEiS, dulu sistem rujukan awal dari rujukan bidan, puskesmas, dan rumah sakit lain ke RSUD Sidoarjo yang berkenaan dengan kasus maternal dan neonatal kurang efektif, serta sering kali terjadi keterlambatan penanganan pada pasien, dikarenakan banyaknya pasien rujukan yang datang tanpa menghubungi terlebih dahulu. Keterlambatan penanganan pasien dikarenakan kurang siapnya tenaga kesehatan dalam menerima pasien, penuhnya kapasitas daya tampung rumah sakit atau belum siapnya sarana yang dibutuhkan.

Dengan diterapkannya program Si MaNEiS diharapkan pasien rujukan tidak lagi mengalami masalah penanganan maternal dan neonatal. Selain itu Program Si MaNEiS diharapkan dapat mengurangi angka kematian ibu dan bayi di Kabupaten Sidoarjo. Pada tahun 2016 Program Si MaNEiS masuk dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Nasional di JX Expo Jawa Timur dalam acara Simposium yang diselenggarakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi (kepmen PANRB Nomor 51 tahun 2016). Pada penelitian ini akan mengartikulasikan kembali pelaksanaan pelayanan publik program Si MaNEiS di RSUD Sidoarjo, khususnya pada bagian MNE (*Maternal Neonatal Emergency*) yang merupakan tempat pelaksanaan program tersebut.

Namun dalam pelaksanaannya Si MaNEiS masih terdapat beberapa kendala, salah satunya adalah keterlambatan penyampaian informasi awal rujukan hal tersebut dikarenakan semua panggilan telpon dari luar hanya diterima oleh satu operator, yang biasanya sangat sibuk karena banyaknya panggilan yang masuk. Selain itu, sambungan telpon dari operator yang disambungkan ke Ruang Maternal Neonatal *Emergency* (MNE) tidak jelas dari siapa, apakah dari pihak perujuk atau dari ruang lain di RSUD, sehingga terkadang tidak direspon secara cepat bilamana sedang ada tindakan di ruang maternal. Terkadang pada kondisi tertentu, bilamana ada komunikasi melalui telpon ruang maternal untuk keperluan konsultasi, mengakibatkan sulitnya panggilan telpon rujukan gawat darurat bisa diterima. Keadaan signal di ruang operator juga menjadi kendala penyampaian informasi, seringkali signal pada ruang informasi terputus.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Program Sidoarjo Maternal Dan Neonatal *Emergency SMS Gateway* (Si MaNEiS) di RSUD Sidoarjo.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan 8 strategi meningkatkan kualitas jasa menurut Tjiptono (2007:177), yaitu: Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa, Mengelola harapan pelanggan, Mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan/jasa, Mendidik pelanggan/konsumen tentang pelayanan/jasa, Mengembangkan budaya kualitas, Menciptakan *automating quality*, Menindaklanjuti pelayanan/jasa, Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa. Peneliti mengambil lokasi penelitian di RSUD Sidoarjo, Jalan Mojopahit No.667, Celep Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya tujuan utama suatu Negara ialah kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat dapat terwujud dengan adanya pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik merupakan kebutuhan utama masyarakat yang mencakup beberapa aspek kebutuhan dasar manusia, mulai dari pendidikan, kesehatan, sosial dan budaya. Salah satu instansi yang telah mewujudkan inovasi dibidang kesehatan ialah Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. RSUD Sidoarjo telah memunculkan

inovasi bidang kesehatan yaitu Sidoarjo Maternal dan Neonatal Emergency SMS Gateway (Si MaNEiS). Si MaNEiS merupakan inovasi kesehatan yang bergerak pada bidang maternal dan neonatal dengan menggunakan sistem rujukan SMS Gateway. Pada pelayanan program Si MaNEiS, peningkatan pelayanan publik perlu dilakukan sebagai upaya memperbaiki pelayanan yang telah ada serta meningkatkan kualitas pelayanan Si MaNEiS. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas maka dibutuhkan manajemen strategi yang baik. Pada manajemen strategi terdapat beberapa strategi yang telah dikemukakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu program. Oleh karena itu perlu diperhatikan delapan strategi penyempurnaan kualitas jasa menurut Tjiptono (2007:177), strategi tersebut antara lain :

