

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Puskesmas Puring Kebumen

Puskesmas Puring merupakan puskesmas yang terletak di Kecamatan Puring, Kabupaten Kebumen. Puskesmas Puring beralamat di Desa Sitiadi, Kecamatan Puring, Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah. Alamat lengkapnya adalah Jl. Petanahan (Pertanahan) No. 19, Desa Sitiadi, Puring, Kebumen, Jawa Tengah 54383.

2. Visi dan Misi Puskesmas Puring Kebumen

a. Visi

1) Terwujudnya Kemandirian Masyarakat Puring untuk Hidup Sehat.

b. Misi

1) Meningkatkan kemampuan SDM dengan Pendidikan Kesehatan yang berkualitas.

2) Mengoptimalkan akses jejaring dan jaringan Puskesmas.

3) Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

4) Meningkatkan mutu dan tata kelola pelayanan kesehatan yang profesional.

3. Pelayanan di Puskesmas Puring Kebumen

Pelayanan rawat jalan yang ada di Puskesmas Puring Kebumen meliputi pelayanan pendaftaran, rekam medis, pemeriksaan umum, kesehatan jiwa, kesehatan gigi dan mulut, PKPR (pelayanan kesehatan peduli remaja), klinik sanitasi, KIA, USG, MTBS, KB, Imunisasi (calon pengantin), konseling gizi, *tuberculosis*, IVA, IMS, perawatan dukungan pengobatan HIV/AIDS, laboratorium, farmasi, dan prolanis (program pengelolaan penyakit kronis).

4. Hambatan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puring Kebumen

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen, setelah dilakukan analisis data kualitatif yaitu dengan reduksi data yang terdiri dari sub kategori (*coding*), kategori/sub tema, dan tema. Berikut merupakan analisis data bagian dari reduksi data yang memuat inti dari transkrip wawancara informan.

