

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah sebuah pusat kesehatan yang berfokus pada kesehatan pasien pada tingkat individu, terutama di bidang promosi dan pencegahan, dalam rangka memberikan kesehatan masyarakat yang terbaik bagi masyarakat sekitar. Puskesmas memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat sebagai unit pelayanan kesehatan dasar. Tujuan strategis Puskesmas adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, terutama di daerah pedesaan (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019). Pada pelayanan Puskesmas yang pertama kali dilakukan oleh pasien adalah mendaftarkan diri diloket pendaftaran. Hal pertama yang paling penting bagi pasien ketika mereka mengunjungi fasilitas kesehatan: pendaftaran. Untuk mengatur urutan layanan dan memudahkan pencarian informasi rekam medis untuk semua lokasi layanan, petugas di Puskesmas secara rutin melakukan registrasi pasien. Pendaftaran pasien untuk berobat di poliklinik atau layanan lain yang disediakan oleh institusi difasilitasi oleh sistem pendaftaran (Handayuni 2021).

Pusat kesehatan di dunia nyata menghadapi beberapa tantangan. Unit pendaftaran pasien adalah salah satu area puskesmas yang masih mengalami kendala (Shofiana et al., 2019). Waktu tunggu yang lama, pelayanan yang buruk, pasien yang tidak memahami proses pendaftaran, kurangnya staf di bagian pengarsipan rekam medis, pasien yang tidak membawa identitas diri, dan kurangnya fasilitas pendukung seperti komputer dan jaringan internet merupakan keluhan yang umum terjadi terhadap layanan pendaftaran pasien. Tanpa infrastruktur TI yang terpadu, rintangan pendaftaran ini akan jauh lebih sulit untuk diatasi. Beberapa fasilitas medis masih menggunakan metode kuno untuk memasukkan data pasien secara manual dan menangani tugas-tugas administratif lainnya (Gunawan et al. 2024).

Adanya hambatan dalam layanan pendaftaran pasien di puskesmas, pasien harus mengantri cukup lama sebelum dapat dipanggil ke poliklinik yang diinginkan untuk berobat. Ketika nomor antrian mereka belum diproses, beberapa pasien masih menanyakannya kepada petugas pendaftaran atau petugas poliklinik (Yuniarti 2021). Keakuratan catatan puskesmas dapat terganggu jika pengelolaan data pasien masih dilakukan secara manual (Gunawan et al. 2024). Kepercayaan terhadap layanan kesehatan dipengaruhi oleh sejauh mana pasien merasa puas. Orang cenderung tidak mempercayai penyedia layanan kesehatan dan mencari perawatan yang mereka butuhkan jika mereka tidak puas dengan layanan tersebut (Shofiana et al., 2019).

Peneliti dalam mengidentifikasi faktor kendala yang muncul pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen menerapkan pendekatan model 5M yang mencakup *Man*, *Material*, *Machine*, *Method*, dan *Money*. Model ini menjelaskan 5 unsur penting yang berdampak pada kinerja dan efektivitas dalam operasional suatu organisasi atau proses (Hendrawati 2017). Dengan penerapan model ini, peneliti dapat menemukan faktor hambatan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan

Masalah-masalah dalam layanan pendaftaran pasien RJ disoroti dalam studi pertama di Puskesmas Puring Kebumen. Masalah-masalah tersebut antara lain gangguan atau kesalahan pada sistem pendaftaran pasien, keterbatasan jaringan internet, pasien yang tidak membawa kartu identitas saat pendaftaran, dan mesin pemindai barcode yang sesekali melakukan kesalahan. Proses pendaftaran pasien menjadi terhambat karena kendala ini. Situasi ini dapat mengakibatkan antrean pasien yang panjang dan waktu tunggu pasien yang lama. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

Dengan mempertimbangkan latar belakang tersebut, peneliti memilih judul “Hambatan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, rumusan masalah dari penelitian yaitu “faktor apa saja yang menghambat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan umum

Mengeksplorasi faktor-faktor yang menghambat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen?

