

# **BAB 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. Pelayanan publik yang saat ini dibutuhkan oleh masyarakat mencakup dalam hal kesehatan, pendidikan, kependudukan dan pencatatan sipil, informasi, keamanan, dan lain sebagainya. Pemerintah sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik harus bisa mengikuti perkembangan teknologi untuk bisa bertahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan ke masyarakat. Adanya perkembangan teknologi ini sudah sepatutnya dapat menjadi keuntungan bagi pemerintah, dengan kemajuan teknologi pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mempercepat waktu pelayanan, menghemat anggaran, mempresentasikan potensi daerah, serta dapat memberikan peluang untuk meningkatkan interaksi antara masyarakat dengan pelayan publik.

Pemerintah sampai saat ini terus berupaya untuk memanfaatkan perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Berbagai produk digital sudah dikeluarkan pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

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. Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas sebagai salah satu tempat untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang didefinisikan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menjalankan upaya kesehatan bagi masyarakat dan upaya kesehatan bagi perseorangan pada tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya yang berbentuk promotif serta preventif di lingkungan atau wilayah kerjanya. (Permenkes RI No 43 Tahun 2019, 2019).

Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, Puskesmas memberikan pelayanan yang sifatnya menyeluruh, merata, terpadu, terjangkau, yang disertai dengan peran aktif masyarakat dan pengembangan dari ilmu pengetahuan serta teknologi yang tepat guna bagi masyarakat pengguna layanan. Upaya penyelenggaraan kesehatan tersebut bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, tanpa mengesampingkan kualitas pelayanan kesehatan bagi perseorangan. Berada dalam wilayah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota setempat, Puskesmas secara umum harus memberikan pelayanan yang promotif, preventif, serta kuratif hingga rehabilitatif baik untuk Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dan juga Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Peningkatan kualitas layanan Puskesmas sangat diperlukan agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang baik dan mencapai

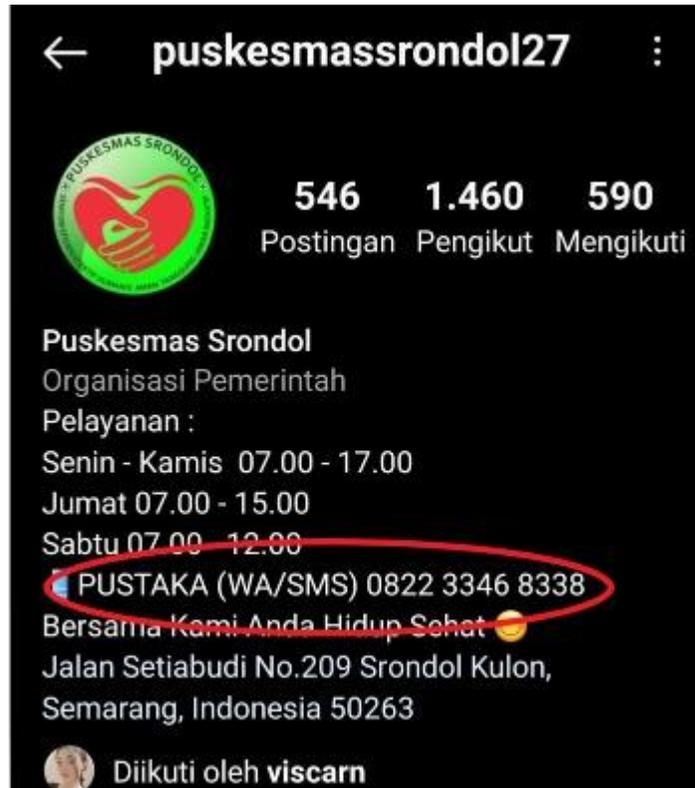
derajat kesehatan optimal untuk seluruh masyarakat. (Sri Irmawati<sup>1</sup>, H. Sultan M., 2019)

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.

Program PUSTAKA diciptakan bagi seluruh Puskesmas yang ada di Kota Semarang agar masyarakat yang berada di tiap – tiap wilayah kerja di masing – masing Puskesmas dapat mengakses program ini ketika ingin berobat. Seperti salah satunya di Puskesmas Spondol Banyumanik Semarang, yang mulai menerapkan penggunaan program PUSTAKA untuk sistem pendaftaran *online*. Puskesmas Spondol melakukan berbagai upaya sosialisasi penggunaan program PUSTAKA kepada masyarakat umum, salah satunya di Instagram milik Puskesmas Spondol yang dapat diakses dengan nama : @puskesmasspondol27, yang mencantumkan keterangan mengenai program PUSTAKA dan nomor untuk pendaftarannya seperti pada gambar berikut :

Gambar 1.1

Keterangan Program PUSTAKA pada Instagram Puskesmas Spondol



Sumber : Instagram Puskesmas Spondol ( Diakses 22 Januari 2022)

Pada gambar 1.1 diatas terlihat bahwa Puskesmas Spondol sudah memberikan keterangan pada bio instagramnya mengenai program PUSTAKA beserta nomor WA dan SMS yang dapat dihubungi untuk mendapatkan layanan pendaftaran *online*. Hanya saja untuk melihat tulisan tersebut harus dilakukan dengan lebih teliti karena jika dilihat hanya sekilas, keterangan tersebut tidak terlihat hanya dari 1 kali lihat saja.

