

Implementasi Program Inovasi Pendaftaran Online Pasien Puskesmas PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang) Tahun 2019

Irbah Muthianing Hardanti irbahmuthianing@students.undip.ac.id, Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S fitriyah@lecturer.undip.ac.id, Dr. Dra. Rina Martini M.Si rinamartini@lecturer.undip.ac.id

**Departemen Politik dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang**

ABSTRAK

Terkait dengan tingginya jumlah kunjungan sarana pelayanan kesehatan di Kota Semarang. Munculnya program inovasi PUSTAKA ini dilatarbelakangi karena selama ini sistem pendaftaran pasien puskesmas masih dilakukan secara manual. Pasien masih harus mengantri lama di loket pendaftaran dengan membawa kartu pemeriksaan dan KTP. Petugas puskesmaspun masih harus menginput data pasien saat itu juga dimana itu memakan waktu yang cukup lama. Selama ini banyak pasien yang mengeluh karena lamanya antrian di loket pendaftaran puskesmas. Dinas Kesehatan Kota Semarang terus berupaya dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Semarang terutama di puskesmas. Dinas Kesehatan Kota Semarang meluncurkan inovasi pelayanan terbaru bernama PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang) pada 12 November 2018 yang bertepatan dengan peringatan Hari Kesehatan Nasional ke-54 di Balaikota Semarang. Pelayanan PUSTAKA merupakan salah satu sarana pendaftaran pasien non gawat darurat di Puskesmas melalui SMS maupun Whatsapp (WA).¹ Salah satu pelayanan inovasi ini dilakukan untuk mengurangi antrian yang menumpuk dan mempercepat pelayanan yang ada di puskesmas. PUSTAKA diterapkan di 37 puskesmas yang ada di Kota Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan bagaimana strategi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam melaksanakan program Inovasi PUSTAKA. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Semarang. Instansi terkait penelitian ini adalah Dinas Kesehatan Kota Semarang. Subyek penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, studi Pustaka, studi Pustaka. Model yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif dalam penelitian ini yaitu, pengumpulan data, Reduksi Data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dinas Kesehatan Kota Semarang menciptakan program bernama PUSTAKA. Program ini berupa aplikasi dan *website* dimana pasien tidak perlu datang langsung puskesmas, melainkan bisa daftar kapan saja dan tidak perlu mengantri karena sudah diberikan langsung nomor antri dan estimasi waktu kedatangan. Adanya PUSTAKA memudahkan masyarakat dalam memperoleh fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Namun di sisi lain, karena kurangnya tenaga di puskesmas, masih banyak kendala terkait administrasi dan pelaporan kepada bidang pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang. Disamping itu tidak adanya SK membuat bidang Pelayanan Kesehatan kesulitan dalam memberikan aturan dan SOP terhadap pelaksanaan program. Selain itu dari pihak masyarakat juga masih banyak yang belum paham terhadap program PUSTAKA sehingga masih ada beberapa masyarakat yang mendaftar langsung ke puskesmas.

Kata Kunci : Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA), Puskesmas, Layanan Antrian Berbasis Elektronik

¹ “Inovasi Pelayanan Terbaru dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang)” <http://dinkes.semarangkota.go.id/index.php/content/post/103>, diakses tgl 20 Desember 2019

ABSTRACT

Associated with the high number of visits to health care facilities in the city of Semarang. The reason for the emergence of the PUSTAKA innovation program is because so far the patient registration system for puskesmas patients is still done manually. Patients still have to queue for a long time at the registration counter with a check card and ID card. Even the puskesmas staff still have to input patient data right away which takes quite a long time. So far, many patients have complained about the long queue at the puskesmas registration counter. The Semarang City Health Office continues to strive to improve the quality and quality of health services in the City of Semarang, especially at the puskesmas. The Semarang City Health Office launched a new service innovation called PUSTAKA (Semarang City Without Queue Health Center) on November 12 2018 which coincided with the commemoration of the 54th National Health Day at Semarang City Hall. The PUSTAKA service is a means of registering non-emergency patients at the Puskesmas via SMS or Whatsapp (WA). One of these innovation services is carried out to reduce queues that have accumulated and speed up services at the puskesmas. LITERATURE is implemented in 37 health centers in the city of Semarang.

