

EFEKTIVITAS PROGRAM PUSKESMAS TANPA ANTRIAN KOTA SEMARANG (PUSTAKA) DI PUSKESMAS PADANGSARI

**ADINDA BUDI HANDAYANI-25000119130086
2025-SKRIPSI**

Dalam rangka memberikan kemudahan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat di wilayah kerjanya, Puskesmas Padangsari menerapkan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) berbasis Teknologi Informasi dan Kesehatan (TIK) sejak 2018. Namun demikian, Puskesmas Padangsari belum berhasil mencapai target 10% pengguna PUSTAKA secara konsisten hingga 2024. Konsep efektivitas organisasi menurut Duncan (1973) diadopsi untuk menganalisis temuan berdasarkan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang saling berhubungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitik. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada sebelas informan terpilih berdasarkan teknik purposive sampling, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program PUSTAKA di Puskesmas Padangsari belum berjalan secara efektif. Pada dimensi pencapaian tujuan, program belum memiliki tujuan dan sasaran yang jelas dan terukur secara formal, capaian pengguna masih di bawah target, dan akuntabilitas program lemah. Pada dimensi integrasi, terdapat ambiguitas dan konflik peran akibat prosedur dan SOP yang belum sepenuhnya terstandarisasi, fragmentasi dokumen landasan program, serta sosialisasi tidak terstruktur dan kurang inklusif sehingga menimbulkan inkonsistensi dan kesenjangan informasi. Pada dimensi adaptasi, meskipun SDM dan sarana prasarana memadai, upaya peningkatan kemampuan dan respons petugas belum cukup menghadapi dinamika lingkungan secara sistematis. Secara keseluruhan, Program PUSTAKA dinilai belum efektif, sehingga diperlukan perbaikan pada landasan pelaksanaan program dan SOP, dokumentasi perencanaan dan evaluasi, penyusunan pedoman operasional, sosialisasi yang terstruktur dengan melibatkan kader, tokoh masyarakat, dan keluarga, serta pelatihan berkelanjutan dan pemeliharaan sarana prasarana secara rutin, untuk mendukung efektivitas dan keberlanjutan program.

Kata Kunci : Efektivitas, Program PUSTAKA, Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi