

**EFEKTIVITAS PROGRAM PUSKESMAS TANPA ANTRIAN KOTA SEMARANG  
(PUSTAKA) PADA PENDAFTARAN ONLINE DI PUSKESMAS SRONDOL  
BANYUMANIK SEMARANG**

**Viskarani Bertys Enggareti, Nina Widowati, Maesaroh**

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1296

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405 Laman: <https://fisip.undip.ac.id>

Email: [viscarani16@gmail.com](mailto:viscarani16@gmail.com), [ninawidowati.fisip@gmail.com](mailto:ninawidowati.fisip@gmail.com), [maesarohundip@yahoo.co.id](mailto:maesarohundip@yahoo.co.id)

**ABSTRACT**

As a form of effort to fulfill health services for the community by utilizing technological developments, the Semarang City Health Service issued the Semarang City No Queue Health Center (PUSTAKA) program for all health centers in Semarang City which is a form of public service innovation in the form of online registration to reduce queues for registration of treatment throughout the city. health center in the city of Semarang. Spondol Health Center is one of the health centers in Semarang City which has started using the PUSTAKA program for online registration for patients who register. The problem encountered is that the number of users of the PUSTAKA program is still small, so the queue for registration for treatment is still long. This study aims to analyze the effectiveness of the PUSTAKA program at the Spondol Health Center and also to see the obstacles faced in running the PUSTAKA program. This study uses descriptive qualitative methods, and uses the theory of public administration, public services, and program effectiveness. The research respondents came from the PUSTAKA Admin of the Spondol Health Center, the Semarang City Health Office and the public using the PUSTAKA program. The results showed that the PUSTAKA program had not run effectively at the Spondol Health Center due to several obstacles including: (1) lack of human resources, (2) no clear procedures, (3) lack of staff skills, (4) inadequate infrastructure, and (5) lack of socialization by officers. Recommendations from researchers to increase the effectiveness of the PUSTAKA program are by increasing the number of human resources, making clear procedures about PUSTAKA, improving the facilities used, and more often socializing to the public about the PUSTAKA program.

Keywords: Effectiveness, Human resource, Procedure, Equipment, Socialization

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi di bidang pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan yang wajib dipelajari dan dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di segala bidang. Seiring dengan hal tersebut, kebutuhan masyarakat juga terus berkembang dan semakin beragam jenisnya termasuk dalam bidang kesehatan. Perkembangan teknologi juga dimanfaatkan Kota Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat salah satunya dalam bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan dilaksanakan di berbagai tempat seperti rumah sakit, puskesmas, serta klinik – klinik kesehatan yang tersebar di seluruh wilayah Kota Semarang.

Sebagai bentuk nyata dukungan pemerintah terhadap pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas, Pemerintah Kota Semarang tepatnya pada tanggal 1 Agustus 2018 meresmikan sebuah inovasi baru berbentuk program yang dinamakan dengan “Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang” atau yang kerap disingkat menjadi PUSTAKA. Program tersebut dibuat dengan tujuan untuk melaksanakan sistem pendaftaran *online* bagi masyarakat yang ingin berobat di Puskesmas, dan diharapkan dapat mengurangi antrean berobat agar masyarakat dapat segera mendapatkan layanan kesehatan. Seperti salah satunya di Puskesmas Srandol

Banyumanik Semarang, yang mulai menerapkan penggunaan program PUSTAKA untuk sistem pendaftaran *online*.

Puskesmas Srandol melakukan berbagai upaya sosialisasi penggunaan program PUSTAKA kepada masyarakat umum, salah satunya di Instagram milik Puskesmas Srandol dengan nama : [@puskesmassrandol27](https://www.instagram.com/puskesmassrandol27). Puskesmas Srandol juga sebenarnya sudah menyediakan informasi mengenai program PUSTAKA yang dibuat dalam bentuk *banner* yang diletakkan di dekat loket pendaftaran. Penggunaan program PUSTAKA dijelaskan dapat dilakukan melalui 2 cara yaitu melalui aplikasi PUSTAKA yang dapat didownload pada *Google Play Store* dan melalui WA / SMS yang ditujukan ke nomor Puskesmas Srandol namun untuk aplikasi PUSTAKA saat ini sudah tidak dapat ditemukan lagi dalam pencarian dalam *Google Play Store* karena sudah di *takedown* oleh Diskominfo Kota Semarang. Mengingat hal tersebut maka saat ini pendaftaran menggunakan PUSTAKA hanya dapat dilakukan melalui WA/ SMS dengan mengetikkan format pendaftaran pasien.