This study aims to describe and explain the strategies adopted by the Semarang City Health Office in implementing the LITERATURE Innovation program. This study used descriptive qualitative method. This research was conducted in the city of Semarang. The agency related to this research is the Semarang City Health Office. The subject of this research is purposive sampling. Data collection techniques in this study were interviews, library research, library research. The model used to analyze qualitative data in this study is data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

Semarang City Health Office created a program called PUSTAKA. This program is in the form of an application and website where patients do not need to come directly to the puskesmas, but can register at any time and do not need to queue because they have been given a queue number and estimated time of arrival. The existence of LITERATURE facilitates the community in obtaining health service facilities at the puskesmas. But on the other hand, due to the lack of staff at the puskesmas, there are still many obstacles related to administration and reporting to the health service sector at the Semarang City Health Office. In addition, the absence of an SK has made it difficult for the Health Services sector to provide rules and SOPs for program implementation. In addition, there are still many people who do not understand the PUSTAKA program, so there are still some people who register directly at the puskesmas.

Keywords: Public Health Center without Queue in Semarang City (LIFE), Health Center, Electronic Based Queuing Service.

PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh seluruh instansi pemerintah dalam segala bidang termasuk bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah hal penting yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Ini tak lepas dari kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan.²

Terkait dengan pentingnya pelayanan kesehatan bagi masyarakat, Pemerintah Kota Semarang, dalam hal ini Dinas Kesehatan Kota Semarang berupaya untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang inovatif dan berbasis teknologi dan informasi. Inovasi ini diciptakan untuk mencapai visi Dinas Kesehatan Kota Semarang yaitu “Terwujudnya Pelayanan Kesehatan 5 Besar Terbaik Pelayanan Se-Indonesia Tahun 2021”.

Tabel 1.1 Kunjungan Pelayanan Kesehatan

Tahun	Rawat Jalan	Rawat Inap	Total
2016	2.298.741	245.682	2.544.423
2017	2.800.835	276.874	3.077.709
2018	4.157.218	246.968	4.404.186

Sumber: Profil Kesehatan Kota Semarang (diolah)

Tabel diatas menunjukkan cakupan kunjungan sarana pelayanan kesehatan (puskesmas dan rumah sakit) dari tahun 2016 – 2018 oleh penduduk di Kota Semarang. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa kenaikan jumlah pengunjung sarana pelayanan kesehatan di Kota Semarang naik setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kebutuhan pelayanan kesehatan di Kota Semarang sangat tinggi.

Terkait dengan tingginya jumlah kunjungan sarana pelayanan kesehatan di Kota Semarang. Dinas Kesehatan Kota Semarang memfokuskan perhatiannya terhadap pelayanan kesehatan puskesmas. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Selama ini sistem pendaftaran pasien puskesmas masih dilakukan secara manual. Pasien masih harus mengantri lama di loket pendaftaran dengan membawa kartu periksa dan KTP. Petugas puskesmaspun masih harus menginput data pasien saat itu juga dimana itu memakan waktu yang cukup lama. Selama ini banyak pasien yang mengeluh karena lamanya antrian di loket pendaftaran puskesmas. Dinas Kesehatan Kota Semarang terus berupaya dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Semarang terutama di puskesmas.

Dinas Kesehatan Kota Semarang meluncurkan inovasi pelayanan terbaru bernama PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang) pada 12 November 2018 yang bertepatan dengan peringatan Hari Kesehatan Nasional ke-54 di Balai kota Semarang. Pelayanan PUSTAKA merupakan salah satu sarana pendaftaran pasien non gawat darurat di

² *Ibid*

Puskesmas melalui SMS maupun Whatsapp (WA).³ Salah satu pelayanan inovasi ini dilakukan untuk mengurangi antrian yang menumpuk dan mempercepat pelayanan yang ada di puskesmas. PUSTAKA diterapkan di 37 puskesmas yang ada di Kota Semarang yang kini proses pendaftarannya sudah bisa melalui aplikasi yang dapat di download di *Google Play Store*.

Sebelum melaksanakan program inovasi PUSTAKA, Dinas Kesehatan Kota Semarang membahas secara rinci bagaimana kondisi kesiapan seluruh puskesmas di Kota Semarang dengan melakukan lokakarya mini. Lokakarya mini tersebut membahas terkait dengan standar minimal pelayanan pelaksanaan program PUSTAKA, sosialisasi kesiapan petugas puskesmas, sosialisasi kepada masyarakat, pendanaan, hingga sistem evaluasi.

Pelaksanaan program inovasi PUSTAKA yang diterapkan di seluruh puskesmas di Kota Semarang ini memiliki standar minimal pelayanan yang terdiri minimal berjumlah 3 orang. Standar minimal pelayanan tersebut berupa tenaga *filling*, *customer service*, dan tenaga loket pelayanan. Tenaga *filling* bertugas untuk menginput data pasien yang melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi PUSTAKA. *Customer service* bertugas untuk memberikan informasi terkait nomor urut pasien dan perkiraan kedatangan pasien ke puskesmas serta menjawab beberapa pertanyaan terkait kendala yang kadang terjadi selama proses pendaftaran. Sedangkan tenaga loket pelayanan berperan sebagai petugas loket yang melayani kedatangan pasien ke puskesmas, serta mengarahkan pasien ke loket yang dituju.

Persiapan yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Semarang tidak hanya sebatas SDM melainkan juga terkait dengan pendanaan. Sumber dana untuk Program PUSTAKA bagi seluruh puskesmas di Kota Semarang yaitu bersumber dari dana BLUD Puskesmas yang mana dana ini digunakan untuk biaya operasional seperti pulsa data dan jaringan *wi-fi* di puskesmas. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 tahun 2014 tentang penggunaan dana kapitasi jaminan kesehatan nasional yang mana dana kapitasi digunakan untuk jasa pelayanan kesehatan dan dukungan biaya operasional pada fasilitas kesehatan tingkat pertama milik pemerintah daerah.

Program yang sudah berjalan kurang lebih selama 2 tahun ini tentu menjadi titik cerah dari permasalahan yang selama ini kerap muncul dalam pelayanan puskesmas. Mengingat Kota Semarang adalah kota pertama yang menerapkan sistem pendaftaran puskesmas secara online di seluruh Indonesia, diharapkan program ini dapat terus berkembang dan mendapat respon yang baik dari seluruh kalangan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Semarang. Instansi terkait penelitian ini adalah Dinas Kesehatan Kota Semarang. Subyek penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, studi Pustaka, studi Pustaka. Model yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif dalam penelitian ini yaitu, pengumpulan data, Reduksi Data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Informan dalam penelitian ini yaitu: 1) Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang 2) Staff penanggung jawab pelaksanaan program PUSTAKA 3) Staff pengolahan data pengguna PUSTAKA di Kota Semarang.

³ “Inovasi Pelayanan Terbaru dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang)” <http://dinkes.semarangkota.go.id/index.php/content/post/103>, diakses tgl 20 Desember 2019

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap 3 narasumber yang memiliki peran dan tanggung jawab langsung terhadap pelaksanaan yang berkaitan dengan topik penelitian. Narasumber yang menjadi informan untuk memperoleh data penelitian ini antara lain adalah Ibu Rahma Defi selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang, Ibu Kenikaning selaku penanggung jawab program PUSTAKA dan Mas Ferry selaku penganggung jawab laporan program.