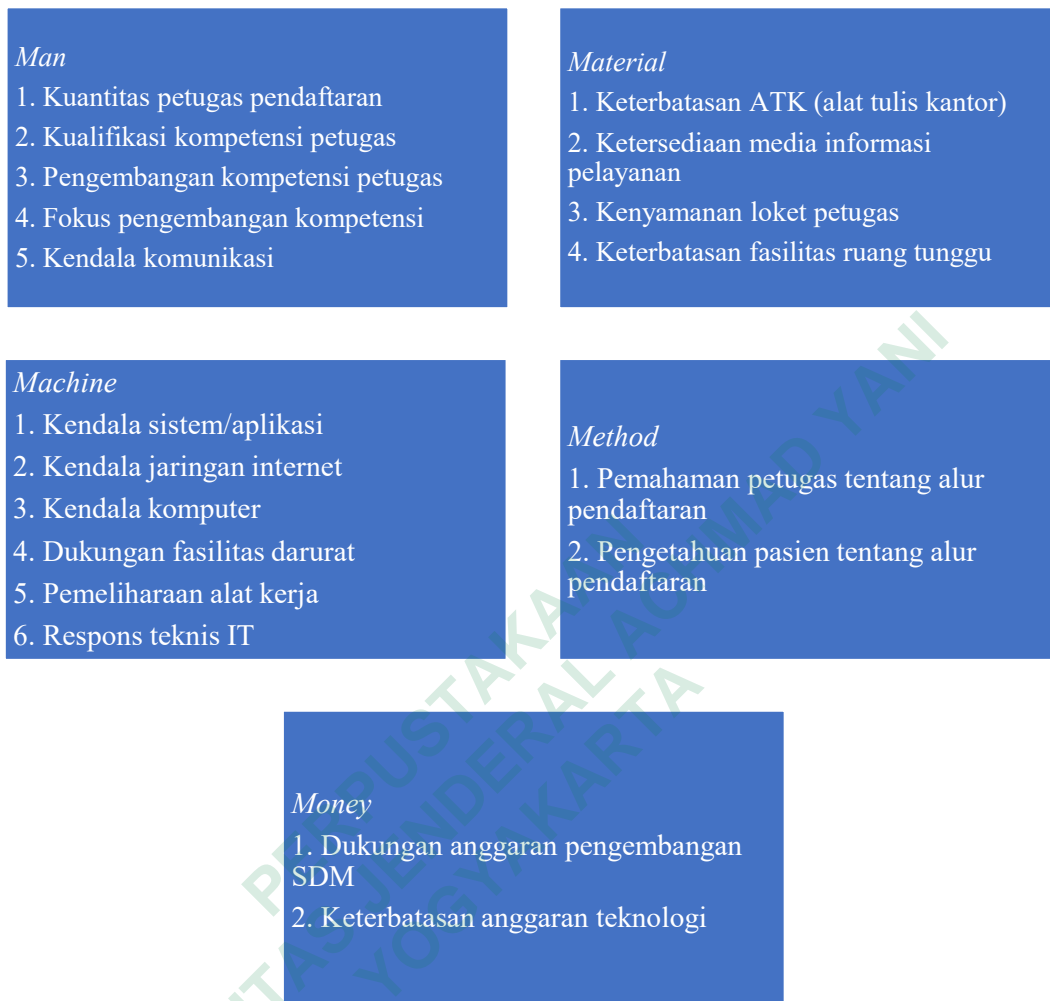
Tabel 4 1 Koding-Kategori-Tema

	Sub Kategori (<i>coding</i>)	Kategori/sub tema	Tema
a.	Jumlah petugas sudah mencukupi	Kuantitas petugas pendaftaran	<i>Man</i>
b.	Terdapat 3 petugas di loket		
a.	Petugas lulusan rekam medis hanya 1	Kualifikasi kompetensi petugas	
b.	Petugas mayoritas lulusan non rekam medis		
c.	Petugas lulusan rekam medis tidak selalu di loket		
a.	Pelatihan aplikasi baru untuk petugas	Pengembangan kompetensi petugas	
b.	Semua petugas loket mengikuti pelatihan		
a.	Belum ada pelatihan khusus pelayanan pendaftaran	Fokus pengembangan kompetensi	
b.	Pelatihan khusus pelayanan pendaftaran belum dianggap prioritas		
c.	Fokus pelatihan lebih ke teknis/aplikasi baru		
a.	Pasien lansia sulit mendengar	Kendala komunikasi	
b.	Pasien lansia mudah lupa		
c.	Pasien kurang jelas dalam penyampaian keluhan		
d.	Menjelaskan pelan-pelan		
a.	Alat tulis terpenuhi	Keterbatasan ATK (alat tulis kantor)	<i>Material</i>
b.	Formulir terpenuhi		
c.	Kertas terpenuhi		
d.	Kehabisan stopmap saat pelayanan		
e.	Kehabisan formulir saat pelayanan		
a.	Tersedianya papan informasi	Ketersediaan media informasi pelayanan	

Sub Kategori (<i>coding</i>)	Kategori/sub tema	Tema
a. Loker pendaftaran nyaman	Kenyamanan loket petugas	
b. Ruang loket petugas cukup luas		
a. Kurangnya tempat duduk pasien	Keterbatasan fasilitas ruang tunggu	
b. Ruang tunggu tidak mencukupi saat ramai		
c. Jumlah pasien pemohon SKD tinggi, memenuhi ruang tunggu		
a. Sistem SIMKES tidak stabil	Kendala sistem/aplikasi	<i>Machine</i>
b. SIMKES dalam tahap pengembangan		
c. Fitur SIMKES belum berjalan maksimal		
d. SIMKES tidak bisa menyimpan data		
e. SIMKES tiba-tiba keluar sendiri/tertutup sendiri saat digunakan		
f. SIMKES lambat saat digunakan bersamaan		
g. Gangguan SIMKES saat jam sibuk/pasien ramai		
h. BPJS tidak bisa menyimpan data		
i. Bridging BPJS tidak terhubung		
j. Data pasien tidak bisa terkirim ke BPJS		
k. Gangguan BPJS terjadi tidak menentu		
l. Proses pendaftaran tertunda		
m. Petugas harus mencatat manual dan input ulang		
n. Petugas jadi kerja dua kali		
o. Pasien menunggu lebih lama		
a. Mati listrik	Kendala jaringan internet	
b. Jaringan internet lambat		
c. Aplikasi loading/ lama dalam memuat data		
d. Aplikasi tidak merespons		
e. Menggunakan tethering dari HP pribadi		
a. Komputer <i>ngehang</i> /macet	Kendala komputer	
b. Komputer <i>loading</i> / lama dalam memuat data		
c. Pasien dialihkan ke petugas pendaftaran yang lain		
d. Pasien menunggu ulang untuk di panggil ke loket		
e. Petugas mencatat data pasien secara manual		

Sub Kategori (<i>coding</i>)	Kategori/sub tema	Tema
f. Input ulang dilakukan setelah komputer kembali normal		
g. Lama waktu pendaftaran bertambah menjadi ± 10 menit		
a. Tersedia genset sebagai cadangan saat listrik padam	Dukungan fasilitas darurat	
a. Jadwal rutin perawatan alat kerja setiap 3 bulan	Pemeliharaan alat kerja	
a. Laporan langsung ke IT	Respons teknis IT	
b. IT langsung datang		
c. Adanya petugas khusus IT		
a. Alur pendaftaran pasien rawat jalan	Pemahaman petugas tentang alur pendaftaran	<i>Method</i>
b. Pelaksanaan pendaftaran sesuai SOP		
c. Lama waktu pendaftaran ± 5 menit		
a. Salah poli yang dituju	Pengetahuan pasien tentang alur pendaftaran	
b. Salah pengambilan nomor saat di skrining		
c. Tidak membawa kartu identitas atau KIB		
a. Tersedia anggaran pelatihan	Dukungan anggaran pengembangan SDM	<i>Money</i>
a. Kurangnya anggaran infrastruktur teknologi	Keterbatasan anggaran teknologi	
b. Kebutuhan lapangan belum terpenuhi		

Faktor Manajemen 5M



Gambar 4. 1 Penyajian Data Model 5M

- a. Mengeksplorasi hambatan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen dari faktor *man*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen, didapatkan tema *man* dengan 5 kategori/sub tema yaitu kuantitas petugas pendaftaran, kualifikasi kompetensi petugas, pengembangan kompetensi petugas, fokus pengembangan kompetensi dan kendala komunikasi. Pada kategori/sub tema kuantitas petugas pendaftaran dimana jumlah petugas pendaftaran dinilai sudah mencukupi untuk melayani kunjungan pasien setiap hari terutama pada jam-jam sibuk dengan total tiga orang yang bertugas di loket

setiap harinya. Pada kategori/sub tema kualifikasi kompetensi petugas, sebagian besar petugas pendaftaran bukan lulusan rekam medis, hanya satu orang yang berlatar belakang rekam medis dan tidak selalu ditempatkan di loket karena terdapat tugas yang lain. Pada kategori/sub tema pengembangan kompetensi petugas, semua petugas loket telah mengikuti pelatihan setiap kali ada aplikasi baru yang digunakan dalam proses pendaftaran. Pada kategori/sub tema fokus pengembangan kompetensi bahwa pelatihan khusus terkait pelayanan pendaftaran belum pernah dilakukan seperti komunikasi dengan pasien, karena belum dianggap prioritas dan pelatihan lebih difokuskan pada aspek teknis seperti penggunaan aplikasi baru. Pada kategori/sub tema kendala komunikasi yaitu pasien lansia sering mengalami kendala komunikasi, seperti sulit mendengar, mudah lupa, dan kesulitan menyampaikan keluhan dengan jelas kepada petugas sehingga petugas harus menjelaskan secara pelan-pelan kepada pasien atau yang mengantar.

Tabel 4 2 Kuotasi faktor man

Kategori/sub tema	Kuotasi
Kuantitas petugas pendaftaran	<p><i>“Iyaa mencukupi mba, termasuk pada jam-jam sibuk kan sekarang sudah ada 3 petugas yang di loket”.</i> (Informan 1 (S))</p> <p><i>“Eeee untuk saat ini mencukupi, karena saat ini sudah ada 3 petugas diloket yah jadi sudah cukup”.</i> (Informan 2 (M))</p>
Kualifikasi kompetensi petugas	<p><i>“Ya ada. Di sini yang rekam medis cuma 1. Terus yang lain ada kesmas, analis, dan saya sendiri, saya lulusan SMA mba”.</i> (Informan 1 (S))</p> <p><i>“Kalau diloket kadang ada saya sendiri saya lulusan rekam medis mba dan kadang ga ada, misal ada yang dari kesmas, analis kesehatan seperti itu mba”.</i> (Informan 2 (M))</p> <p><i>“Gak semua mba, yang lulusan rekam medis cuma 1 lainnya ada yang</i></p>

Kategori/sub tema	Kuotasi
	<p><i>lulusan SMA terus analis dan saya lulusan kesmas mba</i>". (Informan 3 (R))</p> <p><i>"Eee belum yah mba, ada yang kesmas terus analis terus rekam medis sama eee ibu itu eee SMA mba, tapi yang lulusan rekam medis cuma 1 mba"</i>. (Informan 4 (I))</p>
Pengembangan kompetensi petugas	<p><i>"...Jadi pelatihan pas ada acara pertemuan kita di lihatin kalau ada aplikasi baru, nanti petugas rekam medisnya yang melatih kita yang diloket..."</i>. <i>"Ya semua yang di petugas loket, semua yang sering diloket yaitu yang diberikan pelatihan"</i>. (Informan 1 (S))</p> <p><i>"Adanya pelatihan kalau ada aplikasi baru mba, kami semua mendapatkan pelatihan nanti"</i>. (Informan 3 (R))</p>
Fokus pengembangan kompetensi	<p><i>"Sejauh ini memang belum ada pelatihan khusus untuk pelayanan pendaftaran karena belum menjadi prioritas sama sekarang fokusnya ke pelatihan penggunaan aplikasi baru saja mba"</i>. (Informan 1 (S))</p> <p><i>"Belum ada mungkin karena belum terlalu mendesak ya mba. Selama ini pelatihan lebih difokuskan ke hal-hal teknis dulu, seperti pengenalan sistem atau aplikasi baru, begitu mba"</i>. (Informan 2 (M))</p>
Kendala komunikasi	<p><i>"Kadang orang tua sih mba yang susah mungkin karena pendengaran mereka terganggu sama kalau sudah dikasih tau kadang lupa jadi kita menjelaskannya harus pelan-pelan yah baik kepada pasien atau yang mengantar"</i>. (Informan 2 (M))</p> <p><i>"Iya kami kadang-kadang sulit berkomunikasi sama pasien lansia,</i></p>

Kategori/sub tema	Kuotasi
	<p>dari penyampaian keluhan kadang kurang jelas sama gak bisa mendengar dengan baik mba jadi kami harus menjelaskan berulang kali dengan suara ini yah mba suara yang lebih keras begitu mba”.</p> <p>Informan 3 (R))</p>

- b. Mengeksplorasi hambatan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen dari faktor *material*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen, didapatkan tema *material* dengan 4 kategori/sub tema yaitu keterbatasan ATK (alat tulis kantor), ketersediaan media informasi pelayanan, kenyamanan loket petugas, dan keterbatasan fasilitas ruang tunggu. Pada kategori/sub tema keterbatasan ATK (alat tulis kantor) yaitu beberapa informan menyebutkan bahwa kebutuhan alat tulis, formulir, dan kertas dalam pelayanan pendaftaran saat ini sudah terpenuhi dengan baik. Namun, beberapa informan juga menyebutkan masih ditemukan kendala pada ATK (alat tulis, kantor), yaitu saat pelayanan berlangsung, terkadang terjadi kehabisan stopmap dan formulir, sehingga petugas harus mencari alternatif sementara untuk tetap melayani pasien. Pada kategori/sub tema ketersediaan media informasi pelayanan, telah tersedia papan informasi yang terpasang yang berfungsi memberikan petunjuk atau informasi penting kepada pasien terkait pelayanan, tetapi masih ada pasien yang malas membaca jadi lebih memilih untuk bertanya langsung ke petugas. Pada kategori/sub tema kenyamanan loket petugas, loket pendaftaran dirasa nyaman dari meja, kursi, adanya kipas angin dan ruangnya cukup luas untuk 3 petugas yang bertugas di loket, sehingga mendukung kenyamanan petugas saat melakukan pelayanan. Pada kategori/sub tema keterbatasan fasilitas ruang tunggu, yaitu ruang tunggu pasien masih terbatas, dan tempat duduk pasien tidak mencukupi saat ramai, terutama pada saat banyaknya pasien yang datang untuk meminta SKD (Surat Keterangan Dokter).