Selain pada instgramnya, Puskesmas Spondol sebenarnya sudah menyediakan informasi mengenai program PUSTAKA yang dibuat dalam bentuk *banner* yang

diletakkan di dekat loket pendaftaran Puskesmas Spondol seperti pada gambar di bawah ini :

Gambar 1.2

*Banner* Program PUSTAKA di Puskesmas Spondol



Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti (3 Januari 2022)

*Banner* pada gambar 1.2 diatas diletakkan di dekat loket pendaftaran Puskesmas Spondol tepatnya di area tunggu pasien Puskesmas Spondol. Terlihat bahwa adanya program PUSTAKA memiliki tujuan utama yaitu :

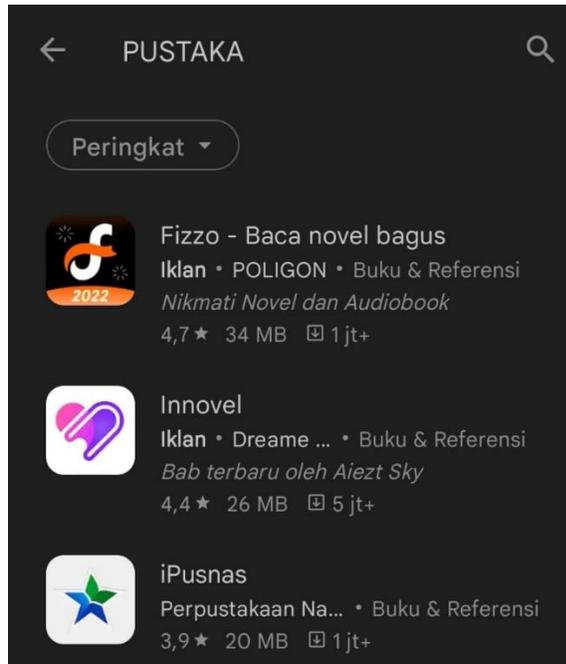
1. Lebih mudah, diharapkan adanya PUSTAKA mempermudah masyarakat untuk melakukan pendaftaran ketika berobat di Puskesmas Spondol

2. Lebih cepat, artinya dengan adanya PUSTAKA masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam mendaftar dan lebih cepat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.
3. Tanpa antre, dengan mendaftar menggunakan PUSTAKA maka masyarakat tidak perlu antre panjang untuk mendaftar berobat dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pada *banner* tersebut juga dijelaskan bahwa untuk mendaftar menggunakan PUSTAKA langkahnya sangat mudah, masyarakat cukup mengirim pesan ke nomor WA / SMS PUSTAKA Puskesmas Sronдол di 082233468338 yang berisikan format pendaftaran seperti yang tercantum pada *banner* diatas. Pendaftaran menggunakan WA/SMS PUSTAKA Puskesmas Sronдол sangat mudah bagi masyarakat, tetapi juga terdapat langkah lain untuk mendaftar online yaitu dengan menggunakan aplikasi “PUSTAKA”, namun yang menjadi permasalahan disini adalah, aplikasi PUSTAKA tidak ditemukan di *Google Play Store*, sehingga program tersebut tidak dapat diinstal dan digunakan untuk mendaftar secara *online*, hal ini juga diungkapkan secara langsung oleh admin dari program PUSTAKA Puskesmas Sronдол, berikut bukti pencarian program PUSTAKA pada *Google Play Store* :

Gambar 1.3

Program PUSTAKA Tidak Ditemukan Dalam *Google Play Store*



Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti ( 3 Januari 2022 )

Pada gambar 1.3 diatas, program PUSTAKA tidak ada dalam pencarian pada *Google Play Store*. Hal ini sangat disayangkan karena di satu sisi, jumlah pendaftar menggunakan WA / SMS masih sangat sedikit, dan ternyata program PUSTAKA juga tidak ditemukan di *Google Play Store* saat dicari. Hal ini dapat menjadi permasalahan karena masyarakat akan bingung saat ingin mendaftar *online* namun programnya tidak ditemukan. Maka dari itu saat ini masyarakat hanya bisa menggunakan layanan PUSTAKA menggunakan WA/SMS PUSTAKA Puskesmas Spondol saja.

Dibalik cara pendaftaran PUSTAKA yang mudah bagi masyarakat, berdasarkan data yang saya ambil dari Dinas Kesehatan Kota Semarang mengenai

jumlah pengguna program PUSTAKA pada seluruh Puskesmas yang ada di Kota Semarang, Puskesmas Srandol termasuk kedalam kategori dengan jumlah pengguna program PUSTAKA yang sedikit. Data yang saya ambil dimuat dalam kurun waktu 3 bulan (Oktober – Desember) tahun 2021 dan menggunakan data 35 puskesmas yang ada di Kota Semarang, berikut keterangannya :

Tabel 1.1

Jumlah Pengguna Program PUSTAKA di Seluruh Puskesmas di Kota Semarang Bulan Oktober – Desember Tahun 2021

Nama Puskesmas	Total Pengguna PUSTAKA			Jumlah Pengguna	Keterangan
	Oktober	November	Desember		
Bandarharjo	169	115	111	395	3,00 %
Bangetayu	94	84	70	248	1,88 %
Bugangan	15	10	11	36	0,27 %
Bulu Lor	5	12	30	47	0,35 %
Candilama	43	40	33	116	0,88 %
Gayamsari	657	671	707	2.035	15,48 %
Genuk	26	30	23	79	0,60 %
Gunungpati	61	59	86	206	1,56 %
Halmahera	177	216	255	648	4,93 %
Kagok	70	75	86	231	1,75 %
Karanganyar	50	54	49	153	1,16 %
Karangayu	23	26	12	61	0,46 %
Karangdoro	187	186	182	555	4,22 %
Karangmalang	131	108	108	347	2,64 %