1. Penerapan Sistem Pendaftaran Online dalam Pelayanan Puskesmas di Kota Semarang

Dinas Kesehatan Kota Semarang merupakan instansi pemerintah di tingkat daerah yang mempunyai tugas dan peran yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di seluruh wilayah Kota Semarang

a. Latar Belakang Penerapan Program PUSTAKA

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sejatinya merupakan hasil pemikiran dan pembahasan yang telah diuji kualitasnya. Beberapa standar yang digunakan dalam memberikan pelayanan publik juga harus disesuaikan dengan kebutuhan, serta kondisi masyarakat. Tentunya program yang diberikan juga harus bersifat dinamis, modern, dan mudah untuk diakses agar terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pelayanan publik yang diberikan selayaknya muncul menjadi inovasi yang menyempurnakan pelayanan publik yang ada sebelumnya.

Seiring perkembangan zaman yang modern, pemerintah Kota Semarang khususnya Dinas Kesehatan Kota Semarang menghadirkan inovasi dalam pelayanan kesehatan di puskesmas di seluruh wilayah kota Semarang melalui program PUSTAKA. Program PUSTAKA dalam pelayanan publik dibidang kesehatan merupakan hasil dari pembaharuan dari sistem pelayanan kesehatan sebelumnya. Dinas Kesehatan Kota Semarang berusaha mengembangkan pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Program PUSTAKA dalam Proses Pendaftaran Pasien di Puskesmas Kota Semarang

Penerapan sistem online dalam pelayanan pendaftaran pasien puskesmas di Kota Semarang diwujudkan dalam program PUSTAKA oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang. Program PUSTAKA ini sendiri berasal dari singkatan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang. Dinamakan demikian karena program ini diciptakan dengan tujuan agar pasien tidak perlu lagi mengantri, dan memakan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Pasien cukup mendaftar lewat aplikasi atau nomor whatsapp yang dimiliki tiap puskesmas tanpa harus mengambil nomor antrian.

Program PUSTAKA dapat diakses oleh seluruh masyarakat kota Semarang melalui website *epuskesmas.semarangkota.go.id* ataupun aplikasi yang dapat diunduh di *google play store* perangkat android. Kemudahan akses dalam mendaftarkan pasien ke puskesmas yang dituju berbanding lurus dengan *output* yang dihasilkan dalam proses pendaftaran puskesmas. Hal tersebut dapat dikatakan seperti itu karena masyarakat tidak perlu mengambil nomor antrian di loket puskesmas dan memakan waktu yang lama untuk menunggu hingga pasien mendapatkan giliran konsultasi dengan dokter di puskesmas. Melalui sistem PUSTAKA pasien hanya perlu memasukkan NIK dan nama lengkap untuk mendaftar.

Proses pendaftaran pasien melalui aplikasi maupun website bisa dikatakan sangat mudah. Pasien hanya perlu memilih puskesmas mana yang akan dituju, kemudian memasukkan data diri yang diperlukan berupa NIK, nama lengkap, tempat

dan tanggal lahir kemudian memilih poli mana yang akan dituju. Setelah selesai melakukan pendaftaran maka pasien akan mendapatkan nomor antrian serta estimasi waktu tiba di puskesmas. Selain itu pasien juga bisa melihat banyaknya antrian yang ada di puskesmas berdasarkan poli masing masing.

2. Pelaksanaan Program Inovasi PUSTAKA

Dalam menjelaskan proses implementasi program PUSTAKA ini peneliti menggunakan beberapa teori. Pertama teori yang dikemukakan oleh Rogers dalam bukunya yang berjudul *Diffusion of Inovations; Third Edition* mengatakan bahwa sebuah inovasi memiliki atribut yaitu; keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Melalui beberapa poin tersebut peneliti akan menjabarkan hasil penelitian melalui wawancara yang sudah dilakukan.

Teori selanjutnya adalah teori yang dikemukakan oleh Edward III yang dikutip oleh Nugroho yaitu 4 faktor keberhasilan implementasi yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi.

