



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

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Program Pendidikan
Strata 1 Administrasi Publik**

Penyusun

VISKARANI BERTYS ENGGARETI

NIM. 14020118130087

Dosen Pembimbing

Dra. Nina Widowati, M.Si NIP. 19610519.198603.2.001

Dra. Maesaroh, M. Si NIP. 19661222.199303.2.001

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH
(SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Viskarani Bertys Enggareti
Nomor Induk Mahasiswa : 14020118130087
Tempat / Tanggal Lahir : Kudus, 30 Desember 1999
Program : S1 Reguler Fisip Undip
Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

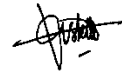
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis berjudul :

Efektivitas Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) Pada
Pendaftaran Online Di Puskesmas Sronдол Banyumanik Semarang

Adalah benar – benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 7 Maret 2022

Pembuat Pernyataan



Viskarani Bertys Enggareti

14020118130087

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Efektivitas Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) Pada Pendaftaran Online Di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang**

Nama Penyusun : Viskarani Bertys Enggareti

NIM : 14020118130087

Dinyatakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1

Semarang, 7 Maret 2022

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP.
NIP 196408271990011001

Wakil Dekan I



Dr. Drs Teguh Yuwano M.Pol.Admin
NIP.196408271990011001

Dosen Pembimbing

1. Dra. Nina Widowati, M.Si

()

2. Dra. Maesaroh, M.Si

()

Dosen Penguji

1. Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si

()

2. Dra. Nina Widowati, M.Si

()

3. Dra. Maesaroh, M.Si

()

HALAMAN MOTTO

“Trust In Every Process, And Please Live Well”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah sebagai bentuk perjuangan dan pertanggung jawaban saya kepada mereka yang telah memberikan *support* dan kasih sayang kepada saya, khususnya untuk:

1. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu saya yang telah memberikan support, menyemangati, dan mendoakan saya dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Adik saya tersayang, Jonathan Adicakra Hanjono yang telah memberikan support dan mendoakan saya dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Keluarga besar saya yang memberikan support dan doanya.
4. Pacar saya, Ronny Fardian Setiadarma yang selalu menjadi support dan menyemangati peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat dan teman-teman saya yang selalu memberikan supportnya.
6. Almamater

**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

Telpon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Sebagai bentuk upaya pemenuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, Dinas Kesehatan Kota Semarang menerbitkan program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) bagi seluruh puskesmas di Kota Semarang yang merupakan bentuk inovasi layanan publik dalam bentuk pendaftaran online untuk mengurangi antrean pendaftaran berobat di seluruh puskesmas di Kota Semarang. Puskesmas Sronдол merupakan salah satu puskesmas di Kota Semarang yang sudah mulai menggunakan program PUSTAKA untuk pendaftaran online bagi pasien yang mendaftar. Permasalahan yang ditemui yaitu jumlah pengguna program PUSTAKA yang masih sedikit sehingga antrean pendaftaran berobat masih panjang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program PUSTAKA di Puskesmas Sronдол dan juga melihat kendala yang dihadapi dalam menjalankan program PUSTAKA. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dan menggunakan teori administrasi publik, pelayanan publik, serta efektivitas program. Responden penelitian berasal dari Admin PUSTAKA Puskesmas Sronдол, Dinas Kesehatan Kota Semarang dan masyarakat pengguna program PUSTAKA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program PUSTAKA belum berjalan efektif di Puskesmas Sronдол disebabkan oleh beberapa kendala diantaranya : (1) kekurangan jumlah SDM, (2) belum ada prosedur yang jelas, (3) kurangnya kecakapan petugas, (4) sarana prasarana yang belum memadai, dan (5) kurangnya sosialisasi oleh petugas. Rekomendasi dari peneliti untuk meningkatkan efektivitas program PUSTAKA yaitu dengan menambahkan jumlah SDM, membuat prosedur yang jelas tentang PUSTAKA, memperbaiki sarana yang digunakan, dan lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang program PUSTAKA.

Kata kunci : Efektivitas, SDM, SOP, Sarana, Sosialisasi

**THE EFFECTIVENESS OF PROGRAM PUSKESMAS WITHOUT THE
QUES OF SEMARANG CITY (PUSTAKA) ON ONLINE REGISTRATION
AT THE SRONDOL PUSKESMAS 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

Telpon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia -Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Penggunaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) Pada Pendaftaran *Online* Di Puskesmas Sronдол Banyumanik Semarang”. Adapun penelitian skripsi ini adalah syarat menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) di Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dari awal hingga proses akhir ini banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, selanjutnya ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada :

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang, terimakasih atas segala nasihat dan bantuannya selama masa perkuliahan peneliti.
2. Ibu Dr. AP. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi S-1 Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing ke dua, terimakasih sudah bersedia meluangkan waktunya memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

4. Ibu Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si selaku dosen wali peneliti, terimakasih atas segala nasihat dan bantuannya selama masa perkuliahan peneliti.
5. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing pertama, terimakasih sudah bersedia meluangkan waktunya memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik
6. Bapak Ahmad Budiman, selaku Dosen Pembimbing selama peneliti magang yang sudah membantu dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
7. Ibu Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi, terimakasih sudah meluangkan waktu dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi saya.
8. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro atas ilmu yang telah diberikan
9. Dinas Kesehatan Kota Semarang, terimakasih atas bantuannya dalam memperoleh data dan sebagai narasumber.
10. Puskesmas Spondol Banyumanik, terimakasih atas bantuannya dalam memperoleh data dan sebagai narasumber.
11. Masyarakat pengguna pelayanan publik di Puskesmas Spondol Banyumanik Semarang atas bantuannya sebagai narasumber.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan selama penulis menyusun skripsi ini

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan

Semarang, 7 Maret 2022

Penulis,

Viskarani Bertys Enggareti

14020118130087

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penelitian Terdahulu	12
1.3 Identifikasi Penelitian	16
1.4 Rumusan Masalah	16
1.5 Tujuan Penelitian	17
1.6 Manfaat Penelitian	17
1.6.1 Manfaat Teoritis	17
1.6.2 Manfaat Praktis	18
1.7 Kajian Teori	18
1.7.1 Administrasi Publik	18
1.7.2 Paradigma Administrasi Publik	20
1.7.3 Manajemen Publik	22
1.7.4 Paradigma Manajemen Publik	22
1.7.5 Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA)	24
1.7.6 Efektivitas Program	26
1.7.7 Indikator Efektivitas Program	30
1.8 Operasionalisasi Konsep	32
1.8.1 Efektivitas Organisasi	32
1.8.2 Kendala Efektivitas Program	35
1.9 Metodologi Penelitian	36
1.9.1 Tipe Penelitian	36
1.9.2 Situs Penelitian	36

1.9.3	Subjek Penelitian	37
1.9.4	Sumber Data	37
1.9.5	Teknik Pengumpulan Data	38
1.9.6	Analisis dan Interpretasi Data	38
1.9.7	Kualitas Data (<i>goodness criteria</i>)	39
BAB II		41
GAMBARAN UMUM PENELITIAN		41
2.1	Ruang Lingkup Wilayah Kota Semarang	41
2.1.1	Kondisi Geografis	41
2.1.2	Kondisi Demografis	44
2.1.3	Visi dan Misi Kota Semarang	46
2.2	Ruang Lingkup Wilayah Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang	47
2.2.1	Visi Misi dan Tata Nilai	47
2.2.2	Letak Geografis	48
2.2.3	Struktur Organisasi	49
2.2.4	Wilayah Kerja	50
2.2.5	Situasi Sumber Daya Kesehatan	51
2.2.6	Sarana Pendukung Pelayanan Kesehatan	53
BAB III		55
TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN (PENYAJIAN DATA)		55
3.1	Deskripsi Informan	55
3.2	Efektivitas Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Puskesmas Srandol	57
3.2.1	Hasil Wawancara dan Pembahasan Indikator Keberhasilan Program	58
3.2.2	Hasil Wawancara dan Pembahasan Indikator Keberhasilan Sasaran	66
3.2.3	Hasil Wawancara dan Pembahasan Indikator Kepuasan Terhadap Program	74
3.2.4	Hasil Wawancara dan Pembahasan Indikator Tingkat Input dan Output	87
3.2.5	Indikator Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh	95
3.3	Kendala Efektivitas Penggunaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Puskesmas Srandol	105
3.3.1	Hasil Wawancara dan Pembahasan Indikator Kendala Berdasarkan Asalnya	105

3.4	Analisis Hasil Penelitian	121
3.4.1	Efektivitas Penggunaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Puskesmas Srandol	121
3.4.2	Kendala Efektivitas Penggunaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Puskesmas Srandol	126
BAB IV	129
PENUTUP	129
4.1	Kesimpulan	129
4.1.1	Efektivitas Penggunaan Program PUSTAKA pada Pendaftaran Online di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang	129
4.1.2	Kendala Efektifitas Penggunaan Program PUSTAKA pada Pendaftaran Online di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang	131
4.2	Saran	132
LAMPIRAN	139

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengguna Program PUSTAKA Di Seluruh Puskesmas Di Kota Semarang Bulan Oktober – Desember Tahun 2021	9
Tabel 1.2	Paradigma Administrasi Publik	20
Tabel 1.3	Paradigma Manajemen Publik	23
Tabel 1.4	Paradigma Administrasi Publik	30
Tabel 2.1	Daftar Kecamatan di Kota Semarang	42
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kota Semarang Per Kecamatan Tahun 2020	44
Tabel 2.3	Jumlah Sumber Daya / Tenaga Kesehatan Puskesmas Srandol Per 2022	52
Tabel 2.4	Sarana Pendukung Pelayanan Kesehatan Puskesmas Srandol	53
Tabel 3.1	Data Informan Penelitian	56
Tabel 3.2	Perbandingan Jumlah Pendaftar Online dan Onsite Puskesmas Srandol Tahun 2021	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Keterangan Program PUSTAKA Pada Instagram Puskesmas Spondol	4
Gambar 1.2	Banner Program PUSTAKA di Puskesmas Spondol	5
Gambar 1.3	Program PUSTAKA Tidak Ditemukan Dalam Google Play Store	7
Gambar 2.1	Peta Administratif Kota Semarang	42
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Puskesmas Spondol Banyumanik Semarang	48
Gambar 3.1	Kartu Berobat Pasien Diperbarui	74
Gambar 3.2	Antrean Pendaftaran Berobat Puskesmas Spondol	102
Gambar 3.3	Laporan Pelaksanaan Program PUSTAKA	116