Berdasarkan data yang peneliti ambil dari Dinas Kesehatan Kota Semarang mengenai jumlah pengguna program PUSTAKA di seluruh puskesmas di Kota Semarang dalam kurun waktu 3 bulan (Oktober – Desember) tahun 2021, tercatat Puskesmas Srandol memiliki jumlah pengguna PUSTAKA yang paling sedikit jika dibandingkan dengan 35 puskesmas

lainnya di Kota Semarang yaitu sekitar 0,15% dari total keseluruhan pengguna PUSTAKA yaitu 13.139 pengguna. Selain itu hanya Puskesmas Sronдол yang pernah mengalami jumlah pengguna program PUSTAKA sebanyak 0 pengguna dalam Bulan Oktober 2021.

Guna menyusun penelitian ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan oleh peneliti sebagai sumber informasi dan data sekunder untuk menyusun penelitian ini. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Kasih Yuliani, Septo Pawelas dan Nurhasmadiar tentang Gambaran Program PUSTAKA sebagai Layanan Pendaftaran Online pada tahun 2020. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara pelaksanaan program PUSTAKA secara umum menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahun 2020 belum ada SOP khusus yang mengatur program PUSTAKA sehingga setiap puskesmas menjalankan program tersebut dengan cara yang berbeda-beda, selain itu berdasarkan penelitian tersebut juga disebutkan bahwa tidak semua puskesmas memberikan laporan bulanan ke DKK Kota Semarang secara rutin.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas program PUSTAKA pada pendaftaran *online* di Puskesmas Sronдол Banyumanik Semarang ?
2. Apa kendala pelaksanaan program PUSTAKA pada

pendaftaran *online* di Puskesmas Sronдол Banyumanik Semarang ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis efektivitas program PUSTAKA pada pendaftaran *online* di Puskesmas Sronдол Banyumanik Semarang.
2. Menganalisis kendala pelaksanaan program PUSTAKA pada pendaftaran *online* di Puskesmas Sronдол Banyumanik Semarang.

## 1.4 Kajian Teori

### 1.4.1 Administrasi Publik

Plano dan Chandler dalam Keban (2004:3) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses dimana personel publik dan sumber daya dikoordinasi dengan tujuan untuk memformulasikan, mengelola, dan mengimplementasikan keputusan – keputusan dalam kebijakan publik. Menurut David Rosenbloom (2005) Administrasi Publik adalah pemanfaatan dari teori dan proses politik, manajemen, dan hukum untuk mendukung dan melaksanakan keinginan pemerintah dalam bidang eksekutif, legislative, dan dalam rangka melaksanakan fungsi – fungsi pengaturan serta pelayanan bagi masyarakat baik sebagian ataupun keseluruhan.

Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli diatas, maka dapat

disimpulkan bahwa Administrasi Publik adalah sebuah ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah menyusun dan melaksanakan kebijakan yang dibentuk dalam sebuah birokrasi yang berorientasi pada kepentingan publik dalam rangka melaksanakan fungsi – fungsi pengaturan serta pelayanan bagi masyarakat baik sebagian ataupun keseluruhan.

#### **1.4.2 Manajemen Publik**

Konsep manajemen publik dapat berkenaan dengan pengimplementasian kebijakan publik melalui fungsi-fungsi utama dari manajemen. Konsep ini lebih menitikberatkan kepada pengimplementasian teori, model, teknik, cara, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan lembaga pemerintah.

Paradigma Manajemen Publik dibagi menjadi 4 jenis yaitu *Old Public Administration, New Public Management, New Public Service dan Governance*. Konsep program PUSTAKA pada penelitian termasuk dalam paradigma *New Public Service* karena berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai konsumen.

#### **1.4.3 Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA)**

Pemerintah Kota Semarang membuat inovasi program pendaftaran pasien puskesmas *online* yang dinamakan dengan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang atau PUSTAKA yang diresmikan pada tanggal 1 Agustus 2018. Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang Nomor 445.4 /

1615 Tahun 2020 Tentang Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA), tujuan dibuatnya program PUSTAKA yaitu untuk : (1) Mengurangi antrian saat melakukan pendaftaran di Puskesmas, (2) Mempercepat pelayanan yang ada di Puskesmas, dan (3) Memudahkan masyarakat untuk berobat ke Puskesmas dengan kategori pelayanan Non Gawat Darurat.

Program PUSTAKA dapat diakses melalui 2 cara yaitu dengan :

1. Menginstal program PUSTAKA pada *Google Play Store*,
2. Menggunakan WA / SMS dengan menghubungi ke nomor puskesmas yang dituju.

#### **1.4.4 Efektivitas Program**

Istilah efektivitas berasal dari “efektif” yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti manjur, mujarab, ada efeknya, serta membawa hasil dan berhasil guna. Menurut James L. Gibson dalam buku Harbani Pasolong, 2010 : 4) efektivitas adalah pencapaian sasaran untuk menunjukkan tingkat efektivitas. Efektivitas program berhubungan dengan tingkat keberhasilan suatu program atau operasi pada sektor publik, sehingga suatu program atau operasi yang dilakukan oleh sektor publik dapat dikatakan efektif apabila program tersebut mampu memberikan pengaruh besar dan menyediakan pelayanan kepada publik sesuai dengan sasaran yang sudah

ditentukan. Indikator untuk mengukur tingkat efektivitas suatu program dapat dilihat berdasarkan indikator yang disampaikan oleh Campbell J.P (1989 : 121) dalam tulisan Starawaji (2009) yaitu dari : (1) Keberhasilan program, (2) Keberhasilan Sasaran, (3) Kepuasan Terhadap program, (4) Tingkat Input dan Output, (5) Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh.