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Jasa

Pada pelayanan publik, mengidentifikasi determinan kualitas jasa berarti mengidentifikasi faktor keberhasilan berjalannya suatu program. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Sidoarjo, upaya dalam menjalankan indikator mengidentifikasi determinan kualitas jasa dapat dikatakan baik. Upaya yang telah dilakukan oleh RSUD Sidoarjo ialah strategi untuk melebarkan wilayah regional program Si MaNEiS agar lebih banyak lagi tenaga kesehatan yang terkoneksi dengan program Si MaNEiS sehingga lebih banyak lagi tenaga kesehatan yang dapat melakukan rujukan masalah maternal dan neonatal emergency dengan menggunakan aplikasi SMS Gateway. Pihak RSUD Sidoarjo telah melakukan upaya dengan memberikan pelayanan dengan bertumpu pada pedoman Mudah, Murah, Cepat dan Selamat serta pelayanan yang nondiskriminatif. Selain itu sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan program, pihak RSUD telah berupaya meningkatkan aplikasi sistem rujukan yang awalnya hanya dapat melakukan rujukan dengan SMS, maka ditingkatkan menjadi sistem android, agar rujukan lebih mudah dilakukan apabila terdapat kendala sinyal. Serta akan mempermudah rujukan dengan kemajuan teknologi dan semakin banyaknya masyarakat yang telah menggunakan android.

2. Mengelola Ekspektasi Pelanggan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Sidoarjo, selama ini upaya yang dilakukan RSUD Sidoarjo dalam melaksanakan indikator mengelola ekspektasi pelanggan dapat dikatakan baik. Hal tersebut terbukti dengan semakin banyaknya tenaga kesehatan yang telah terkoneksi dengan program Si MaNEiS dan banyaknya kegiatan penyuluhan dan sering adanya kunjungan kesehatan yang dilakukan oleh RSUD Sidoarjo dengan agar para tenaga kesehatan yang telah terkoneksi dapat lebih memahami tentang program Si MaNEiS (Sidoarjo Maternal dan Neonatal Emergency SMS Gateway) dengan tujuan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pada saat bidan perujuk melakukan rujukan emergency tidak lagi mengalami kesulitan yang

dikarenakan oleh masih bingungnya tenaga perujuk dalam melakukan rujukan

Selain itu, untuk mewujudkan ekspektasi pelanggan, pihak RSUD Sidoarjo juga telah memberikan pelayanan kesehatan dengan mudah dan tidak berbelit-belit. Dengan demikian akan menambah kepercayaan masyarakat untuk menerima layanan Si MaNEiS, hal tersebut terbukti dengan tingginya angka rujukan maternal dan neonatal yang menggunakan aplikasi Si MaNEiS yang mencapai presentase lebih dari 50% dari total rujukan maternal dan neonatal yang ada.

3. Mengelola Bukti Kualitas Jasa

Manajemen bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa disampaikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempresepsikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa yang sebagai bukti kualitas. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, indikator mengelola bukti kualitas jasa telah dilakukan dengan baik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan program Si MaNEiS. Poin utama yang menjadi bukti kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada program Si MaNEiS adalah hal-hal yang bersifat tangible yang berupa dukungan bukti-bukti kualitas jasa berupa fasilitas fisik, seperti halnya peralatan medis yang baik dan sudah modern, peralatan fasilitas kendaraan seperti ambulans dll, pengelolaan laporan keuangan yang telah dilakukan dengan baik yang meliputi sumber daya keuangan sebagai sumber pendukung berjalannya program Si MaNEiS.

Selain itu pihak RSUD Sidoarjo juga telah memberikan fasilitas berupa televisi pada ruang tunggu loket RSUD. Selanjutnya sikap para tenaga kesehatan juga menjadi sorotan, sehingga sikap kecakapan, keramahan dan kecekatan menjadi poin utama dalam pelayanan kesehatan Si MaNEiS pada indikator mengelola bukti kualitas jasa.

4. Mendidik Konsumen Tentang Jasa

Mendidik konsumen tentang jasa berarti bahwa tenaga kesehatan pada RSUD Sidoarjo menjelaskan kepada konsumen tentang program Si MaNEiS, karena dengan membantu konsumen/pasien lebih memahami tentang jasa merupakan upaya yang memang harus dilakukan dalam indikator mendidik konsumen tentang jasa. Pasien yang terdidik akan dapat memilih keputusan pelayanan kesehatan dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di RSUD Sidoarjo, upaya yang telah dilakukan RSUD Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan program Si MaNEiS, RSUD Sidoarjo untuk mengenalkan program Si MaNEiS kepada masyarakat, RSUD Sidoarjo telah memasang pamflet dan baliho program Si MaNEiS di jalanan yang sekiranya masyarakat dapat melihat tentang program tersebut. RSUD Sidoarjo juga

