

## HAMBATAN PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI UPTD PUSKESMAS PURING KABUPATEN KEBUMEN

Erica Maharani<sup>1</sup> Tika Sari Dewi<sup>2</sup> Rizky Yuspita Sari<sup>3</sup>

### INTISARI

**Latar Belakang:** Pelayanan pendaftaran merupakan tahap awal penting dalam alur pelayanan pasien di Puskesmas. Namun, masih ditemukan hambatan seperti antrean panjang, gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, dan pasien yang tidak membawa identitas, yang berdampak pada waktu tunggu dan kepuasan pasien.

**Tujuan Penelitian:** Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang menghambat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen berdasarkan pendekatan 5M, yaitu faktor *Man* (sumber daya manusia), *Material* (bahan/sarana), *Machine* (peralatan), *Method* (prosedur), dan *Money* (anggaran).

**Hasil Penelitian:** Penelitian ini menunjukkan hambatan pada lima aspek: (1) *Man* yaitu mayoritas petugas berlatar belakang non-rekam medis dan belum ada pelatihan pelayanan pendaftaran; (2) *Material* yaitu keterbatasan ATK (alat tulis kantor), tempat duduk, dan ruang tunggu; (3) *Machine* yaitu gangguan sistem SIMKES dan BPJS, lambatnya internet, serta kendala komputer; (4) *Method* yaitu ketidaktahuan pasien terhadap alur pendaftaran; dan (5) *Money* yaitu keterbatasan anggaran untuk peningkatan infrastruktur teknologi.

**Kesimpulan:** Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen masih mengalami hambatan pada lima aspek 5M, yaitu latar belakang pendidikan petugas mayoritas non rekam medis, kurangnya pelatihan pelayanan bagi petugas, keterbatasan sarana, gangguan sistem/aplikasi dan jaringan internet, ketidaktahuan alur pendaftaran oleh pasien, serta minimnya anggaran teknologi. Hambatan ini berdampak pada lamanya waktu tunggu dan menurunnya efisiensi pelayanan. Saran bagi puskesmas yaitu meningkatkan kualitas jaringan internet dan pengadaan perangkat komputer untuk di loket pendaftaran serta melakukan sosialisasi mengenai alur pendaftaran secara berkala kepada pasien.

**Keywords:** Pendaftaran Pasien, Rawat Jalan, Puskesmas, Hambatan Pelayanan, Model 5M

---

<sup>1</sup>Mahasiswa RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

## **BARRIERS TO OUTPATIENT REGISTRATION SERVICES AT UPTD PUSKESMAS PURING, KEBUMEN REGENCY**

Erica Maharani<sup>1</sup> Tika Sari Dewi<sup>2</sup> Rizky Yuspita Sari<sup>3</sup>

### **ABSTRACT**

**Background:** Registration services are a crucial initial stage in the patient service flow at community health centers (Puskesmas). However, several obstacles still occur, such as long queues, system disruptions, limited internet connectivity, and patients not bringing identification, all of which impact patient waiting times and satisfaction.

**Objective:** This study aims to explore the factors that hinder outpatient registration services at Puskesmas Puring Kebumen using the 5M approach: Man (human resources), Material (facilities), Machine (equipment), Method (procedures), and Money (budget).

**Results:** The study revealed obstacles in five areas: (1) *Man*: most staff do not have a medical records background and have not received registration service training; (2) *Material*: limited office stationery, seating, and waiting room facilities; (3) *Machine*: disruptions in SIMKES and BPJS systems, slow internet, and computer issues; (4) *Method*: patients' lack of understanding of the registration procedure; and (5) *Money*: limited budget for improving technological infrastructure.

**Conclusion:** Outpatient registration services at Puskesmas Puring Kebumen face challenges in all five 5M aspects. These include staff with non-medical record backgrounds, lack of training, inadequate facilities, system and internet issues, patients' unawareness of registration procedures, and limited technological funding. These challenges contribute to longer waiting times and reduced service efficiency. It is recommended that the health center improve internet quality and provide adequate computer devices at registration counters, as well as conduct regular socialization regarding the registration process for patients.

**Keywords:** Patient Registration, Outpatient, Puskesmas, Service Barriers, 5M Model

---

<sup>1</sup>Student of Medical Record and Health Management Programme Universitas Jenderal Achard Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecture of Medical Record and Health Management Programme Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>3</sup>Lecture of Medical Record and Health Management Programme Jenderal Achmad Yani Yogyakarta