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengkaji kendala dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen yang berkaitan dengan aspek sumber daya manusia.
- b. Mengkaji kendala dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen yang berkaitan dengan aspek bahan, material, atau sarana pendukung.
- c. Mengkaji kendala dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen yang berkaitan dengan penggunaan alat atau peralatan.
- d. Mengkaji kendala dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen yang berkaitan dengan metode atau prosedur kerja yang diterapkan.
- e. Mengkaji kendala dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen yang berkaitan dengan aspek pendanaan atau ketersediaan anggaran.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

#### a. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan referensi dalam pembelajaran bagi mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta khususnya program studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) serta untuk bahan pertimbangan dan panduan yang ingin melakukan penelitian di waktu mendatang.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini akan berfungsi sebagai sumber referensi untuk penelitian yang akan datang, terutama dalam hal hambatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Penulisan ini dapat digunakan sebagai sumber evaluasi dan memberikan saran atau rekomendasi tentang hambatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YOGYAKARTA

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1 1 Keaslian Penelitian

No.	Nama Penelitian	Judul penelitian, tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Linda Handayuni, Ririn Afrima Yenni, Dewi Mardawati, Tiansi Hamilina	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas (2021)	Kami menemukan bahwa pendaftaran kurang berhasil dan tidak dilakukan sesuai protokol yang direncanakan saat kami meninjau literatur tentang masalah yang menghambat proses pendaftaran pasien di E-Puskesmas.	Metode penelitian	Pendekatan deskriptif
2.	Amanda Natasya Gunawan, Riski Aditia Hanafi, Nazwa Ihza Hanifa, Husnul Khathimah, Suci Farahany, Tini Rezeki Saragih, Yuana Wangsa Putri, Ajib Atha Syah Putra, Dewi Agustina	Analisis Hambatan Administrasi Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Securai Kecamatan Babalan Kabupaten Langkat (2024)	Ternyata ada banyak hambatan birokrasi. Beberapa di antaranya adalah proses pendaftaran yang panjang dan sulit, kekurangan tenaga medis, dan tidak adanya sistem teknologi informasi terpadu untuk memfasilitasi administrasi dan pemberian layanan yang efisien. Kendala lainnya adalah kurangnya pengetahuan publik tentang cara kerja program.	Metode penelitian	Pendekatan deskriptif
3.	Inggriani tigrid, meira hidayati	Analisis Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Rekam Medis Di Puskesmas Sudi (2021)	Penelitian yang memenuhi syarat menemukan bahwa, karena berbagai alasan manusiawi, banyak pasien yang tidak memiliki kartu perawatan ketika mereka mendaftar untuk layanan departemen rawat jalan (OPD), seperti kurangnya interaksi antara petugas perekam medis dan kepala puskesmas, yang menyebabkan	Metode penelitian	Subjek penelitian dan pendekatan penelitian.

No.	Nama Penelitian	Judul penelitian, tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			petugas puskesmas tidak memperhatikan pelayanan pasien saat menerima pasien dan pasien tidak memahami apa yang dijelaskan oleh petugas.		
4.	Novia Ayuningtyas, R. Haryo Nugroho, Aglita Janis Rupita	Root Cause Analysis Penghambat Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul (2023)	Pendaftaran online di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul masih terkendala oleh human error baik dari pihak petugas pendaftaran maupun pasien. Gangguan server dan koneksi internet yang tidak dapat diandalkan juga berkontribusi pada waktu tunggu yang lama bagi pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi jumlah pasien secara keseluruhan. Terakhir, fakta bahwa loket pendaftaran terletak di satu tempat berarti pekerjaan tidak terorganisir dengan baik dan petugas tidak melakukan pekerjaan mereka dengan sebaik-baiknya	Metode penelitian	Subjek penelitian, objek penelitian dan pendekatan penelitian.
5.	Niska Salsiani Sinta, Wahyu Sulistiawan	Faktor-Faktor yang Menghambat Pelayanan Penerimaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton (2022)	Penelitian menunjukkan bahwa ada 13 petugas RM, 5 diantaranya adalah lulusan RM, dan 8 lainnya adalah lulusan kesmas. Kekurangan alat mesin untuk dipakai, mesin antrean tidak punya, Tidak ada pengeras suara, akses jaringan belum berjalan dengan	Metode penelitian	Subjek penelitian dan pendekatan penelitian.

No.	Nama Penelitian	Judul penelitian, tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			baik, dan genset selalu rusak sehingga ketika terjadi pemadaman listrik, layanan terhenti. Kurangnya dukungan dana. KIB manual masih digunakan, padahal bahan yang digunakan sudah memadai. Pasien rawat jalan jarang terlihat.		
6.	Fuad Hasan, Faizah Wardhina, Khairunnisa, Ni Wayan Kurnia Widya Wati	Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rsia Mutiara Bunda Martapura Tahun 2020 (2020)	Muncul masalah situs pendaftaran RJ di RSIA Mutiara Bunda karena kurangnya SOP, kekurangan SDM, dan kekurangan fasilitas ditempat pendaftaran.	Metode penelitian	Pendekatan deskriptif