Tabel 4 3 Kuotasi faktor material

Kategori/sub tema	Kuotasi
Keterbatasan ATK (alat tulis, kantor)	<p><i>“Alhamdulillah sih tidak yah... Mmmm alat tulis, formulir, kertas apa semuanya terpenuhi”.</i></p> <p><i>“Ya sebelum itu kita siapkan dulu sebelum melayani pasien mba, seperti kertas kecil. Kadang kan pasien nubruk yah, belum dipanggil terus sudah maju, saya bilang gini “ya sebentar yah bu saya siapkan pulpen ini kertas” gitu mba”.</i> (Informan 1 (S))</p> <p><i>“Eee selama ini tidak pernah ada kendala mba. Formulir, alat tulis, dan map selalu disiapkan terlebih dahulu. Kami biasanya stok dulu”.</i> (Informan 3 (R))</p> <p><i>“Ada, kaya stopmap kaya formulir, kertas ga ada, jadi kita inisiatif sementara pakai formulir diword nanti kalau stopmapnya sudah ada baru diprint”.</i> (Informan 2 (M))</p> <p><i>“Pernah, kaya kehabisan barang kaya gitu, kalau semisal formulir habis dan tinggal satu nanti kita akalin dengan difotocopy sendiri. Yang penting data pasien tetap tercatat. Kalau stopmap nggak ada, kita pisahkan sementara dulu, nanti kalau udah tersedia baru kita rapikan lagi”.</i> (Informan 4 (I))</p>
Ketersediaan media informasi pelayanan	<p><i>“Nah untuk papan informasi disini sudah ada mba, seperti jam pelayanan terus alur pendaftaran”.</i> (Informan 1 (S))</p> <p><i>“Kalau untuk papan informasi juga sudah ada, tapi pasien kebanyakan sering bertanya ke petugas dari pada membaca mba”.</i> (Informan 3 (R))</p>
Kenyamanan loket petugas	<p><i>“Nyaman lah mba, ruangnya cukup untuk 3 orang diloket, terus ada kipas angin juga”.</i></p>

Kategori/sub tema	Kuotasi
	<p>(Informan 1 (S)) <i>“Saya sih merasa sudah nyaman yah mba, disana sudah ada kipas jadi gak terlalu panas”.</i> (Informan 3 (R))</p> <p><i>“Sudah ya mba, nyaman mba dari meja, kursi, eee sudah ada kipas juga mba diloket jadi nyaman-nyaman saja”.</i> (Informan 4 (I))</p>
Keterbatasan fasilitas ruang tunggu	<p><i>“Sebenarnya sih kadang cukup kadang enggak yah mba, tapi kadang-kadang pasien SKD itu banyak ya kadang ada yang enggak kebagian tempat duduk jadi harus berdiri”.</i> (Informan 1 (S))</p> <p><i>“Ya kadang untuk yang pendaftaran, pasien yang mendaftar pasien duduk dikursi yang didalam dan untuk yang mengantar duduk diluar. Kadang pas lagi ramainya pernah ada pasien yang tidak duduk, apalagi yang minta SKD (surat keterangan dokter) itu sehari bisa sampai 40-50 lebih banyak dibanding pasien yang sakit”.</i> (Informan 2 (M))</p> <p><i>“Paling nanti dibagian poli umum ramai biasanya sebagian ada yang nunggu diluar kaya yang cuma nganter doang gitu nunggu diluar kaya yang SKD itu kan ramai tunggunya diluar nanti baru dipanggil”.</i> (Informan 4 (I))</p>

- c. Mengeksplorasi hambatan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen dari faktor *machine*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen, didapatkan tema *machine* dengan 6 kategori/sub tema meliputi kendala sistem/aplikasi, jaringan internet, komputer, dukungan fasilitas darurat, pemeliharaan alat kerja, dan respons teknis IT. Pada kategori/sub tema kendala sistem/aplikasi

yaitu sistem SIMKES (Sistem Informasi Manajemen Kesehatan) masih dalam tahap pengembangan sehingga belum stabil, terkadang keluar/tertutup sendiri, lambat saat jam sibuk, dan tidak bisa menyimpan data. Kendala pada sistem BPJS, seperti *bridging* tidak terhubung, data tidak terkirim, serta gangguan muncul secara tidak menentu atau bisa kapan saja, proses pendaftaran tertunda, petugas harus mencatat manual lalu menginput ulang, sehingga kerja menjadi dua kali dan pasien menunggu lebih lama. Pada kategori/sub tema kendala jaringan internet, yaitu koneksi lambat atau mati listrik membuat aplikasi tidak responsif, dan petugas mengandalkan tethering HP pribadi. Pada kategori/sub tema kendala komputer, yaitu terjadi pada komputer yang sudah lama seperti komputer sering macet dan *loading* lama saat digunakan, sehingga pasien harus dialihkan ke petugas lain dan menunggu ulang untuk dipanggil ke loket, petugas mencatat data secara manual dan menginput ulang setelah komputer normal kembali, sehingga waktu pendaftaran menjadi lebih lama. Pada kategori/sub tema dukungan fasilitas darurat, tersedia genset saat listrik padam. Pada kategori/sub tema pemeliharaan alat kerja, yaitu terdapat jadwal rutin perawatan alat kerja setiap 3 bulan sekali. Pada kategori respons teknis IT, yaitu petugas dapat langsung melapor ke IT, dan petugas khusus IT segera datang menangani kendala.

Tabel 4 4 Kuotasi faktor machine

Kategori/sub tema	Kuotasi
Kendala sistem/aplikasi	<p><i>“Kalau kendala kadang-kadang ada dari BPJSnya sendiri ada. Kadang-kadang gangguan dari BPJS yang namanya proses bridging ga nyambung jadi ga bisa menyimpan. Kaya tadi sebentar tidak bisa menyimpan”.</i></p> <p><i>“Eee enggak tentu sih, kadang seminggu sekali, tergantung dari BPJSnya, soalnya ini aplikasi onlinenya dari BPJS”.</i></p> <p><i>“Kalau yang lain, kadang SIMKES juga terkendala. Kaya gagal</i></p>