Ketidakefektifan dalam pelaksanaan program dapat dipengaruhi oleh banyak faktor yang kerap disebut sebagai kendala. Kendala diartikan sebagai segala sesuatu yang bersifat menghambat pelaksanaan program yang dijalankan organisasi dalam mencapai sasarannya. Jenis – jenis kendala sangatlah beragam, seperti yang dikemukakan oleh Mowen dan Hansen yang membagi jenis – jenis kendala kedalam 2 kategori yaitu : (1) Kendala berdasarkan asalnya yang dibagi menjadi 2 kategori yaitu *Internal Constraint* dan *External Constraint*, (2) Kendala berdasarkan sifatnya yang dibagi menjadi 2 kategori yaitu *Binding Constraint* dan *Loose Constraint*.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Tipe Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif .

### **1.5.2 Situs Penelitian**

Lokasi penelitian berada di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang yang terletak di Jalan Setiabudi No 209, Srandol

Kulon, Kecamatan Banyumanik, dan Dinas Kesehatan Kota Semarang yang terletak di Jalan Pandanaran No 79, Mugassari Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang.

### **1.5.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian atau yang dikenal sebagai informan dalam penelitian ini terdiri dari 5 informan yaitu : (1) 2 admin program PUSTAKA Puskesmas Srandol, (2) Seksi Pendaftaran Manual dan Online Puskesmas Srandol, (3) Bagian Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang, (4) Masyarakat sebagai pengguna layanan.

### **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data dan Interpretasi Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan 3 tahap yaitu : (1) Pengamatan, (2) Wawancara mendalam, (3) Dokumentasi. Interpretasi data dilakukan dengan 4 tahap yaitu : (1) Analisis data, (2) Mereduksi data, (3) Penyajian hasil reduksi data, (4) Kesimpulan.

## **II. PEMBAHASAN**

### **2.1 Hasil dan Pembahasan Indikator Efektivitas Keberhasilan Program**

Pada indikator ini akan diuraikan menjadi 2 sub indikator yaitu tujuan program dan mekanisme pelaksanaan program.

#### **2.1.1 Sub Indikator Tujuan Program :**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa program PUSTAKA merupakan program yang dibentuk oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang Nomor 445.4/1615 Tahun 2020 tentang Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang. Sesuai dengan SK tersebut maka tujuan dibentuknya PUSTAKA sebagai berikut :

- 1) Mengurangi antrian saat melakukan pendaftaran di Puskesmas
- 2) Mempercepat pelayanan yang ada di Puskesmas; dan
- 3) Memudahkan masyarakat untuk berobat ke Puskesmas dengan kategori pelayanan Non Gawat Darurat.

Sejalan dengan tujuan diatas, para informan juga mengungkapkan hal yang sama tujuan dari PUSTAKA untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berobat ke Puskesmas dengan lebih cepat, lebih mudah, dan tidak antri. Adanya program PUSTAKA sebagai layanan pendaftaran *online* bagi pasien juga sebagai bentuk nyata dari adanya inovasi Puskesmas 7G dimana salah satu indikator nya yaitu Gesit dan Ga Lamban. Tujuan lain dari dibentuknya PUSTAKA yaitu diharapkan kedepannya seluruh puskesmas di Kota Semarang akan semakin modern dan maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **2.1.2 Sub Indikator Mekanisme Pelaksanaan Program :**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa mekanisme untuk mendaftar online melalui PUSTAKA dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu : (1) Menggunakan aplikasi PUSTAKA yang dapat *download* dari *Google Play Store*, kemudian pasien dapat mengisi data – data yang diminta seperti data diri dan poli yang dituju. Namun saat ini aplikasi PUSTAKA sudah tidak ada lagi dalam *Google Play Store* karena sudah di *take down* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang. (2) Menggunakan WA atau SMS dengan mengirimkan pesan sesuai dengan format pendaftaran yang sudah ditentukan oleh Puskesmas Sronдол yaitu NIK#NO.CM#NAMA#TGL.LAHIR#ALAMAT#POLI#TGL.KUNJUNGAN#CARA BAYAR kemudian dikirimkan ke nomor WA / SMS PUSTAKA Puskesmas Sronдол di 0822-3346-8338. Pendaftaran PUSTAKA baik melalui aplikasi maupun WA / SMS hanya dapat diakses oleh pasien yang sudah pernah berobat ke Puskesmas Sronдол dan memiliki rekam medis di Puskesmas Sronдол.