menggunakan display reklame/vidiotron untuk menampilkan video tentang pelayanan program Si MaNEiS. Hal tersebut dilakukan oleh RSUD Sidoarjo sebagai upaya mengenalkan program Si MaNEiS kepada masyarakat, karna selama ini masih banyak masyarakat yang tidak tahu sama sekali tentang pelayanan program Si MaNEiS. Selain itu, pihak RSUD Sidoarjo juga telah menyediakan web yang dapat diakses oleh masyarakat di internet tentang program Si MaNEiS, dan video program Si MaNEiS yang juga dapat didownload di youtube. Serta dengan mengikuti pameran kebijakan dan membagikan majalah dan *leaflet* tentang program Simaneis. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya RSUD Sidoarjo dalam mendidik konsumen tentang jasa sudah dapat dikatakan baik.

5. **Mengembangkan Budaya Kualitas**

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di RSUD Sidoarjo, indikator menumbuhkembangkan budaya kualitas sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Pihak RSUD Sidoarjo telah memberikan fasilitas kepada para tenaga kesehatan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan dan seminar kesehatan agar para tenaga kesehatan di RSUD Sidoarjo memperoleh ilmu yang baru.

Poin utama pada indikator menumbuhkembangkan budaya kualitas ialah kualitas SDM yang dimiliki oleh RSUD Sidoarjo. Upaya yang telah dilakukan RSUD Sidoarjo selain dengan memberikan pelatihan dan mengikuti seminar kesehatan, pihak RSUD Sidoarjo memberikan persyaratan yang berbobot bagi para tenaga kesehatan yang melamar pekerjaan di RSUD Sidoarjo. Dengan melakukan penyaringan tenaga kesehatan secara teliti akan menghasilkan SDM yang berkualitas. Berdasarkan pemaparan yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator menumbuhkembangkan budaya kualitas yang dilakukan RSUD Sidoarjo telah tepat sasaran dan sudah dapat dikatakan berhasil.

6. **Menciptakan Automating Quality**

Pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada program Si MaNEiS, indikator menciptakan automating quality mutlak harus dimiliki oleh RSUD Sidoarjo terutama untuk pengaplikasian SMS Gateway pada program Si MaNEiS. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, indikator menciptakan automating quality telah dilaksanakan dengan baik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan program Si MaNEiS indikator automating quality seperti segala pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Sidoarjo sudah menggunakan peralatan medis yang canggih.

Seperti halnya pada ruang vk peristi dan Ruang MNE telah menggunakan peralatan medis yang canggih dan lengkap.

Kemudahan pelayanan maternal dan neonatal semenjak dijalankannya program Si MaNEiS sebagai wujud keseimbangan antara sentuhan manusia (*high touch*) dan sentuhan teknologi (*high tech*) yang telah berhasil dilaksanakan oleh RSUD Sidoarjo sebagai wujud upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada program Si MaNEiS.

Selain itu, RSUD Sidoarjo memberikan bimtek khusus kepada para tenaga kesehatan perujuk yang bertujuan agar para tenaga perujuk dapat lebih memahami dan dapat melakukan rujukan dengan mudah. Bimtek khusus yang diberikan oleh pihak RSUD Sidoarjo akan menambah pengetahuan para tenaga kesehatan perujuk tentang proses rujukan Si MaNEiS.

Tetapi dalam pelaksanaan program Si MaNEiS masih terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat berjalannya pelayanan program Si MaNEiS. Pada kondisi tertentu, keadaan signal pada ruang operator kurang stabil sehingga menghambat untuk keperluan konsultasi dan sulit untuk melakukan panggilan gawat darurat.

7. **Menindaklanjuti Jasa**

Penindaklanjutan jasa diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek jasa yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik. Dengan menindaklanjuti jasa, perusahaan harus berinisiatif untuk menanyakan kepada sebagian pasien guna untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi pelanggan/pasien terhadap kualitas jasa yang telah mereka terima.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, indikator menindaklanjuti jasa belum dilaksanakan oleh RSUD Sidoarjo karena belum adanya media penampung kritik dan saran dari bidan perujuk maupun masyarakat. media penampung kritik dan saran dapat digunakan sebagai masukan bagi RSUD untuk media meningkatkan kualitas pelayanan pada program Si MaNEiS.