Kategori/sub tema	Kuotasi
	<p><i>nyimpen data terus sistem tiba-tiba keluar sendiri. SIMKES ini masih dalam pengembangan mba”.</i> (Informan 1 (S))</p> <p><i>“Ada, kalau di pendaftaran SIMKES ini, sementara kan kita menggunakan SIMKES nah sedangkan SIMKES ini kan baru mulai beberapa tahun ini masih dalam tahap pengembangan jadi kadang error kaya gitu”.</i></p> <p><i>“Iya, SIMKES ini kan masih pengembangan ya, jadi belum sepenuhnya stabil. Kendalanya itu kadang aplikasinya suka error sendiri, eee tiba-tiba keluar atau nggak bisa disimpan datanya mba. Terus kadang juga lemot, apalagi kalau dipakai bareng-bareng sama poli lain ya mba. Jadi pas kita lagi input pasien, sistemnya malah ngadat, harus nunggu atau ulang dari awal”.</i></p> <p><i>“Ga nentu sih mba kadang error kadang enggak. Biasanya terkendala pas jam-jam sibuk, kaya pagi-pagi antara jam 8 sampai jam 9 karena kan semua poli buka bersamaan”.</i> (Informan 2 (M))</p> <p><i>“Pernah mba, waktu itu aplikasi BPJS sempat terkendala di sistem bridgingnya. Jadi waktu itu sistem SIMKES sama BPJSnya nggak bisa terhubung. Kita udah input data pasien di SIMKES, tapi datanya nggak bisa dikirim ke BPJS. Ya jadi prosesnya tertunda sampai sistemnya bener lagi. Pernah juga SIMKES terkendala, jadi pernah kadang keluar sendiri dari sistemnya terus nggak bisa nyimpen data, soalnya SIMKES ini masih dalam tahap pengembangan mba”.</i> (Informan 3 (R))</p>

Kategori/sub tema	Kuotasi
	<p><i>“Ya kendala kalau sama bridging ke BPJSnya kan kalau BPJS dari pusat sama yang kominfo itu SIMKES loh mba itu ya mba kadang ga terhubung. Terus kalau SIMKES kadang-kadang aplikasi tiba-tiba tertutup sendiri terus tidak bisa menyimpan data pasien mba, kan itu masih dalam proses pengembangan, jadi masih mengalami kendala mba”.</i></p> <p>(Informan 4 (I))</p> <p><i>“Iya dampaknya pasti ada ya mba. Soalnya kita jadi nggak bisa langsung proses pendaftarannya, terus pasien jadi nunggu lebih lama karena datanya nggak bisa langsung masuk. Apalagi kalau sistem BPJSnya juga terkendala, kita cuma bisa simpen dulu NIK pasiennya. Nanti kalau udah normal baru kita input ulang. Jadi kita kerja dua kali mba, catat dulu manual terus input lagi. Kalau pasiennya banyak ya kasihan pasien jadi nunggu lama”.</i></p> <p>(Informan 2 (M))</p>
Kendala jaringan internet	<p><i>“Kadang-kadang mati lampu, kadang-kadang wifinya agak lambat yah mba jadi loading di aplikasi jadi lumayan lama”.</i></p> <p>(Informan 1 (S))</p> <p><i>“Iya pernah mba, jaringannya lambat jadi waktu kita buka aplikasi tuh lama banget loadingnya. Kadang cuma muter-muter aja di layar nggak masuk-masuk. Jadi kita nggak bisa langsung input data pasien, harus nunggu dulu aplikasinya respon”.</i></p> <p>(Informan 3 (R))</p> <p><i>“Pernah, kalau wifinya lambat jadi proses dikomputer juga ikut lambat”.</i></p> <p>(Informan 4 (I))</p>

Kategori/sub tema	Kuotasi
	<p><i>“Kadang internet error lambat kan dari sananya, kadang tu ditelfon setelah itu sementara pakai tetring pakai hp sendiri”.</i> (Informan 2 (M))</p>
Kendala komputer	<p><i>“Pernah mba, itu 1 komputer udah lama kadang loadingnya lama terus ini mba pernah tiba-tiba ngehang jadi ga bisa input”.</i> (Informan 2 (M))</p> <p><i>“Iya mba, jadi komputer yang satu itu kan komputer lama yah mba, kadang kalau dipakai lama suka tiba-tiba ngefreeze ya macet gitu lah mba, nggak bisa diklik apa-apa, cursor diam aja, terus buat buka aplikasi juga nggak bisa, gitu mba”.</i> (Informan 3 (R))</p> <p><i>“Pasien kita alihkan ke petugas yang lain dulu mba yang komputernya bisa dipakai, tapi ya itu pasien harus sabar nunggu dipanggil lagi misal petugas yang itu lagi melayani pasien lain”.</i> (Informan 1 (S))</p> <p><i>“Biasanya kita catat dulu data pasien secara manual mba. Nanti kalau komputernya udah jadi, baru kita input ulang.”</i> (Informan 2 (M))</p>
Dukungan fasilitas darurat	<p><i>“Kita ada genset mba, jadi kalau ada pemadaman listrik kita hidupkan gensetnya”.</i> (Informan 1 (S))</p>
Pemeliharaan alat kerja	<p><i>“Yaa kalau perawatan rutin setiap 3 bulan apa yah sama barang-barang dicek. Eee siapa yang mau service komputer apa-apa, kalau ada kendala pasti kita laporkan dan langsung dibenerin”.</i> (Informan 1 (S))</p> <p><i>“Rutin mba yang 3 bulan sekali itu ada mba”.</i> (Informan 4 (I))</p>

Kategori/sub tema	Kuotasi
Respons teknis IT	<p data-bbox="938 342 1367 443">“Petugas khusus ITnya hanya 1 mba dia PNS mba”. (Informan 1 (S))</p> <p data-bbox="938 477 1367 611">“Kalau ada kendala kita langsung telfon dan langsung datang mba untuk ditindaklanjuti”. (Informan 2 (M))</p> <p data-bbox="938 645 1367 779">“Yaa kalau ada kendala kita langsung menghubungi terus petugasnya langsung datang”. (Informan 3 (R))</p> <p data-bbox="938 813 1367 907">“Yaa nanti langsung ditelfon nanti langsung datang ke loket”. (Informan 4 (I))</p>

