

## Gambaran Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Sebagai Layanan Pendaftaran Online

Kasih Yuliani<sup>1\*</sup>, Septo Pawelas Arso<sup>2</sup>, Nurhasmadiar Nandini<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

<sup>2</sup>Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

\*Corresponding author: [kasihyuliani11@gmail.com](mailto:kasihyuliani11@gmail.com)

### ABSTRACT

*The current development and the sophisticated technology advancements, health sector needs to innovate its service to provide better service for the community. Semarang City Health Department innovated the PUSTAKA Program as an online registration service at the Puskesmas for outpatients. This was qualitative research with descriptive approach. Data collected by in depth interview. This research was conducted in May-June 2020. PUSTAKA program innovation was in accordance with the needs of the community. However, there were no official Operational Standard Procedures and Decree on the implementation of the PUSTAKA program and there was no optimal monthly reporting from the Puskesmas to the Semarang City Health Department. However, the results of the program that can be seen were decreased waiting times for registrations. The importance of SOP and SK, so the Semarang City Health Department must immediately set it up and apply sanctions for Puskesmas who were late in sending monthly reports with certain terms and conditions.*

**Keywords:** PUSTAKA Program, Health Services, Online Queuing System

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin canggih dan merambah di kehidupan masyarakat yang tidak lepas dari keseharian masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 disebutkan bahwa teknologi menjadi salah satu sumber daya yang dapat dimanfaatkan dalam bidang kesehatan.<sup>(1)</sup> Melihat permasalahan pada bidang kesehatan salah satunya yaitu antrian yang mengular di Puskesmas.

Antrian yang lama membuat masyarakat kurang puas akan pelayanan yang ada. Kondisi ini muncul setelah diberlakukannya JKN yang secara teknis dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas maupun klinik pratama meningkat, sehingga berisiko terjadi penumpukan pasien (Larasati, 2013; Rakhmawati & Rustiyanto, 2016). Penerapan teknologi dalam sistem antrian perlu dilakukan agar pelayanan menjadi lebih efektif.

Saat ini, Pemerintah Kota Semarang mulai memanfaatkan teknologi dalam sistem antrian pasien Puskesmas. Sistem pendaftaran online ini dirancang oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang. Program ini dikenal dengan nama layanan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). Tujuan dari layanan ini yaitu agar pasien saat berobat tidak mengantri lama di loket pendaftaran pasien.

Layanan PUSTAKA mulai diterapkan pada tanggal 1 Agustus 2018. Sedangkan peluncuran program secara resmi dilakukan saat peringatan Hari Kesehatan Nasional. Layanan ini dianggap sesuai

dengan kondisi kebanyakan Puskesmas di kota Semarang yang memiliki ruang tunggu terbatas.

Pada program PUSTAKA terdapat indikator penilaian yang ditetapkan sejak awal pelaksanaan program yaitu rata-rata waktu tunggu pendaftaran, rata-rata waktu pelayanan, rata-rata jumlah pasien yang menunggu dan kepuasan pasien.<sup>(2)</sup>

Pendaftaran melalui layanan PUSTAKA dapat dilakukan melalui pesan pendek (SMS), aplikasi *Whatsapp* dan aplikasi PUSTAKA yang dapat di unduh pada gawai berbasis Android. Dinas Kesehatan Kota Semarang memberikan target sebesar 90% pasien lama rawat jalan dapat mendaftar secara *online*.

Sistem pendaftaran online baru diterapkan pertama kalinya di Kota Semarang untuk seluruh Puskesmas Kota Semarang. Selain melihat adanya masalah yang melatarbelakangi munculnya inovasi ini, Dinas Kesehatan Kota Semarang juga mempertimbangkan perkembangan zaman dimana saat ini sudah memasuki era revolusi industri 4.0. Hal ini berdampak pula pada tuntutan pada penerapan teknologi sistem antrian di Puskesmas.