Dengan belum tersedianya kotak saran yang berada pada ruang VK Peristi maupun Ruang MNE di RSUD Sidoarjo. Kotak saran sebagai media menampung kritik dan saran yang ingin disampaikan oleh pasien maupun tenaga kesehatan dirasa sangat penting untuk disediakan di semua instansi maupun organisasi terutama instansi yang bergerak dibidang pelayanan. Sebenarnya dengan adanya kotak kritik dan saran akan memberikan keuntungan bagi instansi tersebut, karena dengan demikian pihak instansi akan mengetahui kekurangan ataupun kelemahan dari pelayanan publi yang telah dijalankan sebagai bahan perbaikan pelayanan publik.

8. **Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa**

Sistem informasi kualitas jasa (*service quality information system*) merupakan sistem yang

mengintegrasikan berbagai macam ancangan riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna untuk mendukung pengambilan keputusan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, indikator mengembangkan sistem informasi kualitas jasa sudah dapat dikatakan sangat baik. Berbagai upaya telah dilakukan oleh RSUD Sidoarjo untuk mengembangkan sistem informasi pada program Si MaNEiS. Perbaikan teknologi selalu dilakukan agar program Si MaNEiS dapat berjalan dengan lancar dan dapat mencapai tujuan utama program.

Sesuai dengan pemaparan yang telah disampaikan oleh Ibu Umi Nurja'iyah selaku tenaga kesehatan ruang MNE, bahwa pada awal dijalankannya pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi di RSUD Sidoarjo penggunaan rujukan dengan menggunakan sistem informasi tersebut belum bisa dijalankan secara optimal dan pelayanan program sempat terhenti beberapa saat karena status sistem waktu itu masih dalam status trial and error, namun RSUD Sidoarjo terus berupaya untuk melakukan perbaikan pelayanan rujukan berbasis teknologi. Dengan dilakukannya upaya perbaikan teknologi secara berkala.

Dengan dijalankannya aplikasi program Si MaNEiS dengan optimal, telah mampu meningkatkan kualitas pelayanan kasus maternal dan neonatal, dan memberikan dampak positif bagi RSUD Sidoarjo. Hal tersebut terbukti dengan dijadikannya Si MaNEiS sebagai pelayanan percontohan bagi RSUD baik di luar wilayah Sidoarjo maupun di dalam wilayah Sidoarjo.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya, penelitian ini lebih dimaksudkan untuk menganalisis strategi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada program Si MaNEiS di RSUD Sidoarjo agar pelayanan program Si MaNEiS memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan tujuan awal program. Penelitian ini dianalisis menggunakan delapan strategi meningkatkan kualitas jasa.

Pada Indikator mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa/pelayanan sudah baik. Berbagai upaya telah dilakukan RSUD Sidoarjo mulai dari melebarkan wilayah regional, melaksanakan aplikasi sesuai dengan semboyan Mudah, Murah, Cepat & Selamat. Selain itu pada indikator mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa telah dilakukan dengan menekankan pada sikap maupun penampilan dari tenaga kesehatan yang terkait. RSUD Sidoarjo mewajibkan semua tenaga kesehatannya untuk bersikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan salah satunya ialah dengan bersikap sopan dan santun pada saat

memberikan pelayanan program serta tidak adanya perlakuan diskriminatif kepada pasien program Si MaNEiS. Selain itu dengan meningkatkan sistem rujukan Si MaNEiS yang awalnya hanya dapat digunakan dengan menggunakan SMS ditingkatkan menjadi Android, agar lebih mudah diakses oleh tenaga perujuk.

Berdasarkan indikator mengelola ekspektasi pelanggan, upaya yang dilakukan RSUD Sidoarjo pada indikator ini, dengan memperhatikan ekspektasi dan harapan pelanggan dilakukan dengan memenuhi harapan pelanggan tentang pelayanan Si MaNEiS. RSUD Sidoarjo dalam upaya pemenuhan harapan pelanggan selama ini telah melakukan penyuluhan-penyuluhan dan mengupayakan untuk memudahkan proses pelayanan Si MaNEiS dengan prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit. menjadikan program Si MaNEiS semakin banyak disenangi oleh pasien. Hal tersebut terbukti dengan tingginya angka rujukan maternal dan neonatal menggunakan aplikasi Si MaNEiS.