Kedungmundu	167	152	148	467	3,55 %
Lamper Tengah	90	98	86	274	2,08 %
Lebdosari	69	94	107	270	2,05 %
Mangkang	59	140	178	377	2,86 %
Manyaran	498	436	496	1.430	10,88 %
Mijen	161	171	171	503	3,82 %
Miroto	21	20	19	60	0,45 %
Ngaliyan	150	525	317	992	7,55 %
Ngemplak	115	99	130	344	2,61 %
Simongan					
Ngesrep	12	14	10	36	0,27 %
Padangsari	48	50	36	134	1,01 %
Pandanaran	225	254	199	678	5,16 %
Pegandan	45	51	63	159	1,21 %
Poncol	2	10	8	20	0,15 %
Pudakpayung	68	72	80	220	1,67 %
Purwoyoso	94	76	89	259	1,97 %
Rowosari	182	228	272	682	5,19 %
Sekaran	8	43	32	83	0,63 %
Srondol	0	4	16	20	0,15 %
Tambakaji	30	17	41	88	0,66 %
Tlogosari Kulon	44	47	45	136	1,03 %
Tlogosari Wetan	355	200	200	755	5,74 %
Jumlah	4146	4487	4506	13.139	100 %

Sumber : Data Diolah Dari Dinas Kesehatan Kota Semarang

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa dalam 3 bulan terakhir pada tahun 2021, jumlah pengguna program PUSTAKA sebanyak 13.139 pengguna. Jumlah pengguna program PUSTAKA terbanyak dimiliki oleh Puskesmas Gayamsari dengan total 12.305 pengguna atau sekitar 15,48% dari jumlah keseluruhan pengguna PUSTAKA di Kota Semarang. Jumlah pengguna program PUSTAKA dipegang oleh 2 puskesmas yaitu Puskesmas Poncol dan Puskesmas Sronдол dengan total pengguna sebanyak 20 pengguna atau sekitar 0,15% dari total pengguna program PUSTAKA di Kota Semarang.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas terlihat bahwa Puskesmas Poncol dan Sronдол memiliki jumlah pengguna program PUSTAKA yang paling sedikit jika dibandingkan dengan puskesmas lainnya di Kota Semarang. Kedua puskesmas ini mengalami pertumbuhan dan penurunan jumlah pengguna PUSTAKA yang sifatnya fluktuatif dan tidak stabil. Puskesmas Poncol walaupun pertumbuhan pengguna PUSTAKA nya bersifat fluktuatif, tetapi tidak pernah mengalami hingga jumlah 0 pengguna dalam pengguna. Puskesmas Sronдол yang jumlah pengguna program PUSTAKA nya sama sedikitnya dengan Puskesmas Poncol, tetapi tercatat pernah memiliki jumlah pengguna sebanyak 0 pengguna dalam bulan Oktober 2021.

Kesimpulan dari tabel 1.1 diatas yaitu Puskesmas Sronдол memiliki jumlah pengguna program PUSTAKA yang paling sedikit jika dibandingkan dengan puskesmas lainnya di Kota Semarang. Pertumbuhan pengguna yang fluktuatif memang dihadapi oleh semua puskesmas di Kota Semarang, tetapi hanya Puskesmas Sronдол yang pernah tercatat memiliki 0 pengguna dalam satu bulannya yaitu bulan Oktober

2021. Hal inilah yang menjadi alasan eksklusif pemilihan lokasi penelitian mengenai efektivitas program PUSTAKA.

Dibalik jumlah pendaftar *online* program PUSTAKA yang fluktuatif di Puskesmas Spondol, hal ini perlu dikaji ulang terhadap 3 tujuan utama dari dibuatnya aplikasi PUSTAKA yaitu lebih mudah, lebih cepat, dan tidak antre. Pemerintah mengharapkan dengan adanya PUSTAKA banyak masyarakat akan lebih cepat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan tidak perlu antre dan menunggu lama. Selain itu pemerintah juga mengharapkan kedepannya seluruh Puskesmas di Kota Semarang dapat menjadi Puskesmas *modern* sesuai dengan prinsip Puskesmas 7G yang mampu memberikan pelayanan bagi masyarakatnya dengan lebih cepat dan efektif.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai bagaimana efektivitas program PUSTAKA di Puskesmas Spondol Banyumanik Spondol beserta kendala yang dihadapi ketika menjalankan program PUSTAKA di Puskesmas Spondol Banyumanik Semarang.

## **1.2 Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan oleh peneliti sebagai sumber informasi dan data sekunder untuk menyusun penelitian ini. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nidaya Diah Prameswati, Antono Suryoputro dan Eka Yunila Fatmasari yang berjudul Analisis Kesiapan Puskesmas Dalam Pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Kota Semarang tahun 2019. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui kesiapan puskesmas untuk menjalankan program PUSTAKA yang dilakukan menggunakan metode penelitian

kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk menjalankan program PUSTAKA setidaknya membutuhkan minimal 3 orang dan untuk menunjang pelaksanaan program PUSTAKA seluruh dana berasal dari BLUD Puskesmas, serta ternyata masih banyak puskesmas yang belum siap menjalankan program PUSTAKA.

Sejalan dengan penelitian diatas, 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 pada 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.

Kemudian terdapat penelitian yang berjudul Persepsi Pasien Di Puskesmas Kota Semarang Terhadap Pendaftaran Online Sebagai Implikasi Smart City ditulis oleh Enny Rachmani, Emilia Dwijayanti dan kawan kawan pada tahun 2020. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian tersebut terdiri dari 800 responden yang hasilnya menunjukkan bahwa 24,6% pasien tidak memiliki jaringan internet dalam handphone mereka, 33,6% tidak pernah menggunakan komputer, namun pasien tetap memiliki perspektif positif terhadap pendaftaran online dan berdasarkan keseluruhan dari jumlah responden sebanyak 62,4% pasien tertarik untuk menggunakan pendaftaran online. Catatan penting dari penelitian tersebut yaitu

sangat diperlukan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat mengenai pendaftaran online untuk berobat di puskesmas, karena hal ini sangat berpengaruh.

Berkaitan dengan pendaftaran online di puskesmas, penelitian selanjutnya ditulis oleh Adelia Ayu Sabrina pada tahun 2020 yang berjudul Analisis Perbedaan Alur dan Efektivitas Antara Pendaftaran Online (PUSTAKA) Dengan Pendaftaran Offline Pada Puskesmas Bulu Lor Kota Semarang. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan PUSTAKA dibuat dengan tujuan untuk mengurangi antrean di puskesmas tetapi masyarakat yang berminat menggunakan program ini hanya 5% dari total 150 responden, rekomendasi dari penelitian ini yaitu dengan mengedukasi pasien lama untuk mulai mendaftar online agar mampu mengurangi antrean pendaftaran.

Penelitian mengenai PUSTAKA juga dilakukan oleh Arsyah Ardilla tahun 2020 tentang Efektivitas Program PUSTAKA Untuk Mengurangi Antrian Pendaftaran di Puskesmas Bangetayu Semarang. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik kuesioner untuk pengumpulan datanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna program PUSTAKA di Puskesmas Bangetayu hanya sedikit dan antrean pendaftaran masih panjang. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa petugas masih banyak yang tidak memberikan nilai tambah dan menyebabkan pasien menunggu lama.

Berdasarkan beberapa penelitian diatas terdapat beberapa manfaat yang dapat diambil guna membantu menyusun penelitian ini seperti memberikan gambaran

mengenai bagaimana pelaksanaan program PUSTAKA di beberapa puskesmas di Kota Semarang, kesiapan puskesmas dan keefektifan program PUSTAKA di beberapa puskesmas, serta kendala yang dihadapi puskesmas dalam menjalankan program PUSTAKA.

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan jurnal yang ditulis oleh Kasih Yuliani dan kawan-kawan dengan judul Gambaran Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Sebagai Layanan Pendaftaran *Online* dan jurnal milik Adelia Ayu Sabrina yang berjudul Analisis Perbedaan Alur dan Efektivitas Antara Pendaftaran Online (PUSTAKA) Dengan Pendaftaran Offline Pada Puskesmas Bulu Lor Kota Semarang sebagai bahan rujukan dalam menyusun penelitian.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang dipaparkan di atas terletak pada eksklusifitas pemilihan lokasi penelitian yang berada di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang yaitu karena lokasi tersebut dalam 3 bulan terakhir mengalami penurunan jumlah pengguna PUSTAKA sehingga jumlah pengguna PUSTAKA nya menjadi paling sedikit jika dibandingkan dengan 35 puskesmas di Kota Semarang lainnya. Perbedaan selanjutnya yaitu pada pernah dimilikinya jumlah 0 pengguna di Puskesmas Srandol pada bulan Oktober 2021, dimana hal ini tidak dialami oleh puskesmas lainnya di Kota Semarang.

### **1.3 Identifikasi Penelitian**

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang di atas, maka indentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Jumlah pendaftar *online* menggunakan program PUSTAKA di Puskesmas Spondol masih sedikit bila dibandingkan dengan 35 puskesmas lainnya di Kota Semarang.
2. Hanya Puskesmas Spondol yang tercatat pernah memiliki 0 pengguna program PUSTAKA jika dibandingkan dengan 35 puskesmas lainnya dalam kurun waktu 3 bulan terakhir yaitu Bulan Oktober – Desember 2021.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, rumusan masalah yang akan diangkat oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

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

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

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

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian efektivitas program PUSTAKA pada pendaftaran *online* di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang kedepannya dapat berguna untuk memberikan pengembangan ilmu pengetahuan dalam menemukan teori-teori yang berhubungan dengan pelayanan publik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi berupa program dan website.
- b. Penelitian efektivitas program PUSTAKA pada pendaftaran *online* di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang dapat digunakan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi penulis antara kajian-kajian yang ada dengan fakta di lapangan, sehingga penulis dapat memahami tentang teori-teori tersebut dengan jelas.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- a. Menjadi salah satu sumber informasi efektivitas program PUSTAKA pada pendaftaran *online* di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang
- b. Menjadi salah satu sumber informasi dalam pengambilan keputusan pelayanan publik di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang guna perbaikan pelaksanaan, menjadi salah satu sumber rujukan ilmiah dalam memecahkan masalah yang

berkaitan dengan program PUSTAKA sebagai media untuk pendaftaran *online* pasien puskesmas

## **1.7 Kajian Teori**

### **1.7.1 Administrasi Publik**

Di Indonesia konsep Administrasi Publik bukanlah sebuah konsep yang baru, konsep ini sudah ada dan terus dikembangkan sejak dulu. Istilah Administrasi Publik menggambarkan bagaimana pemerintah menyusun dan melaksanakan kebijakan yang dibentuk dalam sebuah birokrasi yang berorientasi pada kepentingan publik. Pemerintah dalam pengertian ini lebih bersifat *empowerment* atau sebagai fasilitator bagi masyarakatnya. Menurut beberapa ahli pengertian administrasi publik sebagai berikut :

Plano dan Chandler dalam Keban (2004:3) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses dimana personel publik dan sumber daya dikoordinasi dan diorganisir dengan tujuan untuk memformulasikan, mengelola, dan mengimplementasikan keputusan – keputusan dalam kebijakan publik. Lebih lanjut Plano dan Chandler menegaskan bahwa Administrasi Publik adalah sebuah seni dan ilmu yang dibuat untuk mengatur “*public affairs*” dan menjalankan segala tugas yang sudah ditentukan. Dalam pandangan dari segi ilmu, Administrasi Publik dipandang sebagai sebuah disiplin untuk memecahkan berbagai permasalahan publik melalui perbaikan terkhusus yang menyangkut organisasi, keuangan, dan sumber daya manusia.

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.

Dwight Waldo dalam Inu Kencana Syafiie (2010:25) mendefinisikan administrasi publik sebagai manajemen dan organisasi dari sumber daya manusia dan peralatannya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli diatas, maka peneliti menarik kesimpulan mengenai konsep Administrasi Publik yang dapat didefinisikan sebagai 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.

### **1.7.2 Paradigma Administrasi Publik**

Paradigma secara singkat diartikan sebagai cara pandang, prinsip, metode, nilai atau cara untuk menyelesaikan permasalahan yang digunakan oleh masyarakat dalam jangka waktu tertentu. Dalam buku yang berjudul *Collaborative Government* dalam Perspektif Administrasi Publik yang ditulis oleh Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono dan Abd, Rachim Terdapat

perkembangan paradigma Administrasi Publik yang disampaikan oleh Nicholas Henry dan terbagi menjadi 6 paradigma yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1. 2**

**Paradigma Administrasi Publik**

Paradigma	Tahun	Keterangan
<i>The Politics – Administration Dichotomy</i>	1900 - 1926	Paradigma yang memisahkan politik dan fungsi pemerintahan sebagai bentuk strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.
<i>The Principles of Administration</i>	1927 - 1937	Paradigma yang berfokus pada prinsip – prinsip administrasi yang dipandang dapat berlaku secara universal untuk semua bentuk organisasi dan sosial budaya.
<i>Public Administration as Political Science</i>	1950 - 1970	Paradigma yang mengimplementasikan upaya untuk kembali membangun hubungan antara administrasi dengan ilmu politik.

<i>Public Administration Management</i>	1956 - 1970	Paradigm aini menunjukkan adanya persaingan antara administrasi publik dan manajemen untuk diakui sebagai bagian keilmuan dari administrasi publik.
<i>Public Administration as Public Administration</i>	1970 - sekarang	Paradigma yang memindahkan manajemen sektor publik ke arah sektor swasta dengan konsep model bisnis.
<i>Governance</i>	1990 – sekarang	Paradigma terdapat keterlibatan kemitraan ( penduduk lokal, organisasi masyarakat) dalam menjalankan fungsi pemerintahan.

**Sumber : Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik**

### 1.7.3 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. Pemerintah saat menetapkan kebijakan publik tentu harus ditopang oleh manajemen publik yang baik, karena bagaimanapun juga untuk menerapkan

kebijakan tersebut diperlukan teknik dan metode pengimplementasian yang cocok sehingga pelaksanaan kebijakan tersebut menjadi sukses dan tepat sasaran. Kebijakan publik tanpa manajemen publik yang baik maka justru akan meningkatkan kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah.

#### 1.7.4 Paradigma Manajemen Publik

Sama halnya dengan teori Administrasi Publik, teori Manajemen Publik juga memiliki beberapa paradigma yang senantiasa mengalami perkembangan yang signifikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era tersebut. Paradigma sendiri dapat diartikan sebagai cara pandang, prinsip, metode, nilai atau cara untuk menyelesaikan permasalahan yang digunakan oleh masyarakat dalam jangka waktu tertentu. Berikut merupakan beberapa paradigma Manajemen Publik :

**Tabel 1.3**

#### **Paradigma Manajemen Publik**

<b>Paradigma</b>	<b>Paradigma Reformasi</b>	<b>Trend Reformasi</b>
Old Public Administration	Weberian	The Law State
New Public Management	Demokratisasi	The Political Science
New Public Service	Privatisasi	Market Orientation
Governance	Governance	Collaboration

Sumber : Teori Administrasi Publik

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dicermati terdapat 4 jenis paradigma manajemen publik di wilayah Asia Pasifik. Paradigma Old Public Administration merupakan paradigma yang mulai berkembang paska kemerdekaan Indonesia dimana dalam paradigma tersebut mulai adanya pembangunan sistem hukum dan regulasi, bentuk birokrasi tradisional, serta administrator bertindak sebagai penguasa. Paradigma New Public Management sebagai bentuk perkembangan dari paradigma Old Public Administration memiliki ciri – ciri yaitu : birokrasi bersifat lebih felksibel, responsive terhadap perubahan, demokrasi lebih bersifat terbuka, orientasi pada kepentingan publik, serta mulai dikembangkannya nilai – nilai kemanusiaan. Paradigma New Public Service merupakan jenis paradigma yang mengalami perkembangan lebih mengarah pada kepentingan pasar dan pelayanan publik, dimana dalam paradigma ini reformasi yang dilakukan berorientasi pada market dan menjadikan masyarakat sebagai customer.

Dalam paradigma New Public Service terdapat banyak perubahan – perubahan untuk memajukan kualitas pelayanan publik agar lebih cepat, mudah, serta meletakkan masyarakat sebagai kostomer. Berbagai inovasi terus dikembangkan agar pelayanan bagi masyarakat dapat berjalan maksimal, inovasi yang diciptakan meliputi pembentukan aplikasi, program – program pelayanan, website pemerintahan, dan lain sebagainya.

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

Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang merupakan bentuk nyata dari adanya inovasi pelayanan publik seperti yang dijelaskan dalam paradigma New Public Service diatas. 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.

Mengingat sampai saat ini masih cukup banyak puskesmas yang menerapkan pendaftaran manual, maka hadirnya program PUSTAKA diharapkan mampu menjawab permasalahan yang timbul akibat masih menggunakan pendaftaran manual yang menimbulkan antrean pendaftaran.

Program PUSTAKA dapat diakses melalui 2 cara yaitu dengan :

1. Menginstal program PUSTAKA pada *Google Play Store*, namun jika tidak ditemukan dalam menu pencarian maka dapat menggunakan cara lain

2. Menggunakan WA / SMS dengan menghubungi ke nomor puskesmas yang dituju.

Cara untuk menggunakan program PUSTAKA melalui WA / SMS terdiri dari 4 tahapan yang meliputi :

- 1) masyarakat melakukan pendaftaran yang dapat diakses melalui Whatsapp dan SMS ke nomor puskesmas yang dituju untuk berobat. Pasien cukup menetikkan :  
NIK#No.KartuBerobat#Nama#TanggalLahir#Alamat#Poli#TanggalKunjungan#Cara Bayar kemudian dikirimkan ke nomor puskesmas yang dituju.
- 2) Setelah itu pihak petugas dari puskesmas akan memberikan konfirmasi pendaftaran yang meliputi : data pasien, nomor antrean, dan waktu pelayanan pemeriksaan bagi pasien tersebut.
- 3) Setelah mendapatkan balasan dari pihak puskesmas, maka pasien dapat langsung datang ke puskesmas yang dituju sesuai dengan jadwal dan nomor antrean yang sudah diberikan oleh pihak puskesmas dan menunjukkan pesan bukti pendaftaran online ke pihak *customer service* pada bagian loket pendaftaran.
- 4) Jika sudah diperiksa oleh petugas, pasien diperiksa oleh tenaga kesehatan sesuai dengan poli yang dituju saat mendaftar.

### **1.7.6 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. Menurut (The Liang Gie, 1997) Efektivitas dapat terjadi pada suatu efek yang dikehendaki dalam sebuah perbuatan dan juga untuk setiap program yang dinilai efisien, dengan memperhatikan dari tujuan, hasil, dan akibat yang dikehendaki dari program yang telah berjalan dengan maksimal. Hal serupa dengan penjelasan diatas disampaikan oleh Starawaji (2009) yang mengungkapkan bahwa efektivitas mengindikasikan taraf terjadinya tujuan, sehingga efektivitas didefinisikan sebagai pengaruh yang timbul karena suatu aktifitas guna mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan yang sudah dicapai dalam tindakan yang dilakukan. 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.

Dalam menjalankan suatu program, organisasi tentunya ingin mencapai tingkat efektivitas yang tinggi, namun memang dalam pelaksanaannya tidak selalu berjalan lancar yang secara umumnya dapat dikatakan tidak efektif

seperti pada penjelasan diatas. 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. Sebagai contoh nyata dari kendala yaitu pada sebuah rantai dengan penghubung yang lemah yang berada didalam suatu sistem kompleks pada suatu waktu, maka sering terjadi salah satu unsur dalam sistem akan membatasi kesanggupannya untuk mewujudkan tercapainya tujuan. Maka dari itu akan timbul usaha – usaha yang difokuskan pada masalah, sehingga dapat menciptakan dan memaksimalkan terbentuknya inisiatif agar sistem yang mengalami kendala dapat melakukan kemajuan yang signifikan. Guna mencapai kemajuan diperlukan usaha awal dengan mengidentifikasi hambatan – hambatan yang ada dan memperbaiki keseluruhan sistem yang ada.

Jenis – jenis kendala sangatlah beragam, seperti yang dikemukakan oleh Mowen dan Hansen yang membagi jenis – jenis kendala kedalam 2 kategori yaitu :

a) Kendala berdasarkan asalnya, dibagi menjadi 2 yaitu :

- *Internal Constraint* yang artinya asal kendala yang membatasi organisasi dalam menjalankan program berasal dari dalam organisasi itu sendiri, seperti contohnya adanya keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana dalam melaksanakan inovasi

program organisasi. Internal constraint harus dikenali oleh organisasi dan dimanfaatkan dengan maksimal untuk menaikkan output organisasi.

- *External Constraint* yang artinya asal kendala yang membatasi organisasi dalam menjalankan program berasal dari luar organisasi, seperti contohnya terbatasnya jaringan organisasi untuk melaksanakan programnya. Solusi dari external constraint menyesuaikan dengan kendala yang dihadapi oleh organisasi

b) Kendala berdasarkan sifatnya

- *Binding constraint* yang artinya kendala organisasi terdapat pada sumber daya yang telah digunakan organisasi secara keseluruhan
- *Loose constraint* yang artinya kendala organisasi terdapat pada sumber daya yang digunakan hanya sebagian atau separuh dari total keseluruhan sumber daya yang dimiliki organisasi.

Selain jenis – jenis kendala seperti pada penjelasan diatas, terdapat dua jenis kendala yang dikemukakan oleh (Fogarty, 1991) yaitu :

- Kendala fisik, merupakan kendala yang berhubungan dengan kapasitas peralatan yang digunakan oleh organisasi
- Kendala non fisik merupakan kendala berupa permintaan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan oleh organisasi.

### **1.7.7 Indikator Efektivitas Program**

Sebagai perbandingan atau tolak ukur antara rencana, proses, dan hasil yang telah tercapai dapat menggunakan konsep efektivitas. Maka dari itu untuk menentukan tingkat keefektifan dari suatu program diperlukan indikator – indikator sebagai ukuran efektivitas. Cara pengukuran tingkat efektivitas menurut Campbell J.P (1989 : 121) dalam tulisan Starawaji (2009) yaitu dari :

#### **1. Keberhasilan program**

Tingkat efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

#### **2. Keberhasilan sasaran**

Tingkat keefektifan sasaran dilihat dari sudut pencapaian tujuan dengan menaruh perhatian pada output, yang artinya tingkat efektivitas diukur dari seberapa jauh output yang sudah ditetapkan dan prosedur yang ditetapkan organisasi untuk mewujudkan tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan.

### 3. Kepuasan terhadap program

Tingkat kepuasan pengguna terhadap program merupakan salah satu kriteria efektivitas program yang dijalankan oleh organisasi. Kepuasan dirasakan para pengguna program terhadap kualitas program atau produk yang dihasilkan oleh organisasi. Semakin tinggi kualitas produk atau program yang dihasilkan oleh organisasi, maka kepuasan pelanggan terhadap produk atau program yang dihasilkan oleh organisasi juga akan semakin tinggi serta membawa keuntungan bagi organisasi dan pengguna layanan.

### 4. Tingkat input dan output

Efektivitas organisasi juga dapat dilihat dari perbandingan antara output dan input organisasi. Jika nilai output (keluaran) organisasi lebih besar dibandingkan nilai input (masukan) nya maka organisasi tersebut dikatakan tidak efisien, hal ini juga berlaku sebaliknya.

### 5. Pencapaian tujuan secara menyeluruh

Efektivitas program diukur dari sejauhmana pencapaian target dari adanya program yang dijalankan organisasi. Dalam menilai indikator ini dapat digunakan berbagai macam kriteria tunggal yang nantinya akan menghasilkan penilaian secara umum terhadap tingkat efektivitas program yang dijalankan oleh organisasi.

Sehingga efektifitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif.

## **1.8 Operasionalisasi Konsep**

### **1.8.1 Efektifitas Organisasi**

Efektivitas dapat diartikan sebagai dampak atau efek yang dikehendaki oleh Puskesmas Spondol dalam menjalankan program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) yang sudah mulai berjalan dan diterapkan serta dapat diukur tingkat keberhasilannya. Konsep efektivitas merupakan konsep penting karena mampu menggambarkan tingkat keberhasilan dalam penggunaan program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) yang dilaksanakan oleh Puskesmas Spondol. Efektivitas penggunaan program Puskesmas Tanpa Antrian (PUSTAKA) pada pendaftaran online di Puskesmas Spondol dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

- 1) Keberhasilan program PUSTAKA : Tingkat keefektifan program PUSTAKA dapat dinilai dari kemampuan Puskesmas Spondol dalam menjalankan program PUSTAKA sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Guna melihat keberhasilan penggunaan program PUSTAKA di Puskesmas Spondol dapat diukur dari 2 indikator berikut ini :
  - Tujuan dari program PUSTAKA
  - Mekanisme pelaksanaan program PUSTAKA di Puskesmas Spondol

2) Keberhasilan sasaran : Tingkat keefektifan sasaran dilihat dari sudut pencapaian tujuan dengan menaruh perhatian pada output yang artinya tingkat efektivitas diukur dari seberapa jauh output dan prosedur yang sudah ditetapkan Puskesmas Spondol dalam menjalankan program PUSTAKA. Keberhasilan sasaran oleh Puskesmas Spondol dalam menjalankan program PUSTAKA dapat diukur dari beberapa indikator seperti :

- Prosedur yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan dan Puskesmas Spondol untuk menjalankan program PUSTAKA
- Strategi yang diterapkan oleh Puskesmas Spondol untuk menjalankan program PUSTAKA

3) Kepuasan terhadap program PUSTAKA : Tingkat kepuasan masyarakat terhadap program PUSTAKA Puskesmas Spondol merupakan salah satu kriteria efektivitas program PUSTAKA yang dijalankan oleh Puskesmas Spondol. Kepuasan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna program PUSTAKA terhadap kualitas program PUSTAKA yang dijalankan di Puskesmas Spondol. Kepuasan masyarakat terhadap program PUSTAKA yang dijalankan oleh Puskesmas Spondol dapat diukur dari :

- Kemudahan penggunaan (*user friendly*) program PUSTAKA bagi pengguna program
- Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh program PUSTAKA
- Kesopanan bahasa yang digunakan dalam program PUSTAKA
- Kesesuaian antara harapan pasien dengan keadaan di lapangan saat mendaftar menggunakan PUSTAKA

4) Tingkat input dan output program PUSTAKA : Efektivitas Puskesmas Spondol dalam menjalankan program PUSTAKA dapat dilihat dari perbandingan antara output dan input Puskesmas Spondol. Tingkat perbandingan input dan output Puskesmas Spondol dalam menjalankan program PUSTAKA dapat diukur dari :

- Sumber Daya Manusia yakni petugas Puskesmas Spondol dalam menjalankan program PUSTAKA
- Sarana dan Prasarana yang digunakan untuk menjalankan program PUSTAKA

5) Pencapaian tujuan program PUSTAKA secara menyeluruh : Efektivitas Puskesmas Spondol diukur dari sejauhmana Puskesmas Spondol dapat melaksanakan tugasnya untuk mencapai sasaran dari penggunaan program PUSTAKA yang sudah ditentukan sebelumnya. Pencapaian tujuan program PUSTAKA oleh Puskesmas Spondol dapat diukur dari :

- Masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan dengan lebih mudah dan cepat.
- Antrean pendaftaran berobat di Puskesmas Spondol berkurang.

### **1.8.2 Kendala Efektivitas Program**

Kendala merupakan segala sesuatu yang sifatnya menghambat Puskesmas Spondol dalam penggunaan program PUSTAKA. Jenis – jenis kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Spondol dalam menjalankan program PUSTAKA dibagi menjadi :

1) Berdasarkan asalnya : kendala penggunaan program PUSTAKA di Puskesmas Spondol dapat berasal dari dalam dan luar Puskesmas Spondol. Kendala yang berasal dari dalam lingkungan Puskesmas Spondol dapat dilihat dari :

- Sumber Daya Manusia yaitu petugas Puskesmas Spondol yang menjalankan program PUSTAKA
- Sarana dan Prasarana yang digunakan oleh Puskesmas Spondol untuk menjalankan program PUSTAKA

Sedangkan kendala yang berasal dari luar lingkungan Puskesmas Spondol dapat berasal dari :

- Dinas Kesehatan sebagai mitra Puskesmas Spondol dalam menjalankan program PUSTAKA
- Masyarakat sebagai pengguna layanan program PUSTAKA

## **1.9 Metodologi Penelitian**

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Penggunaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) Pada Pendaftaran Online Di Puskesmas Spondol, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Alasan penggunaan metode kualitatif deskriptif karena untuk memberikan gambaran atas permasalahan yang diangkat bersifat dinamis dimana dapat berubah sesuai keadaan, bersifat kompleks karena menyangkut bahak pihak, holistik, dan juga penuh dengan makna.

### **1.9.2 Situs Penelitian**

Lokasi penelitian berada di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang yang terletak di Jalan Setiabudi No 209, Srandol Kulon, Kecamatan Banyumanik, Kode Pos : 50263. Alasan pemilihan lokasi dikarenakan peneliti pernah menjadi pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang dan merasakan langsung panjangnya antrian untuk mendapatkan layanan kesehatan. Tujuan pemilihan lokasi agar kedepannya dengan pemanfaatan program PUSTAKA, pelayanan publik di Puskesmas Srandol dapat berjalan dengan lebih cepat dan berkualitas.

Selain itu lokasi penelitian juga berada di Dinas Kesehatan Kota Semarang yang terletak di Jalan Pandanaran No 79, Mugassari Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang, Kode Pos : 50249. Alasan pemilihan lokasi karena DKK Kota Semarang merupakan pembuat program PUSTAKA dan juga untuk pemenuhan syarat bagi triangulasi sumber data bagi penelitian.

### **1.9.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif sering disebut sebagai narasumber atau informan yaitu orang yang memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti untuk melengkapi data guna menyelesaikan penelitian. Subjek penelitian nantinya akan mempengaruhi penelitian dari segi desain penelitian, pengumpulan data, analisis data, sehingga dalam memilih subjek penelitian harus bersifat kredibel.

Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan teknik *purposive* , menurut Sugiyono (2019 : 138) teknik *purposive* yaitu teknik memilih informan dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Berdasarkan teknik tersebut maka subjek penelitian ini terdiri dari :

1. Admin program PUSTAKA Puskesmas Srandol ( 2 orang )
2. Seksi Pendaftaran Manual dan Online Puskesmas Srandol
3. Bagian Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang
4. Masyarakat sebagai pengguna layanan

#### **1.9.4 Sumber Data**

Data diperoleh dari sumber : (a) Data Primer yang berasal dari Admin program PUSTAKA Puskesmas Srandol, Seksi Pendaftaran Manual dan Online Puskesmas Srandol, Bagian Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu data juga diperoleh dari sumber (b) Data Sekunder yang berasal dari temuan peneliti ketika berada di lapangan dan beberapa penelitian sebelumnya.

#### **1.9.5 Teknik Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan beberapa metode atau teknik yaitu : (1) Pengamatan (*observation*), (2) Wawancara mendalam (*indepth interview*), dan (3) dokumentasi.

#### **1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data**

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan empat tahapan untuk menganalisis dan menyajikan data. Tahap pertama peneliti akan menganalisis

data yang sudah terkumpul dari metode wawancara yang sudah peneliti lakukan. Tahap kedua peneliti akan melakukan reduksi terhadap data, hal ini bertujuan untuk menghasilkan data yang sesuai dengan topik permasalahan dan tidak menyimpang dari topik permasalahan sendiri. Tahap ketiga yaitu tahap menyajikan hasil reduksi data, data yang disajikan bisa berbentuk teks dengan bentuk naratif, tabel, dan gambar untuk mempermudah pihak peneliti maupun pembaca dalam memahami hubungan antar variabel yang diteliti. Tahap terakhir yaitu tahap menarik kesimpulan dari data yang sudah disajikan, pengambilan kesimpulan dapat melihat apakah variabel – variabel yang ada dalam penelitian memiliki hubungan atau tidak, melihat apakah terdapat perbedaan atau tidak dan sebagainya, agar hasil dari penelitian tersebut sesuai dengan tujuan dan bermakna.

#### **1.9.7 Kualitas Data (*goodness criteria*)**

Penilaian kualitas data dalam kegiatan penelitian berfokus pada uji validitas dan reliabilitas (Sugiyono, 2012 :267).Namun untuk menguji keabsahan data, peneliti dapat menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi menurut (Sugiyono, 2012 : 274) diuraikan menjadi 3 jenis teknik yang terdiri dari triangulasi teknis, triangulasi waktu, dan triangulasi sumber, berikut penjelasannya :

1. Triangulasi teknis merupakan teknik yang berguna untuk menguji keabsahan data dengan pengecekan data menggunakan sumber yang serupa dengan teknis atau metode yang tidak serupa. Contohnya

mengecek data dari hasil wawancara, data hasil dokumentasi, dan data hasil observasi.

2. Triangulasi waktu merupakan teknik yang berguna untuk menguji keabsahan data yang diperoleh berdasarkan waktu yang tidak sama. Contohnya mengecek data Pelayanan Publik pada waktu yang berbeda.
3. Triangulasi sumber merupakan teknik yang berguna untuk menguji keabsahan data dengan menggunakan sumber data lain yang telah memperoleh data sebelumnya.

Berdasarkan uraian pengertian jenis – jenis teknik triangulasi diatas, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data yang memiliki keterkaitan dengan masalah penelitian yang diteliti.