### **2.2 Hasil dan Pembahasan Indikator Efektivitas Keberhasilan Sasarana**

Pada indikator ini akan diuraikan menjadi 2 sub indikator yaitu prosedur program dan strategi pelaksanaan program.

#### **2.2.1 Sub Indikator Prosedur Program :**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa Dinas Kesehatan sudah melakukan *briefing* kepada seluruh penanggung jawab dari seluruh puskesmas di Kota Semarang mengenai prosedur untuk menjalankan PUSTAKA, baik melalui aplikasi maupun menggunakan WA / SMS. Satu hal yang disayangkan Puskesmas Spondol sendiri belum memiliki prosedur khusus yang mengatur bagaimana cara – cara yang tepat untuk menjalankan PUSTAKA, hal ini juga dibuktikan langsung oleh peneliti ketika meminta prosedur PUSTAKA di Puskesmas Spondol tetapi yang diberikan justru prosedur pendaftaran manual. Selain itu prosedur yang ditetapkan dari Dinas Kesehatan hanya berupa cara – cara untuk menjalankan PUSTAKA, tetapi tidak mencakup target dan sasaran yang jelas untuk setiap puskesmas di Kota Semarang.

### 2.2.2 Sub Indikator Strategi Pelaksanaan Program

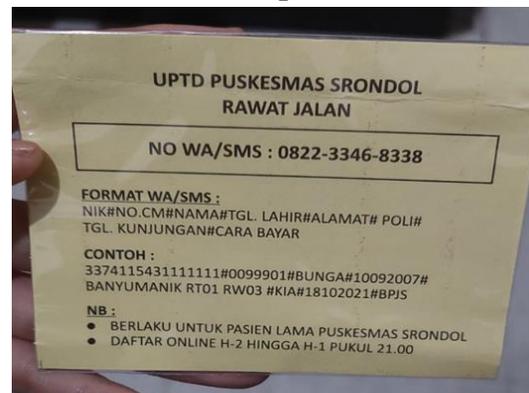
Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa strategi yang diterapkan oleh Puskesmas Spondol untuk menjalankan PUSTAKA diantaranya :

- 1) Melakukan sosialisasi mengenai PUSTAKA kepada seluruh lapisan masyarakat secara rutin terlebih ketika ada kegiatan penyuluhan kepada masyarakat.
- 2) Melayani masyarakat yang mendaftar online melalui PUSTAKA dengan cepat termasuk

dalam pemberian konfirmasi jawaban, dan ketika pasien daftar ulang

- 3) Menambahkan sosialisasi pada media sosial milik Puskesmas Spondol seperti Instagram dan Twitter tentang PUSTAKA
- 4) Memperbarui Kartu Berobat Pasien dengan menambahkan keterangan cara mendaftar online pada bagian belakang kartu berobat seperti pada gambar di bawah ini :

**Gambar 2.1**  
**Kartu Berobat Pasien**  
**Diperbarui**



Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti  
(25 Januari 2022)

### 2.3 Hasil dan Pembahasan Indikator Efektivitas Kepuasan Terhadap Program

Pada indikator ini akan diuraikan menjadi 4 sub indikator yaitu kemudahan penggunaan (*user friendly*) program, kecepatan pelayanan program, penggunaan bahasa sopan dan ramah, dan kesesuaian antara harapan pasien dengan keadaan di lapangan.

### **2.3.1 Sub Indikator Kemudahan Penggunaan (user friendly) Program**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa penggunaan program PUSTAKA untuk mendaftar online berobat di Puskesmas Srandol tergolong mudah baik menggunakan aplikasi maupun menggunakan whatsapp. Penggunaan program PUSTAKA melalui aplikasi dilakukan dengan cara *download* aplikasi PUSTAKA di *Google Play Store* kemudian pasien mengisi data – data diri yang diminta seperti Nama, Nomor CM, dan lain – lainnya sesuai dengan petunjuk dari aplikasi PUSTAKA. Penggunaan program PUSTAKA menggunakan *whatsapp* dinilai lebih mudah (*user friendly*) daripada menggunakan aplikasi karena pasien tinggal mengetikkan format pendaftaran berobat.

### **2.3.2 Sub Indikator Kecepatan Pelayanan Program**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa petugas layanan belum memberikan konfirmasi jawaban dengan cepat kepada pasien yang mendaftar *online*. Petugas layanan baru memberikan konfirmasi jawaban kepada pasien setelah 4 sampai 6 jam setelah pasien mendaftar *online*, hal ini disebabkan karena tidak adanya admin khusus untuk memberikan konfirmasi jawaban kepada pasien. Lamanya waktu petugas dalam menjawab karena petugas

layanan merangkap tugas utama mereka sebagai perawat di Poli Umum.

