

EVALUASI PROGRAM PUSKESMAS TANPA ANTRIAN KOTA SEMARANG (PUSTAKA) DI DINAS KESEHATAN KOTA SEMARANG

**KASIH YULIANI-25010116120117
2020-SKRIPSI**

Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi, Dinas Kesehatan Kota Semarang menginovasikan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang sebagai fasilitas *mobile health* yang merupakan layanan pendaftaran secara online di Puskesmas Kota Semarang. Namun, presentase pemanfaatan pengguna PUSTAKA di Kota Semarang masih rendah dan masih terdapat keluhan terkait format pendaftaran yang terkesan rumit. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi program PUSTAKA di Dinas Kesehatan Kota Semarang dari aspek konteks, input, proses, dan produk. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Responden dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Primer dan Tradisional, Pemegang Program PUSTAKA di DKK Semarang, Pemegang Program PUSTAKA Puskesmas Kagok dan Krobokan, Pasien Pengguna dan Bukan Pengguna PUSTAKA. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam program PUSTAKA dilihat dari aspek konteks meliputi kebutuhan, masalah, peluang dan asset sudah sejalan dalam mendukung tujuan program sehingga menjadi dasar yang baik pada perencanaan program PUSTAKA. Aspek input menunjukkan jadwal pelaksanaan, tenaga, dana, sarana dan prasarana sudah baik, namun pada pedoman pelaksanaan program dan legalitas masih belum baik. Aspek proses menunjukkan kegiatan yang menunjang sudah sesuai dengan jadwal pelaksanaan, sedangkan kemampuan staf dan pencatatan pelaporan belum optimal pada pelaksanaan program PUSTAKA. Aspek produk menunjukkan bahwa waktu tunggu pendaftaran dan kemudahan pasien sudah mencapai tujuan program, namun pada kemudahan pasien belum terdapat penilaian secara riil.

Kata Kunci : Evaluasi, Program PUSTAKA, Pendaftaran Online