

# Analisis Kesiapan Puskesmas Dalam Pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Kota Semarang

Nidya Diah Prameswati<sup>1</sup>, Antono Suryoputro<sup>2</sup>, Eka Yunila Fatmasari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

<sup>2</sup>Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Diponegoro

Info Artikel : Diterima 13 Agustus 2019 ; Disetujui 25 September 2019 ; Publikasi 27 Desember 2019

---

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Pemerintah Indonesia telah melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan. Terdapat inovasi Program Puskesmas tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). Program ini bertujuan untuk mengurai antrian di Puskesmas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesiapan Puskesmas dalam Pelaksanaan Program PUSTAKA. Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Gayamsari, Srandol, Gunungpati, dan Tlogosati Kulon.

**Metode:** Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan *indepth interview* dengan *purposive sampling*. Variabel yang diteliti adalah tenaga, dana, sarana prasarana, kebijakan dan SOP, sosialisasi, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, penilaian dan lingkungan.

**Hasil:** Variabel SDM sudah mencukupi dan tersedia, dana berasal dari BLUD Puskesmas dan untuk operasional saja, serta sarana prasarana tidak ada kendala, kebijakan masih belum diimplementasikan secara optimal, untuk sosialisasi pada puskesmas pengguna rendah hanya menggunakan metode media sosial dan informasi yang diberikan kurang rinci. Sedangkan terkait variabel perencanaan serta pengorganisasian belum dilakukan dengan maksimal. Sedangkan variabel penilaian untuk puskesmas pengguna rendah dilakukan rutin dan puskesmas dengan pengguna tinggi ada yang melakukan secara insidental. Terkait aspek lingkungan, telah ada dukungan dari masyarakat untuk menggunakan program ini, namun belum ada dukungan dari kader kesehatan maupun tokoh masyarakat. Kendala terdapat pada golongan lanjut usia yang terbatas kemampuannya dalam penggunaan teknologi.

**Simpulan:** Puskesmas harus membuat serta menaati SOP internal, membuat perencanaan yang sesuai, memaksimalkan sosialisasi secara langsung dan informasi yang disampaikan lebih rinci, serta berkolaborasi dengan kader kesehatan, dan membentuk tim khusus pelaksana Program PUSTAKA.

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

---

## ABSTRACT

**Title :** *Analysis of Puskesmas Readiness in Implementation of Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) in Semarang City*

**Background:** *The Indonesian government has made an effort to make the community's needs for health services called Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). This program aims to break down the queues at the PHC. The purpose of this study was to determine the readiness of the PHC for the Implementation of the program. This study located in Gayamsari, Srandol, Gunungpati, and Tlogosati Kulon primary health services.*

**Method:** *Qualitative research with a descriptive approach with in-depth interview method. Sample selected based on the purposive sampling technique. The variables studied are man, money, material, method, promotion, planning, organization, implementation, assessment and environment.*

**Result:** *The HR variable is sufficient, Money come from BLUD and for operations only, infrastructure has no constraints, policies are not yet implemented optimally, for socialization at low user using only social media methods. While related to planning and organizing variables have not been done maximally. Whereas the assessment variable for low user is done routinely. Regarding environmental aspects, there has been support from the community to use this program, but there has been no support from health cadres or community leaders. There are constraints on the elderly that has limited in their ability to use technology.*

**Conclusion:** *PHC must create and obey the internal procedure, make appropriate planning, maximize direct outreach, collaborate with health cadres, and form a special team implementing the PUSTAKA Program.*

**Keywords :** *Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA), Primary Helath Care, Queues E- service*

---

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomer 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa, penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau, dan terukur yang mana merupakan kewajiban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.<sup>1</sup> Salah satu bentuk pelayanan publik yang dimaksudkan disini yaitu Kesehatan.<sup>2</sup>

Upaya kesehatan perorangan tingkat pertama yang disebutkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 tahun 2014. Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan karena kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.<sup>3</sup>

Pelayanan rawat jalan di Puskesmas menjadi ujung tombak dari kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas. Ketika seorang pasien mengunjungi ke sebuah tempat pelayanan kesehatan, maka pasien memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan, selain itu pasien mngharapkan kenyamanan, kemudahan administrasi, antrian yang tidak lama dan sebagainya. Sampai saat ini masyarakat masih menganggap pelayanan di Puskesmas tergolong lambat. Salah satu aspeknya yaitu dilihat dari antrian pelayanan di Puskesmas.