### **2.3.3 Sub Indikator Penggunaan Bahasa Sopan dan Ramah**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa admin PUSTAKA memberikan konfirmasi jawaban kepada pasien yang mendaftar *online* melalui program PUSTAKA dengan bahasa yang sopan. Petugas layanan juga memberikan jawaban yang sopan ketika ada pasien yang bertanya lebih saat sedang mendaftar *online* melalui PUSTAKA. Penggunaan bahasa yang sopan ini juga sudah disosialisasikan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang sebagai salah satu standar pelayanan kepada seluruh puskesmas di Kota Semarang.

### **2.3.4 Sub Indikator Kesesuaian Harapan Pasien Dengan Keadaan di Lapangan**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa terdapat kesesuaian antara harapan pasien yang mendaftar *online* menggunakan program PUSTAKA dengan kenyataan di lapangan. Jika mendaftar *online* menggunakan PUSTAKA maka pasien akan mendapatkan nomor antrian awal yang diberikan oleh petugas saat memberikan konfirmasi jadwal dan nomor antrian melalui WA / SMS, dan saat pasien datang di Puskesmas Srandol maka pasien yang mendaftar *online* juga akan dipanggil lebih dulu dari pasien yang mendaftar secara manual. Maka dari itu jika pasien

datang tepat waktu sesuai jadwal yang diberikan oleh petugas, maka pasien juga akan dipanggil sesuai dengan nomor urut antrian yang sudah diberikan oleh petugas, sehingga terdapat kesesuaian antara harapan pasien yang mendaftar *online* menggunakan program PUSTAKA dengan kenyataan di lapangan yaitu dengan pemanggilan nomor urut antrian yang sesuai.

## **2.4 Hasil dan Pembahasan Indikator Efektivitas Tingkat Input dan Output**

Pada indikator ini akan diuraikan menjadi 2 sub indikator yaitu sub indikator kontribusi Sumber Daya Manusia dan sub indikator kontribusi Sarana dan Prasarana.

### **2.4.1 Sub Indikator Kontribusi SDM Terhadap Pencapaian Output Program**

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa tenaga layanan belum cukup memberikan kontribusi bagi kepuasan pasien yang mendaftar *online* melalui program PUSTAKA karena beberapa hal : (1) lamanya konfirmasi jawaban oleh petugas kepada pasien yang mendaftar melalui PUSTAKA karena memang tidak ada admin khusus yang bertugas untuk menjalankan PUSTAKA sehingga harus menunggu waktu senggang dari dua perawat di Poli Umum untuk memberikan konfirmasi jawaban, (2) petugas belum melakukan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat sehingga belum banyak

masyarakat yang tahu mengenai PUSTAKA hal ini juga disebabkan jumlah petugas promosi kesehatan hanya 1 orang saja, (3) kurangnya kecakapan petugas dalam menangani antrean pendaftaran karena berdasarkan wawancara dengan pihak Puskesmas Srandol disebutkan bahwa petugas di bagian pendaftaran kurang gesit karena faktor umur ( lansia ).

### **2.4.2 Sub Indikator Kontribusi Sarana dan Prasarana Terhadap Pencapaian Output Program**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang digunakan oleh petugas pendaftaran *online* PUSTAKA Puskesmas Srandol berupa sarana, komputer, dan wifi. Sarana yang digunakan termasuk lamban saat digunakan namun sarana memiliki peranan yang penting karena berguna untuk memberikan konfirmasi jawaban kepada pasien yang mendaftar *online* melalui PUSTAKA, sedangkan untuk komputer dan wifi semuanya berjalan dengan lancar. Maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasana yang digunakan oleh petugas layanan belum memberikan kontribusi bagi kepuasan pasien yang mendaftar *online* karena sarana yang digunakan lamban, namun cukup memberikan kontribusi bagi pasien yang mendaftar manual karena hanya membutuhkan komputer dan wifi saja. Maka dari itu Dinas Kesehatan Kota Semarang menyarankan kepada Puskesmas Srandol untuk mensevise sarana yang lamban, karena sarana

tersebut memegang peranan penting untuk menjalankan PUSTAKA.

## **2.5 Hasil dan Pembahasan Indikator Efektivitas Pencapaian Target Secara Menyeluruh**

Pada indikator ini akan diuraikan menjadi 2 sub indikator yaitu sub indikator masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih mudah dan cepat, serta sub indikator pengurangan antrean pendaftaran berobat.