Dalam melakukan sebuah inovasi Dinas Kesehatan Kota Semarang berhasil meluncurkan sebuah program yang dinamakan PUSTAKA. Program inovasi PUSTAKA ini merupakan yang pertama kalinya program pendaftaran online pasien puskesmas di Kota Semarang. Sebelumnya belum ada program pendaftaran secara online yang dilakukan di unit pelayanan kesehatan manapun di Kota Semarang. Hal ini sangat baru bagi pelayanan kesehatan di Kota Semarang. Hal ini diciptakan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam rangka upaya mengurangi antrian yang cukup padat di puskesmas. Sehingga pihak puskesmas dapat memberikan pelayanan dan maksimal kepada pasien. Program ini juga dinilai dapat memberikan *image* positif terhadap puskesmas dimana puskesmas merupakan faskes utama yang paling dekat dengan masyarakat dimana diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat.

Dalam proses pelaksanaan sebuah inovasi tentu tidak mudah bagi sebagian orang untuk melakukan adaptasi terhadap suatu perubahan. Adaptasi yang dilakukan dalam proses pelaksanaan program inovasi ini juga melalui beberapa tahap. Tahap pertama dalam proses adaptasi adalah adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang kepada para kepala puskesmas dan Unit Kesehatan Perseorangan yang disingkat UKP seluruh Kota Semarang. Melalui rapat dan sosialisasi petugas puskesmas diberikan gambaran dan pengarahan terhadap pelaksanaan program PUSTAKA. Selain diberikan gambaran dan pengarahan petugas dan kepala puskesmas yang hadir diminta langsung untuk mempraktekan langsung apa yang sudah dipaparkan. Selain melalui sosialisasi, adaptasi juga dilakukan dengan penerapan langsung di beberapa puskesmas di Kota Semarang seperti Puskesmas Poncol dan Puskesmas Pandanaran. Adaptasi yang dilakukan ini tidak memakan waktu yang cukup lama. Saat dirasa uji coba sudah cukup baik, maka program ini bisa dilaksanakan di seluruh puskesmas di Kota Semarang.

Sebuah inovasi tentu tidak luput dari kekurangan dan kesulitan diawal saat pelaksanaan. Kerumitan yang muncul dari program ini adalah kebanyakan muncul dari para pasien lansia yang merasa sedikit rumit dalam mengisi data diri pada aplikasi, *website*, maupun sms. Selain itu petugas puskesmas masih kesulitan dan terlambat dalam pengumpulan laporan pengguna PUSTAKA tiap bulannya.

Program inovasi Pustaka telah diberlakukan secara resmi di seluruh puskesmas di Kota Semarang setelah dilakukan uji coba di beberapa puskesmas di Kota Semarang seperti Puskesmas Poncol dan Puskesmas Pandanaran. Meskipun begitu, masih terdapat beberapa masyarakat yang belum memahami teknologi sehingga dalam pelaksanaannya puskesmas masih harus memberlakukan sistem onsite agar seluruh pasien dapat terlayani.

Program inovasi PUSTAKA ini masih terus diamati dari segi bagaimana pelayanan ini bekerja dengan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Poin – poin penting

yang diamati dalam program ini adalah ketepatan waktu dalam mengirim laporan oleh petugas puskesmas yang bertanggung jawab dan jumlah pengguna pasien yang mendaftar melalui aplikasi, sms, maupun *website*. Dalam pelaksanaan program inovasi PUSTAKA Dinas Kesehatan Kota Semarang memberikan kewenangan dan hak kepada masing – masing puskesmas untuk melakukan sosialisasi dan himbauan kepada pasien atau warga di wilayah sekitar lokasi puskesmas sesuai dengan kondisi puskesmas masing – masing.

a. Komunikasi dalam Pelaksanaan Program PUSTAKA

Pelaksanaan program inovasi PUSTAKA ini Dinas Kesehatan Kota Semarang menunjuk bidang pelayanan kesehatan sebagai pelaksana dan penanggung jawab. Bidang pelayanan kesehatan sendiri dibantu oleh bidang sumber daya kesehatan dalam pendataan puskesmas dan pembuatan aplikasi. Bidang pelayanan kesehatan dan sumber daya kesehatan melakukan koordinasi yang berkaitan dengan pelaporan. Laporan dari pihak puskesmas pertama kali masuk melalui bidang sumber daya kesehatan, kemudian bidang sumber daya kesehatan akan melaporkan ke bidang pelayanan kesehatan untuk ditindak lanjuti. Hal ini dilakukan karena SDK bertanggung jawab terhadap aplikasi dan *website* PUSTAKA sedangkan bidang pelayanan kesehatan bertanggung jawab untuk pengoptimalan pelayanan kesehatan. Komunikasi program dilakukan dengan cara rapat monitoring setiap hari senin setelah apel pagi. Bidang pelayanan kesehatan akan memaparkan hasil laporan yang di dapat dari bidang sumber daya kesehatan sekaligus upaya penganggulangan masalah yang dilaporkan.