Hasil telusur penelitian menunjukkan bahwa belum ada kesiapan Puskesmas terhadap program layanan PUSTAKA. Selain itu juga diketahui bahwa kebijakan tersebut belum diimplementasi secara optimal. Perencanaan dan pengorganisasian belum dilaksanakan dengan baik serta terdapat kendala pada golongan lanjut usia dalam penggunaannya.<sup>(3)</sup>

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian analitik dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini, dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Mei-Juni 2020 yang berlokasi di Puskesmas Kagok dan Puskesmas Krobokan Kota Semarang

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Program layanan PUSTAKA muncul sebagai inovasi pendaftaran online di Kota Semarang yang dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang mampu memberikan kemudahan pasien dan menguraikan antrian di Puskesmas agar pasien ketika berobat tidak menunggu lama di loket pendaftaran. Sejalan dengan penelitian Ahmad Sururi (2016) jika inovasi program itu sebagai solusi yang muncul untuk penguatan dan merespon permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat.<sup>(4)</sup>

Layanan PUSTAKA ini memanfaatkan teknologi, dimana saat ini teknologi sudah merambah di kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi dalam system antrian ini didukung penelitian Nurus Sa'idah (2017) yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di bidang kesehatan dapat memudahkan masyarakat.<sup>(5)</sup>

Pendaftaran *online* layanan PUSTAKA dapat dilakukan dengan cara SMS, WA atau aplikasi pesan pendek lain yang tersedia di *Play Store*. Namun, aplikasi PUSTAKA sendiri belum dapat diunduh secara *online*.

Program PUSTAKA ini dilakukan dengan melalui Surat Edaran Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya belum memiliki SOP resmi. Hal ini menyebabkan setiap puskesmas memiliki SOP yang berbeda-beda. Upaya untuk mengurangi kesenjangan tersebut dilakukan melalui arahan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan. Saat ini Dinas Kesehatan Kota sedang mempersiapkan SOP sesuai Permenpan Per/21/M-PAN/11/2008.

Sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam program ini di Puskesmas berjumlah 3 orang terdiri dari petugas penerima atau membalas pesan, petugas *customer service* dan petugas *filling*, sedangkan di Dinas Kesehatan Kota Semarang berjumlah 2 orang terdiri dari *programmer* aplikasi dan pengolah laporan bulanan. Serta tidak ada keahlian dan karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan dalam sumber daya manusia di program PUSTAKA. Didukung oleh penelitian Nidya Dyah (2019) yang menyatakan hasil yang sama.<sup>(3)</sup>

Hingga saat ini belum ditemukan kendala aspek pembiayaan PUSTAKA. Sumber dana pada pelaksanaan program PUSTAKA berasal dari dana BOK dan BLUD, sedangkan untuk kegiatan yang menunjang dalam program berasal dari dana APBD II. Hal ini sejalan dengan temuan hasil penelitian Aryani (2018) yang menyatakan apabila tidak ada

kendala dalam ketersediaan dana maka dapat mendukung dalam pelaksanaan program.<sup>(6)</sup>

Kegiatan yang menunjang dalam program PUSTAKA untuk membantu dalam pencapaian tujuan adalah kegiatan sosialisasi, pertemuan rutin dan supervisi. Kegiatan ini telah memiliki jadwal pelaksanaan tetap. Kegiatan sosialisasi hanya dilakukan saat awal-awal program, sedangkan kegiatan pertemuan rutin dilakukan 1 bulan sekali dipimpin Kepala Puskesmas. Pertemuan pemegang program PUSTAKA dilakukan saat ada pembaharuan program, dan kegiatan supervisi dilakukan satu tahun sekali.