- d. Mengeksplorasi hambatan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen dari faktor *method*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen, didapatkan tema *method* dengan 2 kategori/sub tema yaitu pemahaman petugas tentang alur pendaftaran dan pengetahuan pasien tentang alur pendaftaran. Pada kategori/sub tema pemahaman petugas tentang alur pendaftaran, yaitu petugas paham atau mengerti alur pendaftaran pasien rawat jalan dan melaksanakan pelayanan pendaftaran sesuai SOP setiap harinya. Dalam kondisi normal, waktu yang dibutuhkan petugas untuk menyelesaikan satu proses pendaftaran rata-rata sekitar ± 5 menit per pasien. Pada kategori/sub tema pengetahuan pasien tentang alur pendaftaran, yaitu beberapa pasien masih kurang mengetahui alur pendaftaran, seperti salah menuju poli yang dituju, kesalahan saat mengambil nomor antrean di tahap skrining, serta tidak membawa kartu identitas atau KIB yang dibutuhkan saat proses pendaftaran.

Tabel 4 5 Kuotasi faktor method

Kategori/sub tema	Kuotasi
Pemahaman petugas tentang alur pendaftaran	<p>“Yaa pasien datang terus pasien ngambil nomor mesin antrian pendaftaran pas di skrining itu setelah itu pasien menunggu di ruang tunggu dan eee petugas memanggil pasien sesuai nomor urut mesin antrian kemudian eee pasien menyerahkan persyaratan pendaftaran kaya kartu identitas ke petugas setelah itu pasien menunggu di ruang tunggu untuk dipanggil ke poli yang dituju begitu mba”.</p> <p>(Informan 3 (R))</p> <p>“InsyaAllah sesuai SOP yah mba. Kecuali kalau pas ada kendala seperti sistem error kadang memang harus pakai manual dulu”.</p> <p>(Informan 1 (S))</p> <p>“Kalau saya biasanya melayani 1 pasien kurang lebih 5menitan selesai mba”.</p> <p>(Informan 3 (R))</p> <p>“Untuk 1 pasien insyaAllah 5 menit sudah selesai ya mba, kalau sudah punya kartu pendaftaran atau identitas lengkap kurang lebih 5 menit. Kecuali pasien baru bisa lebih dari 5 menit mba, kan ada ngetik nama pasien, nama orang tua dan yang lain”.</p> <p>(Informan 1 (S))</p>
Pengetahuan pasien tentang alur pendaftaran	<p>“Pernah ada, misalnya pasien mau ke poli gigi ternyata dia di depan di skrining saat pengambilan nomor, dia ngambilnya A itu poli umum. Kan kita tanya pas diloket mau kemana pasien jawabnya dokter umum tapi pas sudah disana sudah masuk ternyata mau ke gigi”.</p> <p>(Informan 1 (S))</p> <p>“Pernah pernah, yang tadinya mau ke KIA malah ke MTBS itu kan salah poli tu, jadi salahnya tu pas di skrining. Dan kalau yang tidak membawa kartu</p>

Kategori/sub tema	Kuotasi
	<i>identitas atau KIB gitu biasanya orang tua mba atau pasien baru”.</i> (Informan 2 (M))
	<i>“Yaa pernah mba, paling itu eee pasien lansia mba yang lupa ga bawa KIB jadi yaa kami mendaftarkannya jadi terkendala harus dicek ulang atau ditanya-tanya lagi.”</i> (Informan 3 (R))

- e. Mengeksplorasi hambatan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen dari faktor *money*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen, didapatkan tema *money* dengan 2 kategori/sub tema yaitu dukungan anggaran pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) dan keterbatasan anggaran teknologi. Kategori/sub tema dukungan anggaran pengembangan SDM yaitu terdapat dukungan anggaran dari Puskesmas khususnya untuk pelatihan petugas pendaftaran seperti pelatihan aplikasi baru. Pada kategori/sub tema keterbatasan anggaran teknologi, seperti kurangnya anggaran untuk infrastruktur teknologi untuk pengadaan perangkat keras yaitu komputer untuk di loket pendaftaran dan peningkatan kualitas jaringan internet (*Wi-Fi*).

Tabel 4 6 Kuotasi faktor money

Kategori/sub tema	Kuotasi
Dukungan anggaran pengembangan SDM	<i>“Ada mba, biasanya anggarannya untuk pelatihan kalau ada aplikasi baru”.</i> (Informan 2 (M))
	<i>“Kayanya ada mba, ya itu anggaran untuk pelatihan kalau ada aplikasi baru”.</i> (Informan 1 (S))
Keterbatasan anggaran teknologi	<i>“Ada mba kalau ini, misalnya kita ada pengajuan setiap akhir tahun disuruh mengisi kebutuhan kita apa seperti itu, kebutuhan diloket apa itu sudah dianggarkan dari puskesmas tapi</i>

Kategori/sub tema	Kuotasi
	<p><i>kayanya kurang mencukupi mba, eee itu contohnya komputer sampai sekarang belum diganti-ganti mba.”</i> (Informan 1 (S))</p> <p><i>“Ada mba, tapi masih kurang kayanya, karna komputer itu yang sudah lama kan sering terkendala sampai sekarang belum di ganti terus jaringan wifi juga kadang masih lambat”.</i></p> <p><i>“Sudah pernah disampaikan sih mba, tapi ya mungkin karena anggarannya terbatas, jadi belum bisa langsung ditindaklanjuti”.</i> (Informan 4 (I))</p>