Koordinasi terkait program PUSTAKA yang dilakukan oleh bidang pelayanan kesehatan kepada pihak puskesmas dilakukan melalui Unit Kesehatan Perseorangan di tiap – tiap puskesmas. Satu bulan sekali bidang pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang memanggil UKP dari tiap – tiap puskesmas untuk rapat dan evaluasi membahas kendala, serta target pasien puskesmas yang mendaftar melalui PUSTAKA. UKP sendiri berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara Dinas Kesehatan Kota Semarang dengan seluruh puskesmas yang ada di Kota Semarang.

b. Sumber Daya Pelaksanaan Program Inovasi PUSTAKA

Dalam pelaksanaan program PUSTAKA jumlah staff yang diberikan tanggung jawab mengelola tidak memiliki jumlah pasti penanggung jawab program seluruhnya dikelola oleh bidang pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Kota Semarang menunjuk dua staf bidang pelayanan kesehatan. Dua staf tersebut masing – masing bertugas dalam mengolah data yang masuk dan menerima laporan dari puskesmas terkait kendala, ataupun perkembangan program PUSTAKA. Staf yang ditunjuk sendiri tidak diharuskan memiliki keahlian khusus kecuali yang bertanggung jawab dalam mengolah data. Staf yang memiliki tanggung jawab dalam mengolah data diwajibkan paham mengenai IT.

Program PUSTAKA tidak memiliki pendaan khusus dalam pelaksanaannya. Anggaran terkait penggunaan wifi, paket data, listrik dan lain – lain menjadi tanggung jawab puskesmas masing – masing. Namun, anggaran yang dimiliki puskesmas merupakan anggaran yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang. Pihak puskesmas memiliki kewenangan masing – masing dalam mengelola dana anggaran tersebut. Dana yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang kepada masing – masing puskesmas sudah termasuk anggaran Dinas Kesehatan Kota Semarang yang ditanggung oleh APBD. Sarana dan prasarana yang digunakan seperti telepon genggam, komputer dan lain – lain juga menjadi tanggung jawab puskesmas masing – masing.

c. Disposisi pada Program PUSTAKA

Terkait dengan SOP pelaksanaan program PUSTAKA, bidang pelayanan kesehatan dari awal sosialisasi sudah memberikan sosialisasi terhadap masing – masing puskesmas wajib memiliki tiga orang staf yang bertanggung jawab. Masing – masing staf ini memiliki tanggung jawab sebagai *filling*, *customer service* dan tenaga loket pelayanan. Tenaga *filling* bertugas untuk menginput data pasien yang mendaftar menggunakan layanan PUSTAKA. *Customer service* bertugas untuk memberikan informasi terkait nomor urut pasien, dan perkiraan kedatangan. Sedangkan tenaga loket bertugas untuk administrasi pasien. Dinas Kesehatan Kota Semarang berkomitmen untuk terus mendampingi puskesmas dalam pelaksanaan program PUSTAKA. Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang beberapa kali melakukan kunjungan ke beberapa puskesmas untuk memantau langsung bagaimana proses berjalannya program PUSTAKA.

d. Struktur Organisasi Program PUSTAKA

Program PUSTAKA merupakan program inovasi yang dicetuskan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam rangka menyelesaikan masalah terkait pelayanan puskesmas yang memakan waktu cukup lama. Namun sayangnya PUSTAKA hanya sebuah program tanpa landasan hukum yang kuat. Sampai saat ini PUSTAKA tidak memiliki landasan hukum terkait pelaksanaannya. Hal ini disampaikan langsung oleh Ibu Kenikaning selaku penanggung jawab program tersebut

“sebenarnya harusnya seperti ini kan di SK kan, puskesmas harus ini, ini, ini itu harusnya ada SK resmi dari kepala dinas, tapi sampai sekarang terus terang belum ada dan dulu hanya memberikan surat edaran aja, jadi sebenarnya kurang kuat, jadi seharusnya sesuai monev ya harusnya ada SK untuk pelayanan publik.”