### **2.5.1 Sub Indikator Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Lebih Mudah dan Cepat**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa Puskesmas Spondol belum mencapai target tersebut walaupun sudah menggunakan PUSTAKA. Penggunaan PUSTAKA untuk mendaftar *online* bagi pasien memang tergolong mudah baik menggunakan aplikasi maupun WA / SMS dan kemudahan ini tentu dirasakan oleh masyarakat yang menggunakannya. Kemudahan juga dirasakan oleh masyarakat yang mendaftar *online* karena tidak perlu datang pagi – pagi dan berebut mengambil nomor antrean. Tetapi untuk kecepatan pelayanan yang diberikan belum mampu dipenuhi oleh Puskesmas Spondol karena seluruh informan mengatakan bahwa petugas jumlahnya kurang sehingga dalam pemberian konfirmasi jawaban kepada pasien yang mendaftar juga akan lama. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat merasa enggan untuk menggunakan layanan pendaftaran

*online* melalui PUSTAKA karena petugas dinilai *slow respon*. Namun ketika masyarakat yang mendaftar *online* melakukan daftar ulang maka pelayanan yang diterima akan lebih cepat karena mereka didahulukan dari pasien yang mendaftar secara manual. Satu hal yang disayangkan yaitu belum banyak masyarakat yang mendapatkan layanan dengan lebih mudah dan cepat dengan menggunakan PUSTAKA karena dilihat dari jumlah pengguna PUSTAKA yang tidak mengalami penambahan secara signifikan.

### **2.5.2 Sub Indikator Pengurangan Antrean Pendaftaran Berobat**

Target ini belum mampu dicapai oleh Puskesmas Spondol, antrean pendaftaran berobat di Puskesmas tetap panjang setiap harinya, seperti yang peneliti temukan pada gambar di bawah ini :

**Gambar 2.2**  
**Antrean Pendaftaran Berobat**  
**Puskesmas Spondol**



Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti ( 3 Januari 2022 )

Terlihat seperti pada gambar 2.2 diatas, antrean pendaftaran berobat di Puskesmas Spondol masih banyak walaupun Puskesmas Spondol sudah mulai menjalankan PUSTAKA. Selain itu karena antrean pendaftaran masih panjang, tandanya Puskesmas Spondol juga belum mencapai target yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang yaitu jumlah pendaftar *online* harus lebih banyak dibandingkan jumlah pendaftar *onsite*. Hal ini belum tercapai, karena berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Semarang jumlah pendaftar *online* lebih sedikit dibandingkan jumlah pendaftar *onsite*, seperti pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2.1**  
**Perbandingan Jumlah Pendaftar**  
**Online dan Onsite Tahun 2021**  
**Puskesmas Spondol**

Waktu	Online	Onsite
Agustus	80	1847
September	70	2638
Oktober	0	2105
November	4	2352
Desember	16	1754

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 2.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pendaftar *onsite* di Puskesmas Spondol lebih banyak dibandingkan jumlah pendaftar *online* setiap bulannya. Perbandingan yang signifikan terlihat pada Bulan Oktober 2021 dimana jumlah pendaftar *online* 0 orang dan jumlah pendaftar *onsite* sebanyak 2.105 orang. Selain itu jumlah pendaftar online melalui PUSTAKA juga terus menurun setiap bulannya. Selain itu

jika dilihat dari target berupa angka, DKK menetapkan target jumlah pengguna PUSTAKA yaitu sebanyak 30% dari 100% total pendaftar atau sekitar 50 orang namun yang dicapai baru 5-10% atau sekitar 30 orang saja dalam sebulan. Beberapa hal inilah yang menyebabkan antrean pendaftaran di Puskesmas Spondol masih panjang.

## **2.6 Hasil dan Pembahasan Indikator Kendala Berdasarkan Asalnya**

Pada indikator kendala berdasarkan asalnya akan diuraikan lebih detail menjadi 4 sub indikator secara rinci.

### **2.6.1 Sub Indikator Kendala Dari Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa terdapat kendala dari sumber daya manusia Puskesmas Spondol dalam menjalankan program PUSTAKA yaitu pada : (1) Jumlah sumber daya manusia yang masih kurang untuk menangani pendaftaran *online* melalui PUSTAKA maupun pendaftaran manual. Berdasarkan wawancara dengan 2 admin PUSTAKA Puskesmas Spondol diketahui bahwa setelah admin PUSTAKA *resign* dan belum ada penggantinya, kedua admin tersebut yang sebenarnya merupakan perawat di Poli Umum harus bergantian untuk menjadi admin PUSTAKA, dan mereka juga mengatakan bahwa mereka harus bekerja sampai jam 9 malam untuk menyelesaikan pemberian konfirmasi jawaban kepada pasien yang mendaftar *online* melalui PUSTAKA. Sedangkan

untuk petugas di loket pendaftaran juga kurang jumlahnya karena hanya 1 orang dan tidak sebanding dengan ramainya pasien yang mendaftar berobat di Puskesmas Srandol. (2) Kecakapan sumber daya manusia masih kurang, petugas dinilai kurang gesit dalam menangani pendaftaran *online* melalui PUSTAKA maupun pendaftaran manual hal ini dikarenakan faktor usia dari petugas pendaftaran, (3) Jumlah sumber daya manusia sebagai petugas promosi kesehatan juga masih kurang hanya 1 orang saja, padahal sosialisasi merupakan hal penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap program PUSTAKA.

#### **2.6.2 Sub Indikator Kendala Dari Sarana dan Prasana**

Berdasarkan wawancara dengan kelima dapat diketahui bahwa terdapat kendala dari sarana dan prasarana yaitu pada sarana yang digunakan petugas untuk memberikan konfirmasi jawaban kepada pasien yang mendaftar *online* melalui program PUSTAKA termasuk lamban jika digunakan. Menurut Dinas Kesehatan Kota Semarang sarana tersebut harus segera *diservice* karena jika tidak tentu akan mempengaruhi kecepatan petugas dalam memberikan konfirmasi jawaban kepada pasien yang mendaftar *online* melalui PUSTAKA. Sedangkan untuk komputer dan wifi semuanya berjalan lancar. Selain itu jumlah brosur yang untuk dibagikan kepada masyarakat sebagai bentuk sosialisasi juga masih kurang jumlahnya.

#### **2.6.3 Sub Indikator Kendala Dari Dinas Kesehatan Kota Semarang**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa terdapat kendala dari Dinas Kesehatan Kota Semarang yaitu belum ditetapkannya prosedur yang mencakup target dan sasaran yang harus dicapai oleh setiap puskesmas di Kota Semarang. Hal ini disebabkan karena untuk menentukan target dan sasaran di setiap puskesmas harus mengenali dan memperhatikan karakteristik dari setiap puskesmas dan tidak bisa disamaratakan. Tetapi untuk laporan dan evaluasi program PUSTAKA Puskesmas Srandol kepada DKK Kota Semarang dan juga sebaliknya sudah berjalan dengan baik.

#### **2.6.4 Sub Indikator Kendala Dari Masyarakat**

Berdasarkan wawancara dengan kelima informan dapat diketahui bahwa terdapat kendala dari masyarakat sebagai pengguna layanan program PUSTAKA diantaranya : (1) Masyarakat memiliki pemikiran bahwa sakit tidak bisa diprediksi, jika sakit hari ini maka baru daftar hari ini sedangkan untuk daftar *online* melalui PUSTAKA harus H-1 jadi masyarakat harus menggunakan pendaftaran manual, (2) Masyarakat kategori lansia sulit mengakses perkembangan teknologi terlebih menggunakan HP untuk mendaftar *online* melalui PUSTAKA, (3) Masyarakat acuh terhadap perkembangan bentuk layanan

pendaftaran *online* baru karena merasa sudah terbiasa menggunakan layanan pendaftaran manual, (4) Terdapat masyarakat yang merasa ribet untuk mendaftar *online* menggunakan PUSTAKA karena harus mendownload program.

### **III. PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan judul Efektivitas Program PUSTAKA pada Pendaftaran *Online* di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang menggunakan 5 indikator utama efektivitas organisasi dapat dinyatakan bahwa Puskesmas Srandol belum efektif dalam penggunaan program PUSTAKA sebagai layanan pendaftaran *online* bagi masyarakat yang berobat di Puskesmas Srandol dikarenakan ada beberapa indikator efektivitas program yang belum dapat dipenuhi seperti sub indikator prosedur Puskesmas Srandol belum memiliki prosedur khusus yang mengatur mengenai cara untuk menjalankan PUSTAKA, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan juga belum mampu dipenuhi oleh Puskesmas Srandol karena konfirmasi jawaban oleh petugas diberikan antara 4-6 jam setelah pasien mendaftar *online*, disebabkan karena tidak adanya admin khusus yang mengurus PUSTAKA Pada sub indikator sumber daya manusia dinilai belum efektif karena belum mampu memberikan kontribusi terhadap pencapaian target dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, kemudian

pada sub indikator sarana dan prasarana juga belum efektif karena terdapat sarana yang lamban untuk digunakan melayani masyarakat yang mendaftar *online* melalui PUSTAKA. Indikator selanjutnya yang belum mampu dipenuhi yaitu sub indikator target antrean pendaftaran berkurang.

Puskesmas Srandol mengalami kendala yang berasal dari sumber daya manusia (petugas) yaitu dari segi jumlahnya yang kurang, kemudian dari segi kecapakan petugas yang masih kurang. Puskesmas Srandol juga mengalami kendala yang berasal dari sarana dan prasarana yang digunakan untuk menjalankan program PUSTAKA yaitu pada sarana yang lamban dan tidak digunakannya alat *print* nomor antrian otomatis. Selain itu dari Dinas Kesehatan Kota Semarang juga belum memberikan target yang spesifik mengenai target yang harus dicapai dalam penggunaan PUSTAKA. Kemudian kendala yang berasal dari masyarakat seperti pola pikir masyarakat yang menganggap bahwa sakit tidak bisa diprediksi, mendaftar *online* itu ribet harus menggunakan program, dan masyarakat yang sudah terbiasa akan sistem pendaftaran manual sehingga enggan beralih ke pendaftaran *online* melalui PUSTAKA.