Selanjutnya, pada indikator mengelola bukti kualitas jasa. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Sidoarjo indikator mengelola bukti kualitas jasa, lebih menekankan pada bukti kualitas jasa yang bersifat tangibles yang merupakan fasilitas fisik dari RSUD Sidoarjo. Fasilitas fisik yang dimaksudkan seperti halnya perawatan gedung yang baik, peralatan medis yang sudah modern dan berkualitas, kendaraan kesehatan, serta pengelolaan laporan keuangan yang baik dan terperinci. Selain itu sikap keramahan, kecakapan dan kecekatan tenaga kesehatan juga merupakan bukti kualitas jasa yang wajib dimiliki oleh RSUD Sidoarjo. Dalam upaya mengelola bukti kualitas jasa, pihak RSUD juga telah memberikan fasilitas televisi pada ruang tunggu loket untuk mengurangi kejenuhan pasien maupun keluarga pasien.

Berikutnya ialah Indikator mendidik konsumen tentang jasa. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Sidoarjo, selama ini pihak RSUD Sidoarjo telah mendidik konsumen dengan membagikan leaflet dan majalah RSUD, serta memasang baliho, pamflet dan videotron di jalan agar masyarakat mengetahui keberadaan program Si MaNEiS. Dan RSUD Sidoarjo juga telah menyediakan situs web dan video youtube yang dapat diakses ataupun didownload oleh masyarakat untuk menambah pengetahuan mereka tentang program Si MaNEiS. Selain itu RSUD juga mendidik konsumen dengan membantu pasien dengan menjelaskan dengan rinci proses pelayanan program Si MaNEiS, karena terkadang masih sering adanya pasien yang belum melek huruf.

Selain itu, Indikator menumbuhkembangkan budaya kualitas yang dilakukan oleh RSUD Sidoarjo, selama ini telah memfasilitasi para tenaga kesehatannya untuk mengikuti pelatihan dan seminar kesehatan agar para tenaga kesehatan agar

ilmu yang mereka miliki semakin bertambah serta mereka mendapatkan ilmu yang baru. Selain itu kualitas SDM pada RSUD Sidoarjo menjadi poin utama pada indikator menumbuhkembangkan budaya kualitas. Proses recruitment merupakan kesempatan bagi RSUD Sidoarjo untuk mendapatkan SDM yang berkualitas dengan memberikan persyaratan yang berbobot kepada calon tenaga kesehatan baru RSUD Sidoarjo.

Selanjutnya ialah indikator menciptakan *Automating quality*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di RSUD Sidoarjo, pada saat ini setelah program Si MaNEiS telah berjalan dengan optimal, keseimbangan antara sentuhan manusia (*high touch*) dan sentuhan teknologi (*high tech*) telah berjalan dengan seimbang. Serta dengan adanya Bimtek khusus untuk para tenaga kesehatan perujuk agar lebih memahami dan untuk mempermudah dalam melakukan proses rujukan Si MaNEiS. Sayangnya masih terdapat kendala yang disebabkan oleh kondisi signal pada ruang MNE seringkali terputus. Hal tersebut dapat menghambat berjalannya program pelayanan Si MaNEiS.

Berikutnya indikator ketujuh menindaklanjuti jasa. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Sidoarjo, pada indikator menindaklanjuti jasa belum dilakukan oleh RSUD Sidoarjo, dengan belum adanya media penampung kritik dan saran dari pengguna Si MaNEiS. Pada dasarnya, kotak kritik dan saran dapat digunakan sebagai media untuk memperbaiki instansi menjadi lebih berkualitas. Oleh karena itu, kotak kritik dan saran dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas suatu instansi.

Pada Indikator yang terakhir yaitu mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa. Pada indikator ini, upaya yang dilakukan oleh RSUD Sidoarjo dengan melakukan perbaikan aplikasi yang telah dilakukan oleh RSUD Sidoarjo telah berhasil membuat aplikasi program Si MaNEiS dapat digunakan secara maksimal. Oleh karena itu, kunjungan Si MaNEiS luar kabupaten mencapai jumlah yang cukup tinggi.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan penulis diatas, ke delapan indikator strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada program Si MaNEiS sudah baik. Hanya terdapat dua indikator yaitu pada indikator menciptakan *Automating Quality* dan indikator menindaklanjuti jasa. Pada indikator menciptakan *automating quality* masih terdapat kendala yang disebabkan oleh kondisi koneksi signal yang seringkali masih mengalami error. Selanjutnya pada indikator menindaklanjuti jasa, belum tersedianya kotak kritik dan saran.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan Pada Program Sidoarjo Maternal Dan Neonatal