Pihak yang ditunjuk langsung oleh kepala dinas dalam melaksanakan program PUSTAKA ini adalah bidang pelayanan kesehatan. Namun dalam pelaksanaannya, bidang pelayanan kesehatan dibantu oleh bidang sumber daya kesehatan terkait dengan pengolahan aplikasi dan website. Selain terkait dengan IT, bidang sumber daya kesehatan juga memberikan informasi kepada bidang pelayanan kesehatan terkait jumlah tenaga kerja di tiap – tiap puskesmas.

3. Faktor Penghambat Program PUSTAKA

Setiap program atau kebijakan yang dibuat oleh pemerintah pasti masih memiliki kekurangan dalam proses penerapannya, apalagi jika program tersebut merupakan program pelayanan masyarakat. Hal itu juga terjadi pada proses pelaksanaan program PUSTAKA. Adapun hambatan yang dialami pihak dinas kesehatan dan puskesmas adalah sebagai berikut:

1. Pihak puskesmas sering terlambat dalam memberikan laporan. Saat sosialisasi berlangsung Dinas Kesehatan Kota Semarang memberikan kebijakan terkait pelaporan pelaksanaan yang telah sama – sama disetujui oleh pihak puskesmas yaitu pelaporan wajib dilakukan maksimal setiap tanggal 28 tiap bulannya. Namun pada kenyataannya masih ada beberapa puskesmas yang terlambat dalam memberikan laporan tiap bulannya.
2. Laporan yang diberikan puskesmas kurang lengkap. Dalam memberikan laporan, bidang pelayanan kesehatan memberikan *form* kepada tiap puskesmas berupa aplikasi ODK. Melalui ODK pihak puskesmas mengisikan data berupa jumlah pasien

pengguna beserta data diri pasien. Terkadang ada beberapa laporan yang formatnya tidak sesuai.

3. Hambatan tidak saja dialami oleh Dinas Kesehatan tetapi puskesmas yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Menurut laporan yang diterima bidang pelayanan kesehatan, puskesmas banyak melaporkan terkait ketertiban pasien terhadap waktu atau nomor antrian yang telah diberikan. Saat mendaftar pasien akan langsung menerima nomor antrian dan estimasi kedatangan, namun pada pelaksanaannya banyak pasien yang datang tidak tepat waktu.
4. Program PUSTAKA tidak memiliki SK. Sejauh ini program PUSTAKA hanyalah sekedar program tanpa adanya aturan yang jelas. Sehingga bidang pelayanan kesehatan kesusahaan dalam memberikan tolak ukur terhadap proses keberlangsungan program pustaka seperti yang disampaikan kepala bidang pelayanan kesehatan yaitu Ibu Rahma Defi

“landasan hukum sampai sekarang belum ada. Ini juga agak susah mbak, walaupun ini program yaa tapi sampai sekarang belum ada landasan hukumnya. Yankes sudah coba mengajukan beberapa kali masukan, ide terus ada beberapa juga itu sampai sekarang belum ada landasan hukumnya. Harusnya segera dibikin ini.”

SIMPULAN

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Semakin baik pelayanan publik yang diberikan maka tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan semakin meningkat. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik harus memiliki sifat yang terbuka terhadap perkembangan zaman, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang terus mengalami pembaruan sesuai dengan kemajuan zaman.