B. Pembahasan

1. Mengeksplorasi hambatan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen dari faktor *man*

Dari hasil yang telah didapat, dari faktor *man* terdapat beberapa kategori/sub tema yaitu kuantitas petugas pendaftaran, kualifikasi kompetensi petugas, pengembangan kompetensi petugas, fokus pengembangan kompetensi, dan kendala komunikasi. Kategori/sub tema kuantitas petugas pendaftaran, diketahui bahwa jumlah petugas pendaftaran sudah mencukupi untuk melakukan proses pelayanan pendaftaran pasien dengan adanya 3 orang petugas yang bertugas di loket pendaftaran setiap harinya. Jumlah petugas yang memadai ini memberikan dampak positif terhadap kelancaran proses pendaftaran pasien, terutama dalam mengurangi antrean dan mempercepat waktu pelayanan. Ketersediaan petugas yang cukup sangat penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, di mana petugas menjadi sumber utama dalam implementasi pelayanan berkualitas, termasuk dalam hal kecepatan waktu administrasi pendaftaran (Mohamad et al., 2022). Apabila kebutuhan sumber daya manusia tidak direncanakan dengan baik maka akan terjadi kekurangan tenaga yang mempengaruhi pelayanan serta kenyamanan pasien dan

mengakibatkan beban kerja meningkat (Maulidah, 2019). Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa jumlah petugas pendaftaran yang sesuai dengan beban layanan secara signifikan meningkatkan efisiensi layanan (Warijan et al., 2018).

Hasil analisis yang diperoleh yaitu kategori/sub tema kualifikasi kompetensi petugas ditemukan bahwa hanya terdapat satu orang petugas pendaftaran yang berlatar belakang pendidikan rekam medis, sedangkan mayoritas petugas lainnya merupakan lulusan dari pendidikan non-rekam medis. Selain itu, petugas yang memiliki latar belakang rekam medis tidak selalu ditempatkan di loket pendaftaran. Untuk menjalankan pekerjaan di rekam medis diperlukan sumber daya manusia yang memenuhi kompetensi perekam medis. Seorang profesi rekam medis merupakan lulusan dari program diploma rekam medis dan informasi kesehatan (Meianti et al., 2018). Untuk memperoleh sumber daya yang kompeten tidak hanya butuh latar belakang pendidikan yang mendukung, tetapi juga diperlukan adanya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas sehingga petugas memiliki keahlian yang baik di lapangan (Maulidah, 2019). Akan tetapi, kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja petugas, serta kesesuaian penempatan petugas dengan bidangnya sangat berpengaruh terhadap kinerja petugas yang bersangkutan. Sebaliknya, jika penempatan tidak sesuai, dapat mengakibatkan ketidakmaksimalan dalam pelayanan kesehatan masyarakat (Desiana & Saputra, 2020).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua petugas pendaftaran telah mengikuti pelatihan aplikasi baru guna mendukung proses pendaftaran, hal tersebut berdasarkan hasil yang didapatkan dengan kategori/sub tema pengembangan kompetensi petugas. Melalui pelatihan pemanfaatan sistem informasi dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diberikan kepada petugas. Pelatihan tersebut dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas sehingga dalam proses mengolah data pasien lebih mudah, cepat dan tepat (Maryati & Utami, 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, bahwa peningkatan pengetahuan dan

keterampilan operator aplikasi berpengaruh langsung terhadap efisiensi input data dan kecepatan layanan loket pendaftaran (Dandi et al., 2022).

Pelatihan pelayanan pendaftaran belum maksimal, berdasarkan hasil yang diperoleh dari kategori/sub tema fokus pengembangan kompetensi. Saat ini belum ada pelatihan khusus yang mengarah langsung pada pelayanan pendaftaran seperti pelatihan komunikasi dengan pasien, tetapi prioritas atau fokus pelatihan yaitu pada pelatihan aplikasi baru saja. Meskipun fokus pelatihan saat ini lebih pada penguasaan aplikasi baru, pentingnya pelatihan pelayanan dengan pasien bagi petugas pendaftaran tidak dapat diabaikan. Pelatihan atau seminar pelayanan yang terstruktur penting dilakukan agar petugas pendaftaran lebih andal, lebih peduli, dan lebih tanggap, sehingga dapat menurunkan keluhan terkait waktu tunggu dan kualitas layanan pendaftaran (Widianawati, 2023). Penelitian terdahulu juga menyatakan bahwa pelatihan yang menekankan kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab petugas dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap layanan pendaftaran sebagai layanan prima (Mohamad et al., 2022). Sebagai contoh yaitu pelatihan komunikasi pelayanan kesehatan mampu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan petugas tentang teknik komunikasi dengan pasien (Caninsti et al., 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi efektif petugas pendaftaran berhasil meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan (Wardani et al., 2018).

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan masih terdapat kendala pada kategori/sub tema kendala komunikasi, khususnya pasien lanjut usia, ditemukan beberapa kendala komunikasi yang menghambat kelancaran pelayanan. Pasien lansia umumnya mengalami penurunan fungsi pendengaran yang menyebabkan mereka sulit menangkap instruksi atau pertanyaan dari petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa gangguan pendengaran pada lansia menjadi faktor penghambat utama dalam proses komunikasi di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, karena pasien kerap meminta pengulangan

informasi akibat ketidakjelasan dalam menangkap pesan (Kumalasari et al., 2024). Selain itu, lansia juga cenderung mengalami gangguan memori, seperti mudah lupa, sehingga informasi yang disampaikan tidak konsisten atau terputus-putus. Penurunan kemampuan berpikir dan mengingat pada lansia menyebabkan ketidakefektifan komunikasi dua arah karena pasien tidak mampu menyampaikan keluhan secara utuh (Heriyanti et al., 2020). Petugas dan pasien merupakan dua komponen yang saling berinteraksi dan mendukung satu sama lain. Jika hanya salah satu pihak yang aktif dalam proses komunikasi, maka hasil yang dicapai tidak akan maksimal (Budiarti & Harmanto, 2022). Oleh karena itu pelatihan komunikasi penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan.