Masalah yang banyak terjadi dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas lebih berkaitan dengan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan yang dirasa masih lama.

Saat ini teknologi berkembang pesat disegala bidang, termasuk juga bidang kesehatan. Seiring dengan kemajuan teknologi, penerapan layanan konvensional di Puskesmas mengalami pergeseran, dengan menerapkan layanan berbasis elektronik.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, diterangkan bahwa pemerintah bertanggungjawab terhadap ketersediaan akses terhadap informasi, edukasi, serta fasilitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Untuk mewujudkan hal tersebut, Dinas Kesehatan Kota Semarang sudah menerapkan salah satu fasilitas *mobile health* dan diaplikasikan dalam sebuah program inovasi yaitu Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). Program ini merupakan salah satu program layanan pendaftaran untuk pasien lama layanan rawat jalan, yang bertujuan untuk mengurai antrian yang ada di Puskesmas.<sup>4</sup>

Data dari Dinas Kesehatan Kota Semarang menjelaskan bahwa Dinas Kesehatan Kota Semarang, meluncurkan sebuah inovasi yaitu Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA), inovasi ini bertujuan untuk mengurai antrian yang ada di Puskesmas khususnya di Kota

Semarang. Karena banyak Puskesmas di Kota Semarang yang memiliki wilayah kerja yang luas namun hanya memiliki ruang tunggu pelayanan di Puskesmas yang terbatas.<sup>5</sup>

Hasil studi pendahuluan di Dinas Kesehatan Kota Semarang, diperoleh data terkait hasil rekapitulasi jumlah pengguna Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di seluruh Puskesmas di Kota Semarang, selama kurang lebih 5 bulan program ini berjalan mulai bulan Agustus hingga bulan Desember diperoleh data yaitu 857, 1186, 734, 788, dan 666 pengguna. Sedangkan untuk puskesmas yang melakukan pelaporan terkait program ini mulai bulan Agustus hingga bulan Desember berjumlah yaitu 34, 33, 14, 12, dan 9 puskesmas. Dari hasil yang didapatkan dapat disimpulkan *trend* pengguna Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) selama 5 bulan mengalami penurunan begitu pula *trend* terkait Puskesmas yang melakukan pelaporan juga mengalami penurunan.

Peneliti tertarik melakukan penelitian di beberapa Puskesmas yang ada di Kota Semarang. Pemilihan Puskesmas ini didasarkan pada Puskesmas dengan jumlah kunjungan rawat jalan tinggi di Kota Semarang dan pengguna layanan tinggi dan rendah. Peneliti memilih lokasi penelitian diantaranya yaitu, di Puskesmas Gayamsari, Puskesmas Tlogosari Kulon, Puskesmas Sronдол dan Puskesmas Gunungpati.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Kesiapan Puskesmas Dalam Pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Kota Semarang”

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik, melalui wawancara mendalam (*in depth interview*). Waktu penelitian terhitung sejak bulan maret hingga dengan Juni 2019. Penelitian dilakukan di Puskesmas Gayamsari, Puskesmas Tlogosari Kulon, Puskesmas Gunungpati, dan Puskesmas Sronдол, serta Dinas Kesehatan Kota Semarang. Teknik penentuan informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Subjek dalam penelitian kali ini, untuk informan utama yaitu Kepala Puskesmas dan pemegang Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di masing-masing Puskesmas yang diteliti, untuk informan triangulasi yaitu pemegang Program di Dinas Kesehatan Kota Semarang Bidang Pelayanan Kesehatan, 2 pasien rawat jalan pengguna Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di masing-masing Puskesmas yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Karakteristik Informan Penelitian

### 1. Informan Utama

Informan Utama terdiri dari 8 orang yaitu Kepala Puskesmas dan Pemegang Program PUSTAKA di masing-masing Puskesmas Gayamsari, Srandol, Gunungpati, dan Tlogosari Kulon. Dengan jenjang usia 21-50 Tahun. Seluruh informan telah bekerja di bidang masing-masing selama lebih dari 6 bulan.

### 2. Informan Triangulasi

Informan Triangulasi dalam penelitian ini terdiri dari 9 orang yaitu 1 orang pemegang Program PUSTAKA di Dinas Kesehatan Kota Semarang dan 2 orang pasien di masing-masing Puskesmas Gayamsari, Srandol, Gunungpati, dan Tlogosari Kulon. Jenjang usia 22-65 Tahun dan seluruhnya pengguna layanan PUSTAKA.

## Deskripsi dan Analisis Variabel dalam Pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA)

### 1. Tenaga

Jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas yang diteliti baik dari Puskesmas dengan pengguna layanan tinggi maupun rendah, sudah melebihi standar yang ditetapkan Dinas Kesehatan Kota Semarang terkait tenaga minimal yang dibutuhkan untuk pelaksanaan program yaitu berjumlah 3 orang. Yang minimal terdiri dari tenaga *filling*, *customer service*, dan tenaga loket pelayanan. Masih ditemukan tenaga kesehatan yang melakukan tugas ganda atau *double job*. Namun untuk jumlah tenaga dirasa kurang apabila harus mensosialisasikan ke seluruh wilayah kerja Puskesmas<sup>5</sup>

Pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang, selaku pihak yang mengeluarkan arahan pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) ini, menyebutkan bahwa tidak ada kompetensi khusus yang harus dimiliki oleh pihak pelaksana Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA).

Penelitian yang dilakukan oleh Wawan menyatakan bahwa seseorang yang berpendidikan lebih tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih luas dan dibandingkan dengan seseorang yang tingkat pendidikannya lebih rendah.

### 2. Dana

Sumber dana untuk Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang baik di Puskesmas dengan Pengguna layanan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) tinggi maupun rendah tidak ada perbedaan yaitu bersumber dari dana BLUD Puskesmas yang mana dana ini digunakan untuk biaya operasional seperti pulsa dan internet.

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.<sup>6</sup>

### 3. Sarana

Menurut Azrul Azwar (1994) dalam Mariana (2004) menyebutkan bahwa sarana merupakan salah satu unsur yang mencapai pelayanan yang bermutu. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat mendukung pelaksanaan pelayanan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Puskesmas.

Sarana dan prasarana di keempat Puskesmas sudah memenuhi standar minimal berdasarkan pedoman terkait pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) yang dibuat oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang. Yang mana menyebutkan bahwa sarana dan prasarana minimal yang harus dimiliki dan masih berfungsi dengan baik yaitu *smartphone / tablet, internet/wifi, server* yang terkoneksi internet, kartu operator, *bandwith* internet Puskesmas yang memadai. Dari keempat Puskesmas yang diteliti menyebutkan bahwa seluruh Puskesmas sudah memenuhi standar yang ditentukan.

Namun perbedaannya terletak pada jenis SIMPUS yang digunakan. Untuk Puskesmas Gayamsari, Srodol, dan Gunungpati sudah menggunakan SIMPUS baru yang mana secara otomatis terkoneksi dengan antrian. Sedangkan untuk Puskesmas Tlogosari Kulon masih menggunakan SIMPUS lama.

### 4. Kebijakan dan SOP

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman yang dibuat oleh suatu instansi yang dijadikan sebagai acuan untuk menjalankan suatu aktivitas atau pelayanan.

Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) ini belum memiliki SK resmi dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, yang diberikan dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, materi yang diberikan kepada Puskesmas masih berupa pedoman pelaksanaan saja, yang berisikan tahap-tahap alur pelaksanaan, kemudian apa saja yang harus di persiapkan untuk pelaksanaan Program.

Dari keempat Puskesmas yang diteliti hanya ada dua Puskesmas yang sudah membuat SOP internal yang mana SOP ini disesuaikan dengan pedoman yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang. Untuk Puskesmas yang sudah mempunyai SOP internal yaitu Puskesmas dengan pengguna rendah. Menurut Permenkes No. 75 Tahun 2014 disebutkan bahwa Tenaga Kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja

### 5. Sosialisasi

Sosialisasi yang dimaksudkan disini merupakan kegiatan promosi. Hasil penelitian yang dilakukan pada Puskesmas dengan pengguna layanan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) tinggi maupun rendah, didapatkan hasil bahwa masing-masing Puskesmas ini melakukan proses sosialisasi dengan metode yang berbeda-beda.

Pada sisi lain, baik Puskesmas dengan pengguna layanan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) tinggi maupun rendah, belum melibatkan tenaga kesehatan secara optimal seperti dokter, dan petugas kesehatan lainnya di Puskesmas dalam hal kegiatan promosi personal maupun yang lain secara aktif difungsikan. Karena petugas kesehatan, baik dokter maupun petugas lainnya memiliki pengaruh dalam hal menarik pasien ke Puskesmas dan melakukan pendaftaran menggunakan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA).

Disimpulkan bahwa tiga dari keempat Puskesmas yang diteliti sudah melaksanakan sosialisasi sesuai dengan pedoman yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang, diantaranya menggunakan sosialisasi secara langsung, menggunakan media, serta sosialisasi kepada lintas sektor. Menurut Kotler menyebutkan bahwa inti dari promosi adalah komunikasi. Komunikasi yang dibangun nantinya akan berfungsi dalam penyampaian pesan yang akan disampaikan kepada sasaran dari promosi tersebut. Komunikasi dalam promosi yang baik menyebutkan apabila pesan dapat tersampaikan dan dapat diterima dengan baik oleh sasaran.

## 6. Perencanaan

Berdasarkan teori dari George R. Terry menyebutkan bahwa perencanaan merupakan penetapan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh organisasi atau kelompok tertentu untuk mencapai suatu tujuan.<sup>7</sup>

Proses perencanaan terkait program Puskesmas Tanpa Antrian di Kota Semarang (PUSTAKA) belum dilaksanakan secara maksimal, dan seharusnya proses perencanaan ini dilakukan dengan mengacu pada pedoman yang telah disusun oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang yang membahas terkait sasaran dan target dari pengguna Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA), hal ini sejalan dengan Permenkes No. 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas yang menyebutkan bahwa Puskesmas perlu melakukan lokakarya mini untuk membuat perencanaan sekaligus menilai sampai seberapa jauh pencapaian Puskesmas. Tetapi sampai saat ini lokakarya mini belum dimaksimalkan untuk proses perencanaan melainkan untuk proses evaluasi program dan penyampaian informasi saja.

## 7. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan langkah untuk mengatur berbagai macam kegiatan dan

pendelegasian wewenang oleh pimpinan kepada staff untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>8</sup>

Hasil yang diperoleh yaitu keempat Puskesmas yang diteliti telah melakukan kegiatan pengorganisasian namun belum maksimal, baik dalam internal Puskesmas juga dengan lintas sector. Serta belum adanya struktur organisasi dan masih terdapat tenaga kesehatan yang melaksanakan tugas ganda, tetapi dalam hal ini tidak menjadi suatu kendala yang berarti.

## 8. Pelaksanaan

Menurut George R. Terry dalam bukunya *Priciples of Management* dalam Sukarna tahun 2011, menyebutkan bahwa pelaksanaan ini merupakan kegiatan membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Puskesmas dengan pengguna Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) tinggi dan rendah, diperoleh hasil bahwa terkait pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) mengalami perbedaan di beberapa langkah alur pelaksanaan pelayanan pendaftaran dengan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA).