Pemerintah Kota Semarang khususnya Dinas Kesehatan Kota Semarang telah menciptakan inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Pemanfaat tersebut diwujudkan dalam proses pendaftaran pasien di seluruh puskesmas di Kota Semarang yang dapat dilakukan secara *online*. Dinas Kesehatan Kota Semarang menciptakan program bernama PUSTAKA. Program ini berupa aplikasi dan *website* dimana pasien tidak perlu datang langsung puskesmas, melainkan bisa daftar kapan saja dan tidak perlu mengantri karena sudah diberikan langsung nomor antri dan estimasi waktu kedatangan.

Program PUSTAKA sebagai wujud inovasi pelayanan publik tentu mampu memberikan manfaat kepada masyarakat luas sebagai penerima layanan. Adanya PUSTAKA memudahkan masyarakat dalam memperoleh fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Pasien tidak harus lama mengantri di puskesmas, pasien hanya cukup mendaftar, kemudian memilih poli yang tuju dan langsung mendapatkan nomor antrian. Hal ini sangat efektif dan efisien sehingga tidak terjadi penumpukan pasien di puskesmas.

Namun di sisi lain, karena kurangnya tenaga di puskesmas, masih banyak kendala terkait administrasi dan pelaporan kepada bidang pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang. Disamping itu tidak adanya SK membuat bidang Pelayanan Kesehatan kesulitan dalam memberikan aturan dan SOP terhadap pelaksanaan program. Selain itu dari pihak masyarakat juga masih banyak yang belum paham terhadap program PUSTAKA sehingga masih ada beberapa masyarakat yang mendaftar langsung ke puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Anugrah Yuka; Amy Yayuk Sri Rahayu. 2019. *Jurnal Inovasi Sektor Publik: Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik*. Vol. 3. No. 2
- Dhewanto, Wawan, dkk. 2014. *Manajemen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2009. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Rainina, Dinda Rahajeng. 2018. *Jurnal Pendekatan Command Control dalam Kebijakan Pencegahan Penyalahgunaan Narkoba (Studi Impelentasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 65 Tahun 2014)*
- Holle, Erick S. 2011. *Jurnal Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Vol. 17. No. 3
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Maryam, Neneng Siti. 2016. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Vol. 6. No. 1.
- Mindarti, Lely Indarti; Junia;, Arya Pratista Azaria. 2018. *Jurnal Inovasi Sektor Publik: Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E Government (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)*. Vol. 3. No. 1
- Nawawi, Hadari; Martini Hadari. 2006. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Putra, Arjuna, dkk. 2017. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care Di Kota Makassar*. Vol. 3. No. 3
- Rogers, Everett M. 1983. *Diffusion of Innovations Third Edition*. New York: The Free Press
- Sari, Elifianilinda Aryati Puspita. 2004. *Perencanaan Sistem Penyaluran Air Buangan Domestik Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang*. Universitas Islam Indonesia.
- Sabatier, Paul and Daniel, Mazmanian, 1986, *Top Down and Buttom Up Approach to Implementation Research*, in *Journal of Public Policy*
- Suryani, dkk. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sururi, Ahmad. 2016. *Jurnal Administrasi Publik: Kebijakan Public (Tinjauan Konseptual dan Empiris)*. Vol. 4. No. 3.

Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT Grasindo

Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media

WEBSITE

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/05/18/2018-jumlah-penduduk-indonesia-mencapai-265-juta-jiwa>

<http://dinkes.semarangkota.go.id/index.php/content/post/103>

<http://dinkes.semarangkota.go.id/dashboard/>

<http://jatengpos.co.id/puskesmas-pudang-payung-terapkan-aplikasi-pustaka/>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/11/05/kota-semarang-dan-cilacap-memimpin-perekonomian-jawa-tengah>. Diakses pada 12 November 2019.

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3530708/semarang-penyangga-utama-pertumbuhan-ekonomi-jateng>. Diakses pada 12 November 2019.

<http://satudata.semarangkota.go.id/adm/file/20180122141957AnalisisEkonomiRegionalKotaSemarang2016.pdf>. Diakses pada 12 November 2019.

PERTURAN PERUNDANGAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2014

Undang - Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan