



**IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI PENDAFTARAN ONLINE
PASIEN PUSKESMAS “PUSTAKA” (Puskesmas Tanpa Antrian Kota
Semarang) TAHUN 2019**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1/S1

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Irbah Muthianing Hardanti

14010116120002

DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Irbah Muthianing Hardanti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010116120002
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang / 27 Desember 1997
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Jl Karangrejo V no 12, Banyumanik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul:

**IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI PENDAFTARAN ONLINE
PASIEN PUSKESMAS “PUSTAKA” (Puskesmas Tanpa Antrian Kota
Semarang) TAHUN 2019**

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 tanggungjawab.

Semarang,
Pembuat Pernyataan,

Irbah Muthianing Hardanti
NIM 14010116120002

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI
PENDAFTARAN ONLINE PASIEN PUSKESMAS
"PUSTAKA" (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang)
TAHUN 2019**

Nama Penyusun : Irbah Muthianing Hardanti

NIM : 14010116120002

Departemen : Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Diponegoro

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Semarang, 5 Juli 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT.

NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin

NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S.

NIP. 196203271986032001

(.....)

Dosen Penguji Skripsi:

1. Dr. Dra. Rina Martini M.Si.

NIP 196703131993032001

(.....)

2. Dr. Laila Kholid Alfirdaus S.IP., M.PP

NIP. 198105072005012002

(.....)

MOTTO

*Percayalah bahwa Allah tidak akan memberikan ujian di
luar batas kemampuan hambanya*

(QS. Albaqarah : 286)

And Everything Happen in a Right Time, in a Right Place

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah di setiap langkah. Atas izin yang Allah SWT berikan untuk melancarkan dan memberi kemudahan dalam mengerjakan tugas akhir ini.
2. Nabi Muhammas SAW yang kita semua tunggu syafa'atnya di hari akhir.
3. Kepada Orang Tua penulis, Ibu Tiwie dan Ayah yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil, yang tidak pernah jenuh mendoakan anaknya, selalu memberikan semangat,
4. Keluarga Besar Penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, Terimakasih atas doa dan dukunganya selama ini.
5. Ibu Fitriyah selaku dosen wali dan pembimbing yang sangat sabar dalam membimbing Terima kasih banyak Bu Fit.
6. Ibu Rina selaku dosen pembimbing kedua dan ketua jurusan yang membimbing dan membantu segala irisan yang berkaitam dengan keperluan sidang dan wisuda.
7. Keluarga Besar Departemen Politik dan Pemerintahan; teman, dosen, dan seluruh civitas akademika yang membantu sebisa mungkin kami mahasiswa. Terimakasih atas bantuannya selama ini.

Implementasi Program Inovasi Pendaftaran Online Pasien Puskesmas PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang) Tahun 2019

Irbah Muthianing Hardanti

ABSTRAK

Terkait dengan tingginya jumlah kunjungan sarana pelayanan kesehatan di Kota Semarang. Munculnya program inovasi PUSTAKA ini dilatarbelakangi karena selama ini sistem pendaftaran pasien puskesmas masih dilakukan secara manual. Pasien masih harus mengantri lama di loket pendaftaran dengan membawa kartu periksa dan KTP. Petugas puskesmaspun masih harus menginput data pasien saat itu juga dimana itu memakan waktu yang cukup lama. Selama ini banyak pasien yang mengeluh karena lamanya antrian di loket pendaftaran puskesmas. Dinas Kesehatan Kota Semarang terus berupaya dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Semarang terutama di puskesmas. Dinas Kesehatan Kota Semarang meluncurkan inovasi pelayanan terbaru bernama PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang) pada 12 November 2018 yang bertepatan dengan peringatan Hari Kesehatan Nasional ke-54 di Balaikota Semarang. Pelayanan PUSTAKA merupakan salah satu sarana pendaftaran pasien non gawat darurat di Puskesmas melalui SMS maupun Whatsapp (WA). Salah satu pelayanan inovasi ini dilakukan untuk mengurangi antrian yang menumpuk dan mempercepat pelayanan yang ada di puskesmas. PUSTAKA diterapkan di 37 puskesmas yang ada di Kota Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan bagaimana strategi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam melaksanakan program Inovasi PUSTAKA. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Semarang. Instansi terkait penelitian ini adalah Dinas Kesehatan Kota Semarang. Subyek penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, Model yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif dalam penelitian ini yaitu, pengumpulan data, Reduksi Data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Adanya PUSTAKA memudahkan masyarakat dalam memperoleh fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Namun di sisi lain, karena kurangnya tenaga di puskesmas, masih banyak kendala terkait administrasi dan pelaporan kepada bidang pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang. Disamping itu tidak adanya SK membuat bidang Pelayanan Kesehatan kesulitan dalam memberikan aturan dan SOP terhadap pelaksanaan program. Selain itu dari pihak masyarakat juga masih banyak yang belum paham terhadap program PUSTAKA sehingga masih ada beberapa masyarakat yang mendaftar langsung ke puskesmas.

Kata Kunci : Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA),

Puskesmas, Layanan Antrian Berbasis Elektronik

Implementatiton of the Online Registration Innovation Program for Patients of Public Health Center (Puskesmas Tanpa Antian Kota Semarang) PUSTAKA in 2019

Irbah Muthianing Hardanti

ABSTRACT

Associated with the high number of visits to health care facilities in the city of Semarang. The reason for the emergence of the PUSTAKA innovation program is because so far the patient registration system for puskesmas patients is still done manually. Patients still have to queue for a long time at the registration counter with a check card and ID card. Even the puskesmas staff still have to input patient data right away which takes quite a long time. So far, many patients have complained about the long queue at the puskesmas registration counter. The Semarang City Health Office continues to strive to improve the quality and quality of health services in the City of Semarang, especially at the puskesmas. The Semarang City Health Office launched a new service innovation called PUSTAKA (Semarang City Without Queue Health Center) on November 12 2018 which coincided with the commemoration of the 54th National Health Day at Semarang City Hall. The PUSTAKA service is a means of registering non-emergency patients at the Puskesmas via SMS or Whatsapp (WA). One of these innovation services is carried out to reduce queues that have accumulated and speed up services at the puskesmas. LITERATURE is implemented in 37 health centers in the city of Semarang.

This study aims to describe and explain the strategies adopted by the Semarang City Health Office in implementing the LITERATURE Innovation program. This study used descriptive qualitative method. This research was conducted in the city of Semarang. The agency related to this research is the Semarang City Health Office. The subject of this research is purposive sampling. Data collection techniques in this study were interviews, library research. The model used to analyze qualitative data in this study is data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

Semarang City Health Office created a program called PUSTAKA. This program is in the form of an application and website where patients do not need to come directly to the puskesmas, but can register at any time and do not need to queue because they have been given a queue number and estimated time of arrival. The existence of LITERATURE facilitates the community in obtaining health service facilities at the puskesmas. But on the other hand, due to the lack of staff at the puskesmas, there are still many obstacles related to administration and reporting to the health service sector at the Semarang City Health Office. In addition, the absence of an SK has made it difficult for the Health Services sector to provide rules and SOPs for program implementation. In addition, there are still many people who do not understand the PUSTAKA program, so there are still some people who register directly at the puskesmas.

Keywords: Public Health Center without Queue in Semarang City (LIFE), Health Center, Electronic Based Queuing Service.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-NYA kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai syarat kelulusan Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Tugas akhir ini telah di selesaikan dengan baik karena bimbingan, petunjuk, saran dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Allah Subahanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan karunia dan anugerah setiap harinya bagi kita. Izin yang Allah berikan untuk melancarkan dan memberi kemudahan penelitian ini.
2. Kepada Orang Tua penulis, Ibu Pratiwie dan Ayah yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil, yang tidak pernah jenuh mendoakan anaknya, selalu memberikan semangat, terimakasih, Semoga Allah Subahanahu Wa Ta'ala memberikan Kesehatan, rahmat dan limpahan rezeki.
3. Adik saya satu – satunya, Ara yang memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung. Terima kasih atas laptop yang sudah penulis gunakan untuk proses sidang skripsi.
4. Keluarga Besar Penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, Terimakasih atas doa dan dukunganya selama ini.

5. Ibu Fitriyah selaku dosen wali yang mempunyai kesabaran extra dalam membimbing dan mendampingi proses sejak awal maba hingga ujian akhir skripsi. Terima kasih banyak Bu Fit, sehat-sehat terus bu semoga saya bisa membalas kebaikan ibu dimasa yang akan datang
6. Ibu Rina selaku dosen pembimbing dan ketua jurusan yang sangat membantu selama proses pembuatan, penyusunan skripsi dan mengurus segala keperluan pendaftaran sidang hingga skripsi. Terima kasih atas kesempatan yang diberikan di akhir masa – masa pendaftaran sidang. Semoga kebaikan ibu mendapat balasan yang cukup besar dari Allah SWT.
7. Ibu Laila selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan pesan yang baik untuk diri saya yaitu untuk selalu yakin dengan apa yang saya kerjakan.
8. Keluarga Besar Departemen Politik dan Pemerintahan; teman, dosen, dan seluruh civitas akademika yang membantu sebisa mungkin kami mahasiswa. Terimakasih atas bantuannya selama ini.
9. Teman-teman sejurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2016 yang telah menjadi kawan berjuang selama menempuh masa studi.
10. May Hesti, Shofi, Khizbatul dan Alvita yang sudah membantu dalam mengurus berkas pendaftaran sidang hingga wisuda.
11. Seluruh anggota organisasi dan/atau kepanitiaan di lingkungan kampus Undip yang banyak memberikan pengalaman bagi penulis untuk bersikap lebih sigap dan lebih sabar dalam merespon keberagaman karakter.

12. Untuk seluruh member EXO dan NCT yang selama ini musiknya telah saya dengarkan disaat – saat saya sedang mengerjakan skripsi.
13. Dan Terima Kasih teruntuk Teman- Teman lainya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Semarang, 4 Juli 2023

Irbah Muthianing Hardanti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Kerangka Teori.....	9
1.5.1 Inovasi.....	9
1.5.1.1 Pengertian Inovasi.....	9
1.5.1.2 Atribut Inovasi	11
1.5.2 Impelentasi Program	12
1.5.2.1 Definisi Implementasi.....	12
1.5.2.2 Pendekatan Impementasi	13
1.5.2.3 Faktor Keberhasilan Impementasi	15
1.6 Operasionalisasi Konsep	17

1.7	Metode Penelitian.....	20
1.7.1	Tipe Penelitian	20
1.7.2	Situs Penelitian	21
1.7.3	Subjek Penelitian	21
1.7.4	Sumber dan Jenis Data.....	22
1.7.4.1	Data Primer.....	22
1.7.4.2	Data Sekunder.....	22
1.7.5	Teknik Pengumpulan Data	23
1.7.6	Analisis dan Interpretasi Data.....	23
1.7.7	Kualitas Data	25
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN		26
2.1	Gambaran Umum Kota Semarang	26
2.1.1	Letak dan Kondisi Geografis Kota Semarang	26
2.1.2	Pembagian Wilayah Administratif	28
2.1.3	Kondisi Demografis Kota Semarang	30
2.1.4	Kondisi Sosial Ekonomi Kota Semarang	31
2.1.5	Kondisi Kesehatan Masyarakat	35
2.2	Profil Dinas Kesehatan Kota Semarang.....	39
2.2.1	Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kota Semarang	39
2.2.2	Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kota Semarang.....	41
2.2.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Kota Semarang.....	42
2.2.4	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Semarang.....	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
3.1	Penerapan Sistem Pendaftaran Online dalam Pelayanan Puskesmas di Kota Semarang.....	54
3.1.1	Latar Belakang Penerapan Program PUSTAKA	59
3.1.2	Program PUSTAKA dalam Proses Pendaftaran Pasien di Puskesmas Kota Semarang.....	59
3.2	Pelaksanaan Program Inovasi PUSTAKA....	65
3.2.1	Komunikasi dalam Pelaksanaan Program PUSTAKA.....	67
3.2.2	Sumber Daya Pelaksanaan Program Inovasi PUSTAKA	68

3.2.3	Disposisi pada Program PUSTAKA	69
3.2.4	Struktur Organisasi Program PUSTAKA	70
3.3	Faktor Penghambat Program PUSTAKA	71
BAB IV	PENUTUP	73
4.1	Kesimpulan.....	73
4.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Pelayanan Kesehatan	3
Tabel 2.1 Letak Geografis Kota Semarang	27
Tabel 2.2 Luas Wilayah per Kecamatan Kota Semarang	29
Tabel 2.3 Peranan PDRB Menurut Lapangan Usaha Atas Dasar Harga	34
Tabel 2.4 Sepuluh Besar Penyakit Puskesmas Tahun 2019	39

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Jumlah penduduk menurut kecamatan Tahun 2019	30
Grafik 2.2 Perkembangan UHH Kota Semarang	36
Grafik 2.3 Grafik Kematian Bayi Tahun 2015-2019	38
Grafik 3.1 Pengguna PUSTAKA di seluruh Puskesmas Kota Semarang periode Januari-Desember 2019	55
Grafik 3.2 Rata – Rata Waktu Pelayanan di seluruh Puskesmas Kota Semarang periode Januari-Desember 2019	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kota Semarang	27
Gambar 2.2 Peta Administratif Kota Semarang	28
Gambar 2.3 Stuktur Organisasi DKK Semarang	43
Gambar 3.1 Tampilan awal aplikasi PUSTAKA	61
Gambar 3.2 Fitur aplikasi PUSTAKA	61
Gambar 3.3 Fitur “Lihat Antrian Puskesmas”	62
Gambar 3.4 “Puskesmasku”	63
Gambar 3.5 Proses pendaftaran melalui aplikasi	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Transkrip Wawancara	78
Lampiran 2: Dokumentasi	89
Lampiran 3: Surat Ijin Penelitian	90