Emergency SMS Gateway (Si MaNEiS) di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo di lapangan, secara keseluruhan upaya yang dilakukan oleh RSUD Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik sehingga disini peneliti menyarankan agar RSUD Sidoarjo dapat mempertahankan apa yang telah dilaksanakan selama ini. Pada penelitian ini, peneliti ingin memberikan saran yang bersifat membangun dan mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan program Si MaNEiS di RSUD Sidoarjo untuk kedepannya. Saran-saran tersebut antara lain yaitu:

1. Menurut pengamatan peneliti, pelaksanaan program Sidoarjo Maternal dan Neonatal Emergency SMS Gateway sudah berjalan dengan baik. Namun perlu adanya peningkatan yang lebih baik terkait dengan jaringan koneksi internet yang terkadang masih mengalami error dan kurang stabil dalam pelaksanaannya. Sbaiknya pihak RSUD menambah kapasitas kecepatan internet agar koneksi internet tidak mudah hilang saat digunakan.
2. Menurut pengamatan peneliti, pada indikator menindaklanjuti pelayanan/jasa, masih belum adanya kotak kritik dan saran pada ruang MNE. Menyediakan kotak kritik dan saran pada ruang MNE, sebagai upaya menampung keluhan dan masukan pasien pengguna layanan Si MaNEiS. Seharusnya pada setiap instansi pelayanan disediakan kotak kritik dan saran sebagai masukan dan bahan untuk perbaikan pelayanan kedepannya. Dan mungkin RSUD Sidoarjo dapat mengembangkan untuk memberikan terobosan mekanisme pemberian saran dengan sistem online, sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyadari bahwa selama masa penyusunan skripsi penelitian ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, nasihat, doa dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Para Dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa.
2. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing.
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP., selaku dosen penguji.
5. Para narasumber yang membantu memberikan data serta informasi sehingga dapat terselesaikannya proposal skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN
- Mulyana, Deddy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Cetakan Ke-dua. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Meleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Napitulu. Paiman. 2007. *Pelayanan Public Dan Customer Satisfaction*. Bandung : P.T. Alumni
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Simammora. 2000. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Cetakan kelima. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta. Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Qulity and Statisfaction*. Yogyakarta: C.V Andi offset
- Tjiptono, Fandy. 2008 *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: C.V Andi offset
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Keppres No 20 tahun 2006 Terkait Pemanfaatan Teknologi dalam Pengimplementasian Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Jenis Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Pasal 28 H ayat 1 Undang-undang Dasar 1945.
- Perbub Sidoarjo No.22 Tahun 2016. Tentang Pedoman Pelaksanaan Kegawatdaruratan Ibu dan Bayi Baru Lahir di Kabupaten Sidoarjo
- Undang-Undang No.44 tahun 2009 (Undang-undang Kesehatan)
- Arzenmaniak. 21 Agustus 2016. "Si MaNEiS (Sidoarjo Maternal dan Neonatal Emergency SMS Gateway)".
<https://inovasisidoarjo.wordpress.com/2016/08/21/si-maneis-sidoarjo-maternal-dan-neonatal-emergency-sms-gateway/>.
- Basuki. 4 Juni 2016. "Bupati Sidoarjo Menerima Penghargaan".
http://sjdih.sidoarjokab.go.id/sjdih/webapp/index.php/site/berita_read_more/079EF89C-E3E2-B23D-A482-28CFA84AADCC .
- Bz. 31 Maret 2016. "Si MaNEiS RSUD RAIH penghargaan Inovasi Layanan Publik TOP 99 Kementerian PAN-RB".
<http://www.sidoarjonews.com/si-maneis-rsud-raih-penghargaan-inovasi-layanan-publik-top-brand-99-kementerian-pan-rb/> .
- Dessy, Prima. 22 Mei 2016. "Si MaNEiS dari Sidoarjo".
http://jipp.jatimprov.go.id/?page=database_detail&id=49.
- Dokumen Proposal Si MaNEiS (Sidoarjo Maternal dan Neonatal Emergency SMS GATEWAY). MNE RSUD Kabupaten Sidoarjo.
- SiMaNEiS (Sidoarjo Maternal dan Neonatal Emergency SMS Gateway). 2017.
<https://www.youtube.com/watch?v=90QfGv3GvYM> , upload by Humas RSUD SIDOARJO
- Sistem Informasi Jejaring Rujukan Maternal & Neonatal (Si MaNEiS). 2016.
<https://www.youtube.com/watch?v=uhCDmiyQExs> , upload by Humas RSUD SIDOARJO