Untuk Puskesmas dengan pengguna tinggi sudah memperoleh alur pelaksanaan sesuai dengan pedoman yang ditentukan Dinas Kesehatan Kota Semarang, namun kendala yang masih dirasakan yaitu pihak Puskesmas tidak memberikan waktu yang pasti terkait kedatangan pasien, sehingga pasien masih harus menunggu dan ada pula pasien yang tidak hadir sesuai dengan jam kedatangan.

Kemudian, untuk puskesmas dengan pengguna layanan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) yang rendah, menyebutkan bahwa pada Puskesmas Gunungpati melakukan pelayanan sedikit berbeda dengan pedoman yang telah diberikan Dinas Kesehatan Kota Semarang, karena Puskesmas Gunungpati sudah terlebih dahulu menjadi puskesmas uji coba yang menggunakan pendaftaran *online via website*. Perbedaan terletak pada petugas Puskesmas penerima pesan *Whatsapp* dari pasien ini mendaftarkan data diri pasien ke sistem pendaftaran *online via website*, hal ini berdasarkan informan dirasa lebih mudah karena setelah mengisikan data pasien maka akan didapatkan bukti pendaftaran berupa *barcode* dan data diri yang nantinya ini ditunjukkan saat hari H pelayanan. Dengan cara ini petugas puskesmas tidak perlu lagi menginput secara manual data pasien di SIMPUS.

Untuk Puskesmas Tlogosari sendiri juga berbeda dikarenakan, masih menggunakan

SIMPUS lama yang mana dan masih menggunakan nomor antrian manual sehingga terdapat beberapa pelayanan yang juga berbeda dengan Puskesmas yang diteliti lainnya. Perbedaan terletak pada pencarian berkas RM pasien yang harus dilakukan saat pagi hari sebelum jam pelayanan, dan Petugas melakukan penginputan di SIMPUS saat pagi hari juga. Kelemahan dari pelaksanaan PUSTAKA di Puskesmas Tlogosari Kulon ini, yaitu karena masih manual dalam penggunaan sistem antriannya belum menggunakan sistem antrian online yang terintegrasi dengan komputer, sehingga untuk pemanggilan pasien masih dilakukan secara manual.

#### 9. Penilaian

Penilaian yang dilakukan oleh internal Puskesmas maupun yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang, terkait Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) adalah melalui monitoring dan evaluasi.

Puskesmas dengan pengguna layanan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) tinggi maupun rendah, telah melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi, namun di salah satu puskesmas dengan pengguna layanan PUSTAKA rendah, kegiatan monitoring dan evaluasinya tidak dilakukan secara rutin setiap bulannya. Kemudian, pihak Puskesmas dan Dinas Kesehatan Kota Semarang sendiri seharusnya menentukan poin-poin dalam monitoring dan evaluasi yang baku dan wajib dilaporkan oleh pihak Puskesmas setiap bulannya. Kemudian sampai saat ini dari pihak Puskesmas maupun Dinas Kesehatan Kota Semarang belum memberlakukan sanksi khusus untuk tim pelaksana maupun untuk pihak Puskesmas dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, apabila tidak melakukan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) tidak sesuai prosedur atau belum bisa mencapai target yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Terdapat beberapa kendala yang ditemukan saat proses monitoring dan evaluasi diantaranya yaitu, untuk beberapa Puskesmas yang ada di Kota Semarang terdapat Puskesmas yang melakukan pelaporan terlambat, terkadang pelaporannya dilaporkan digabungkan dengan bulan berikutnya, kemudian masih banyak Puskesmas yang melaporkan tidak sesuai dengan format yang telah ditentukan oleh Dinas Kesehatan, sehingga Dinas Kesehatan Kota Semarang sering kali mengalami kesulitan dalam menginput hasil pelaporan dikarenakan format yang berbeda

#### 10. Lingkungan

Pada penelitian kali ini lingkungan merupakan segala sesuatu yang mempunyai pengaruh besar terhadap pelaksanaan program, dalam hal ini meliputi dukungan dari masyarakat serta tokoh masyarakat.

Hasil yang diperoleh di Puskesmas dengan pengguna layanan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) tinggi maupun rendah, yang menjadi subjek penelitian menyebutkan bahwa partisipasi atau dukungan masyarakat ini sudah mulai terlihat, namun juga terdapat masyarakat yang belum mau dan mampu untuk beradaptasi dengan adanya inovasi Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) ini, sebagian besar masyarakat yang sudah lanjut usia, dan ada juga masyarakat yang menganggap bahwa pendaftaran melalui Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) ini masih menimbulkan kerumitan dan dianggap tidak pasti. Untuk dukungan kader belum maksimal, karena terbukti dari masyarakat wilayah mendapatkan informasi di wilayah lingkungan mereka dari kader kesehatan maupun tokoh masyarakat seperti ketua RT.

#### SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pada aspek Masukan, untuk variabel Kebijakan dan SOP masih belum optimal dilaksanakan, sedangkan untuk variabel sosialisasi masih didapatkan kendala yaitu masih ada puskesmas yang melakukan sosialisasi belum maksimal karena hanya menggunakan metode media sosial dan belum memanfaatkan proses sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, dan informasi yang diberikan kurang detail dan masih sangat singkat sehingga kurang bisa diterima oleh masyarakat.

Pada aspek Proses , untuk variabel perencanaan sendiri dilakukan proses perencanaan yang sesuai, untuk variabel pelaksanaan masih ditemukan kendala karena proses pelaksanaan yang dilakukan dari masing-masing puskesmas berbeda-beda.

Pada aspek Lingkungan, dukungan masyarakat terkait Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) sudah ada dukungan dari masyarakat untuk menggunakan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) dilihat dari grafik pengguna tiap bulannya meningkat, namun masih didapatkan masyarakat yang kurang memanfaatkan yaitu masyarakat yang lanjut usia karena keterbatasan kemampuan menggunakan teknologi.

Untuk itu peneliti menyarankan, Bagi Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk membuat dan segera menetapkan SK dan SOP resmi terkait pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA), menetapkan sanksi khusus bagi Puskesmas yang tidak mencapai target tertentu dan tidak melaksanakan sesuai dengan arahan Dinas Kesehatan Kota Semarang, membuat kebijakan untuk menyederhanakan format pendaftaran melalui SMS/WA, sehingga tidak

terlalu panjang, membuat serta menambahkan metode pelayanan pendaftaran melalui telfon yang disusun untuk pasien lansia.

Kemudian, bagi Puskesmas untuk Menyusun, menyempurnakan, dan menetapkan SOP internal sesuai dengan pedoman dari Dinas Kesehatan Kota Semarang terkait Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA), membuat perencanaan terkait Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) untuk perbaikan kedepannya, memaksimalkan sosialisasi melalui Posyandu, Perkumpulan PKK, pengajian, serta perkumpulan lain di masyarakat. Serta menambahkan substansi atau materi terkait PUSTAKA secara lebih detail terkait hak dan kewajiban pengguna PUSTAKA, melakukan kerjasama dengan kader kesehatan terkait penyampaian informasi Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) kepada warganya, dan membuat suatu unit atau tim khusus untuk pelaksana Program PUSTAKA serta menyediakan pemisahan loket antara loket untuk pasien pengguna PUSTAKA dengan pasien *onsite*.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan. Undang-Undang Nomo2 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2009. *Diakses pada 13 Januari 2019*.

Available from :  
<http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>.

2. Komalawati, Veronica. 1989. Hukum dan Etika dalam Praktek Dokter. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
3. Kementrian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan masyarakat.
4. Dinas Kesehatan. 2018. Inovasi Pelayanan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). Semarang.
5. Dinas Kesehatan Kota Semarang. 2018. Materi Pedoman Pelaksanaan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA).
6. Kementrian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 19 tahun 2014 tentang Dana Kapitasi.
7. Sukarna. 2011. Dasar-Dasar Manajemen. CV. Mandar Maju. Bandung