Med-Com Empowerment Journal
Vol. 3 No. 1, Agustus, Hal. 1-4

Optimalisasi Implementasi Pemanfaatan Pendaftaran Online Oleh Masyarakat Di Wilayah Puskesmas Bangetayu Semarang

Optimization of the Implementation of Online Registration Utilization by the Community in the Bangetayu Community Health Center Area, Semarang

Aisyah Lahdji[1], Merry Tyas Anggraini[2]
Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Semarang
**Aisyah Lahdji*
[1]lahdjiaa@unimus.ac.id, [2]merrytyas@unimus.ac.id,

Riwayat Artikel:
Dikirim: 15 Desember 2025
Diterima: 18 Mei 2026
Diterbitkan: 31 Agustus 2026

Abstrak

Dinas Kesehatan Kota Semarang mulai memanfaatkan teknologi dengan munculnya program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). Pendaftaran online layanan PUSTAKA dapat dilakukan dengan cara SMS, WA atau aplikasi pesan pendek lain. Program PUSTAKA yang telah dilaksanakan di Puskesmas Bangetayu belum optimal dipergunakan oleh masyarakat terbukti program pendaftaran online pada bulan juni mencapai 16,9% dari target yang direncanakan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan terhadap mitra sasaran untuk mengoptimalkan implementasi antrian online, dengan diberikan sosialisasi dan pelatihan penggunaan pendaftaran antrian online, dimulai membuat alur pendaftaran antrian online, mencetak stiker barcode pendaftaran online dan pembuatan video tutorial tentang pendaftaran antrian online, yang disebarkan ke seluruh masyarakat di wilayah kerja puskesmas bangetayu yang berdampak positif bagi masyarakat. Dengan menggunakan antrian online diharapkan menghindari waktu tunggu yang lama, penularan penyakit infeksi menular. Luaran dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah meningkatkan pengetahuan, sikap, dan ketrampilan masyarakat dalam mengoptimalkan pendaftaran antrian online, sehingga program antrian online di puskesmas bangetayu meningkat, sesuai target yang direncanakan, terbukti dari peningkatan kunjungan yang menggunakan pendaftaran dengan antrian online, pengabdian masyarakat ini memberikan manfaat bagi pasien dan tenaga kesehatan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, mengurangi waktu tunggu pasien, serta mencegah terjadinya penularan penyakit.
Kata kunci: layanan primer, alur pendaftaran, antrian online

Abstract

The Semarang City Health Office has begun utilizing technology with the emergence of the Semarang City Queue-Free Community Health Center (PUSTAKA) program. Online registration for PUSTAKA services can be done via SMS, WA, or other short messaging applications. The PUSTAKA program has been implemented at the Bangetayu Community Health Center, but it has not been optimally used by the community, as evidenced by the online registration program in June reaching 16.9% of the planned target. This community service activity is carried out for target partners to optimize the implementation of online queues, by providing socialization and training on the use of online queue registration, starting with creating an online queue registration flow, printing online registration barcode stickers, and making a tutorial video about online queue registration, which is distributed to all people in the working area of the Bangetayu community health center which has a positive impact on the community. By using online queues, it is expected to avoid long waiting times and the transmission of infectious diseases. The output of this community service activity is to improve the knowledge, attitudes, and skills of the community in optimizing online queue registration, so that the online queue program at the Bangetayu community health center increases, according to the planned target, as evidenced by an increase in visits using online queue registration, this community service provides benefits for patients and health workers to improve

accessibility of health services, reduce patient waiting times, and prevent the transmission of diseases.
***Keywords**: primary healthcare, registration flow, online queue*

Pendahuluan

Puskesmas merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP). Puskesmas ialah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepadamasyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha kesehatan pokok. Puskesmas sebagai fasilitasi kesehatan tingkat pertama (FKTP), mempunyai fungsi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan promotof dan preventif (Sari et al., 2022). Kualitas pelayanan pun dilihat dari berbagai aspek, salah satunya adalah sistem pelayanan berupa pendaftaran. Dengan kemajuan teknologi sekarang, pendaftaran di puskesmas pun mengikuti kemajuan teknologi tersebut, yaitu munculnya pendaftaran online (Christian, 2023). Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden no. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-Government.

Dinas Kesehatan Kota Semarang mulai memanfaatkan teknologi tersebut dengan munculnya program PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang) (Dinas Kesehatan Kota Semarang, 2018) yang memiliki beberapa indikator penilaian, antara lain adalah rata-rata waktu tunggu pendaftaran, rata-rata waktu pelayanan, rata-rata jumlah pasien yang menunggu dan kepuasan pasien (Kasih et al., 2020). Pendaftaran online layanan PUSTAKA dapat dilakukan dengan cara SMS, WA atau aplikasi pesan pendek lain. Namun, aplikasi PUSTAKA sendiri belum dapat diunduh secara online. Puskesmas Bangetayu menerapkan adanya PUSTAKA dengan cara pendaftaran baik melalui e-Puskesmas dan website puskesmas Bangetayu, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui langkah-langkah mendaftar secara online serta kendala lainnya dari dalam Puskesmas Bangetayu itu sendiri.

Permasalahan yang timbul adalah belum optimalnya pemanfaatan pendaftaran antrian online oleh masyarakat disebabkan beberapa permasalahan baik dari sasaran/masyarakat, metode dan media edukasi yang diberikan oleh petugas belum tersosialisasikan secara optimal. Solusi yang akan dilaksanakan kepada mitra adalah memberikan sosialisasi kemudahan pendaftaran online guna memaksimalkan penggunaan perkembangan teknologi pendaftaran antrian online (Yani, 2018). Sosialisasi ini akan diberikan secara berkala dengan juga mengajak masyarakat pada wilayah kerja puskesmas Bangetayu untuk turut serta mengikuti sosialisasi, dan kader sehingga dapat menjadi tenaga perpanjangan informasi kepada warga yang berhalangan hadir dalam sosialisasi.

METODE

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dilakukan melalui beberapa tahap persiapan dan pelaksanaan, di antaranya adalah: berdiskusi dengan kepala Puskesmas Bangetayu, pemegang program, dan penanggung jawab UKM untuk mencari akar masalah minimnya capaian pendaftaran antrian online; mempersiapkan materi untuk pembuatan media edukasi yang menarik berupa alur pendaftaran, video tutorial pendaftaran antrian online, dan pembuatan barcode; melakukan sosialisasi kepada masyarakat wilayah kerja puskesmas dan praktik langsung penggunaan pendaftaran online puskesmas secara berkala; serta mencetak stiker barcode pendaftaran online yang akan dibagikan dan ditempelkan pada tempat umum yang mudah dijangkau.

Kegiatan sosialisasi dan pelatihan dilakukan di dalam gedung maupun di luar gedung Wilayah Puskesmas Bangetayu, selama 3 bulan, mulai bulan Juli, Agustus dan September 2024. Kegiatan diikuti oleh masyarakat dan oleh para kader kesehatan, dengan harapan kader kesehatan bisa memberikan sosialisasi kepada masyarakat di wilayahnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan pengabdian masyarakat dalam upaya meningkatkan kunjungan dengan menggunakan pendaftaran antrian online, menunjukkan hasil yang baik, terjadi peningkatan kunjungan dengan pendaftaran antrian online, disini memperlihatkan adanya peningkatan pengetahuan, sikap masyarakat di wilayah puskesmas bangetayu, sebelum pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan penggunaan pendaftaran antrian online, diberikan pre-test, kemudian setelah sosialisasi diberikan post-test, dengan pengambilan sampel yaitu 15 responden.

Tabel 1. Karakteristik Pengetahuan Responden saat Pre-Test

Karakteristik Pengetahuan (Pretest)	Frekuensi	Persentase (%)
Rendah	3	20%
Cukup	5	33,3%
Tinggi	7	46,7%

Berdasarkan tabel di atas, hampir setengah dari responden memiliki pengetahuan tinggi sebanyak 7 responden (46,7%), responden dengan pengetahuan cukup sebanyak 5 responden (33,3%) dan responden dengan pengetahuan rendah sebanyak 3 responden (20%) pada saat pre-test.

Tabel 2. Karakteristik Sikap Responden saat Pre-Test

Karakteristik Sikap (Pretest)	Frekuensi	Persentase (%)
Rendah	0	0%
Cukup	8	53,3%
Tinggi	7	46,7%

Berdasarkan tabel di atas, hampir setengah dari responden memiliki sikap tinggi sebanyak 7 responden (46,7%), responden dengan sikap cukup sebanyak 8 responden (53,3%) dan responden dengan pengetahuan rendah sebanyak 0 responden (0%) pada saat pre-test.

Tabel 3. Karakteristik Pengetahuan Responden saat Post-Test

Karakteristik Pengetahuan (Posttest)	Frekuensi	Persentase (%)
Rendah	0	0%
Cukup	3	20%
Tinggi	12	80%

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden memiliki pengetahuan tinggi sebanyak 12 responden (80%), responden dengan pengetahuan cukup sebanyak 3 responden (20%) dan tidak responden memilki pengetahuan rendah sebanyak 0 responden (0%) setelah intervensi.

Tabel 4. Karekteristik Sikap Responden saat Post-Test

Karakteristik Sikap (Posttest)	Frekuensi	Persentase (%)
Rendah	0	0%
Cukup	0	0%
Tinggi	15	100%

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden memiliki sikap tinggi sebanyak 15 responden (100%) setelah intervensi dilakukan.
Hasil capaian kunjungan pendaftaran Antrian Online, setelah diberikan sosialisasi dan pelatihan menunjukkan peningkatan konstan. Pada Juli 2024 terdapat 740 kunjungan, Agustus 2024 (1269), September 2024 (1264), Oktober 2024 (1323), dan November 2024 mencapai 1445 kunjungan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan dan hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat disimpulkan bahwa metode kegiatan dapat secara efektif digunakan untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran antrian online. Pengetahuan, sikap dan ketrampilan masyarakat meningkat karena memahami cara pendaftaran antrian online. Pengabdian ini secara efektif mampu meningkatkan kunjungan layanan pendaftaran antrian online. Disarankan untuk terus meningkatkan Promosi Kesehatan secara berkesinambungan dengan koordinasi dengan para kader Kesehatan, Tokoh masyarakat yang ada di wilayah Puskesmas Bangetayu.

DAFTAR PUSTAKA

Sari, E., Ani, M. J., Sari, I. P., Studi, P., Rumah, A., & Langsa, K. (2022). Pemberdayaan Puskesmas Sebagai Sarana Peningkatan Derajat Kesehatan Masyarakat Di Gampong Sungai Pauh Tanjung Kota Langsa. *Jurnal*, 1(3), 414-420.

Christian, E. (2023). Analisis Efektivitas Penerapan Layanan E-Puskesmas di Kota Bandung. *Jurnal*, 1(3), 87-91.

Kasih, Y., Septo, P. A., & Nurhasmadiar, N. (2020). Gambaran Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Sebagai Layanan Pendaftaran Online. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 10(3), 70-72.

Dinas Kesehatan Kota Semarang. (2018). Inovasi Pelayanan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). Semarang.

Yani, A. (2018). Pemanfaatan Teknologi dalam Bidang Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1).