

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENERIMAAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN PROGRAM PUSKESMAS TANPA ANTRIAN KOTA SEMARANG (PUSTAKA) DI PUSKESMAS PONCOL SEMARANG

**IRVINE NAHLA ANGGRAINI-25010116120034
2020-SKRIPSI**

Adanya antrian di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Puskesmas Poncol Semarang merupakan hal yang harus segera diatasi karena akan mempengaruhi kepuasan pasien serta dapat berdampak pula pada mutu pelayanan puskesmas. Untuk mengatasi hal tersebut, Puskesmas Poncol Semarang menerapkan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) yaitu pendaftaran rawat jalan melalui *Whatsapp*, SMS, atau aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang. Namun penggunaan PUSTAKA belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA. Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan studi *cross-sectional*. Kuesioner diberikan kepada 100 responden yang merupakan pengguna PUSTAKA di Puskesmas Poncol. Pengolahan data menggunakan metode analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan dengan penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA yaitu ekspektasi kinerja ($p= 0,037$) serta ekspektasi usaha ($p= 0,015$). Variabel yang tidak berhubungan yaitu pengaruh sosial ($p= 0,434$). Disarankan bagi pihak puskesmas agar memaksimalkan sosialisasi mengenai PUSTAKA kepada masyarakat secara langsung, memberi saran pada Dinas Kesehatan Kota Semarang agar menyederhanakan format pendaftaran,serta menyediakan nomor telepon lain sebagai alternatif bagi pasien yang mengalami kendala dalam melakukan pendaftaran melalui SMS atau *Whatsapp*.

Kata kunci : Penerimaan, Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA), Pengguna PUSTAKA