Kegiatan tersebut sudah dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan selama ini belum ditemukan kendala dalam penerimaan jadwal oleh Puskesmas. Puskesmas akan mengikuti jadwal dari Dinas Kesehatan Kota Semarang dan pemberitahuan akan kegiatan tersebut tidak mendadak agar dapat dilakukan persiapan sebelumnya. Sejalan dengan penelitian Syamsul Rizal (2020) bahwa apabila dalam pelaksanaan sudah sesuai dengan yang direncanakan maka didalamnya terdapat antusiasme yang baik dari organisasi.<sup>(7)</sup>

Program PUSTAKA terdapat pencatatan dan pelaporan, yang harus dilakukan Puskesmas kepada Dinas Kesehatan Kota Semarang. Pelaporan ini dilaksanakan setiap bulan sebagai bentuk monitoring dan evaluasi dari Dinas Kesehatan Kota Semarang melalui aplikasi *Open Data Kit*. Namun, sampai saat ini masih terjadi keterlambatan dalam pengiriman pelaporan bulanan. Sesuai dengan penelitian Tasya (2020) yang menyebutkan bahwa pengiriman laporan yang terlambat akan berpengaruh pada evaluasi bulanan.<sup>(8)</sup>

Di dalam pelaporan terdapat beberapa indikator penilaian yaitu rata-rata waktu tunggu pendaftaran dari pasien konfirmasi ke loket sampai pasien ke ruang pelayanan, jumlah pengguna, media promosi dan hambatan yang ada. Hasil telusur pustaka menunjukkan bahwa tidak semua indikator penilaian dari program PUSTAKA dinilai. Penelitian Indah (2016) menyatakan jika indikator penilaian itu digunakan untuk menentukan capaian pada masing-masing sub capaian, akan lebih baiknya jika dalam pelaporan mencakup semua indikator.<sup>(9)</sup>

## KESIMPULAN

Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) merupakan inovasi pendaftaran online dari Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam sistem antrian. Program memanfaatkan inovasi teknologi informasi dengan dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat menghadapi permasalahan layanan kesehatan. Program PUSTAKA belum memiliki Surat Keputusan dari Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang dan terdapat SOP yang berbeda di setiap Puskesmas.

Pada pelaporan bulanan, masih terdapat Puskesmas yang terlambat mengirimkan laporan dan

tidak semua indikator dinilai dalam pelaporan bulanan yang digunakan untuk monitoring dan evaluasi dari Dinas Kesehatan Kota Semarang. Saat penelitian ini dilakukan, belum ditemukan kendala dalam sumber daya program PUSTAKA.

#### SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka peneliti menyarankan beberapa hal antara lain:

1. Dinas Kesehatan Kota Semarang segera menetapkan SK dan SOP secara resmi dan khusus terkait program PUSTAKA.
2. Dinas Kesehatan Kota Semarang menerapkan sanksi bagi Puskesmas yang terlambat mengirim laporan dengan syarat dan ketentuan tertentu.
3. Menambahkan fitur notifikasi pada aplikasi *Open Data Kit*, yang bertujuan agar tidak terjadi lagi keterlambatan pengiriman laporan.
4. Memasukkan semua indikator penilaian dalam program PUSTAKA di dalam aplikasi *Open Data Kit*.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan [JDIH BPK RI]. 2009.
2. Dinas Kesehatan Kota. Inovasi Pelayanan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). Semarang; 2018
3. Prameswati ND, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Kesiapan Puskesmas Dalam Pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Kota Semarang. *Media Kesehat Masy Indones*. 2019;18(4):153–8.
4. Sururi A. Inovasi Kebijakan Publik. *J Adm Negara*. 2016;4(3):1–14.
5. Sa'idah N. Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-Health) Berdasarkan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *Palliat Care Res*. 2017;25(1):9–14.
6. Aryani E, Maryati H. Analisis Pelaksanaan Penanggulangan Tb Paru Di Wilayah Kerja Puskesmas Cipaku Tahun 2017. *Hearty*. 2018;6(1).
7. Rizal S. Pemberdayaan Generasi Muda Melalui Entrepreneurship di Gampong Leuge Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur. *TRIDARMA-Pengabdian Kpd Masy*. 2020;3(1):35–9.
8. Tasya Citra Mulia, Henny Maria Ulfa TDS, Sekolah. *Jurnal Kesehatan Komunitas*. *J Kesehat Komunitas*. 2020;6(1):80–5.
9. Afrida, Indah R. Pengembangan Model Penilaian Otentik untuk Mengukur Capaian Pembelajaran Mahasiswa. *Biol dan Pembelajaran Biol*. 2016;1:137–47.