#### **3.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas, untuk dapat mengoptimalkan efektivitas penggunaan program PUSTAKA pada pendaftaran *online* di Puskesmas Srandol Banyumanik

Semarang, maka peneliti menyarankan sebagai berikut :

1. Berdasarkan kendala mengenai kekurangan sumber daya manusia (petugas) pelayanan pendaftaran di Puskesmas Srandol, maka peneliti menyarankan agar memaksimalkan seluruh petugas pelayanan di pendaftaran dengan cara memberikan pelatihan kepada seluruh petugas pendaftaran mengenai prosedur dan tata cara menjalankan program PUSTAKA dengan baik dan benar.
2. Berdasarkan kendala dari segi sarana dan prasarana yang digunakan petugas untuk menjalankan program PUSTAKA, maka peneliti menyarankan untuk *upgrade* sarana dan prasana yang digunakan oleh petugas terlebih sarana yang sudah lamban saat digunakan oleh petugas perlu di *service*. Menggunakan kembali alat print nomor antrian otomatis agar mempercepat proses pendaftaran pasien serta menambahkan jumlah brosur yang dibagikan kepada masyarakat umum.
3. Berdasarkan kendala mengenai sosialisasi yang dilaksanakan oleh petugas promosi kesehatan Puskesmas Srandol mengenai program PUSTAKA, maka peneliti menyarankan untuk menambahkan kuantitas sosialisasi kepada masyarakat di sekitar Puskesmas Srandol mengenai

program PUSTAKA beserta cara menggunakan dan keuntungan bila menggunakan program PUSTAKA.

## **DAFTAR PUSTAKA :**

### **Sumber Buku :**

Keban, Yeremias. (2014). *Enam Dimensi Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.

Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Pasolong Harbani, (2017). *Teori Administrasi Publik*. Makassar : Alfabeta.

Sunu Retno Astuti, Hardi Warsono, dan Abd. Rachim. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi publik*. Semarang : Program Studi Doktor Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Press.

Wempy Banga, (2018). *Kajian Administrasi Publik Kontemporer Konsep, Teori dan Program*. Yogyakarta : Gava Media

### **Sumber Jurnal :**

Adelia Ayu Sabrina. (2020). Analisis Perbedaan Alur Dan Efektivitas Antara Pendaftaran Online (PUSTAKA) Dengan Pendaftaran Offline Pada Puskesmas Bulu Lor Kota Semarang. *Jurnal Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UDINUS*.

<http://lppm.dinus.ac.id/index.php/home/TAView/26378/ANALISIS-PERBEDAAN-ALUR-DAN-EFEKTIFITAS-ANTARA-PENDAFTARAN-ONLINE-PUSTAKA-DENGAN-PENDAFTARAN-OFFLINE-PADA-PUSKESMAS-BULU-LOR-KOTA-SEMARANG-2020>

Ardilla Arsyah. (2020). Efektivitas Program PUSTAKA Terhadap Pengurangan Antrian Pendaftaran di Puskesmas Bangetayu Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNNISULA*.  
<http://repository.unissula.ac.id/17968/6/Bab%201.pdf>

Enny Rachmani, Emilia Dwijayanti, dkk. (2020). Perspektif Pasien Di Puskesmas Kota Semarang Terhadap Pendaftaran Online Sebagai Implikasi Smart City. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, Vol 18 No (2).  
[https://www.researchgate.net/publication/342734384\\_PERSEPSI\\_PASIEN\\_DI\\_PUSKESMAS\\_KOTA\\_SEMARANG\\_TERHADAP\\_PENDAFTARAN\\_ONLINE\\_SEBAGAI\\_IMPLIKASI\\_SMART\\_CITY](https://www.researchgate.net/publication/342734384_PERSEPSI_PASIEN_DI_PUSKESMAS_KOTA_SEMARANG_TERHADAP_PENDAFTARAN_ONLINE_SEBAGAI_IMPLIKASI_SMART_CITY)

Permenkes RI No 43 Tahun 2019. (2019). *Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas*. 1335.  
<https://doi.org/10.31219/osf.io/kw3z4>

Prameswati, N. D., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2019). Analisis Kesiapan Puskesmas Dalam Pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Di Kota Semarang. *Media*

*Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 153–158.  
<https://doi.org/10.14710/mkmi.18.4>

Yuliani Kasih, Septo Pawelas Arso, dan N. N. (2020). Gambaran Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Sebagai Layanan Pendaftaran Online. *Ilmiah Mahasiswa*, 10(3), 21–25.

#### **Website :**

Website Semarang Kota. Pustaka, Sekarang Periksa Ke Puskesmas Nggak Perlu Antri!. Akseslink [http://semarangkota.go.id/p/860/pustaka\\_sekarang\\_periksa\\_ke\\_puskesmas\\_nggak\\_perlu\\_antri!](http://semarangkota.go.id/p/860/pustaka_sekarang_periksa_ke_puskesmas_nggak_perlu_antri!) (diakses pada 22 Januari 2022).