2. Hambatan pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen berdasarkan faktor *material*

Dari hasil yang telah didapatkan, dari faktor *material* terdapat beberapa kategori/sub tema yaitu keterbatasan ATK (alat tulis kantor) beberapa informan mengatakan ATK (alat tulis kantor) sudah terpenuhi, seperti kertas dan formulir pada dasarnya telah tersedia, namun pada waktu tertentu, seperti saat pelayanan ramai, masih terjadi kehabisan stopmap dan formulir yang menghambat proses pendaftaran. Kekurangan alat tulis kantor (ATK) berdampak nyata terhadap keterlambatan alur pelayanan, serta mengganggu proses administrasi di puskesmas, termasuk di bagian pendaftaran (Ramadhani et al., 2024). Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa keterbatasan sarana seperti map rekam medis dan formulir menyebabkan ketidaklengkapan pencatatan, yang berdampak negatif pada kualitas pelayanan dan administrasi (Reza & Umar, 2024).

Pada kategori/sub tema ketersediaan media informasi pelayanan, Puskesmas Puring Kebumen sudah tersedia adanya papan informasi. Papan informasi atau bisa disebut juga dengan papan pengumuman merupakan salah satu media pengantar informasi internal tidak langsung (melalui media) kepada sasaran informasi yang ada (Collins et al., 2021). Papan ini memuat berbagai informasi penting seperti jam operasional, jenis layanan

yang tersedia, alur pendaftaran, dan pengumuman edukatif. Media cetak seperti poster dan papan informasi memiliki peran penting dalam mempermudah proses penyampaian informasi antara petugas dan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama, serta membantu pasien lebih mudah mengerti prosedur dan layanan yang tersedia (Prasanti & Fuady, 2018).

Berdasarkan kategori/sub tema kenyamanan loket petugas diperoleh bahwa loket pendaftaran telah menunjukkan kenyamanan yang cukup baik. Kenyamanan ruang kerja kini diakui sebagai salah satu elemen penting yang berperan besar dalam meningkatkan produktivitas dan performa karyawan (Nusi & Nilotama, 2023). Lingkungan kerja yang nyaman seperti ini berdampak positif terhadap efektivitas kerja, mengurangi kelelahan, dan meningkatkan ketepatan dalam pelayanan administrasi. Hal ini sejalan dengan peneliti terdahulu yang menyatakan bahwa kenyamanan fisik ruang kerja, termasuk pencahayaan, suhu, tata letak, dan luas ruang, memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja staf administrasi di fasilitas kesehatan tingkat pertama (Khaerunnisa & Putri, 2024).

Pada kategori/sub tema keterbatasan fasilitas ruang tunggu, seperti kurangnya tempat duduk pasien dan kapasitas ruang tunggu yang kurang. Sehingga, terdapat pasien yang terpaksa harus berdiri atau menunggu di luar gedung. Keterbatasan ini dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan di puskesmas (Artikel, 2024). Setiap pasien yang datang ke puskesmas tentu mengharapkan tersedianya fasilitas yang mampu mendukung kenyamanan selama proses pelayanan. Fasilitas-fasilitas ini tidak hanya menunjang kenyamanan secara fisik, tetapi juga berperan dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien terhadap puskesmas (Purba et al., 2024). Oleh karena itu, fasilitas ruang tunggu harus memadai agar pelayanan dapat berjalan nyaman, tertib, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan puskesmas.

3. Hambatan pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen berdasarkan faktor *machine*

Dari hasil yang didapat, berdasarkan kategori/sub tema kendala sistem/aplikasi. Dalam hal tersebut bisa disimpulkan bahwa sistem informasi yang digunakan di pendaftaran pasien rawat jalan belum maksimal. Sistem informasi yang kurang stabil akan berakibat pada antrean yang tidak terkendali dan pelayanan tidak konsisten (Agustina, 2022). Peneliti terdahulu menyebutkan bahwa gangguan pada sistem informasi administrasi mengakibatkan petugas harus kembali mencatat secara manual, yang pada akhirnya memperlambat alur pendaftaran dan memperpanjang waktu tunggu pasien (Yuliyana & Firdaus, 2023). Kondisi ini berdampak langsung pada antrean pasien yang menumpuk di ruang tunggu karena pelayanan tidak berjalan dengan efisien (Anggraini, 2025). Penelitian menyebutkan bahwa kendala sistem tersebut bukan hanya berdampak pada efisiensi pelayanan, tetapi juga menurunkan kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan (Wahyuni, 2023).

Pada kategori/sub tema kendala jaringan internet, menunjukkan bahwa kualitas jaringan internet di Puskesmas Puring Kebumen masih belum maksimal yaitu ketika listrik padam dan jaringan *Wi-Fi* lambat. Ketergantungan pada jaringan internet yang tinggi menjadi salah satu tantangan utama dalam penerapan rekam medis elektronik di puskesmas. Saat ini dibutuhkan pengoptimalisasi jaringan, agar proses pelayanan terhadap pasien berjalan lancar untuk penginputan data dan lain sebagainya dibutuhkan jaringan yang sangat mendukung (Sukmawati et al., 2021). Ketika koneksi internet bermasalah, akses terhadap data pasien menjadi terhambat. Hal ini menyebabkan sistem berjalan lambat, bahkan tidak merespons sama sekali, sehingga proses pelayanan terganggu dan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama (Nathan & Rostiaty, 2024). Upaya untuk mengatasi gangguan jaringan internet, yaitu ketika jaringan internet utama mengalami gangguan, petugas inisiatif menggunakan tethering dari HP pribadi sebagai jalur cadangan untuk memastikan kelancaran proses pendaftaran di sistem/aplikasi. Pemanfaatan jaringan seluler sebagai hotspot cadangan terbukti meningkatkan stabilitas akses data, khususnya ketika

jaringan Wi-Fi utama mengalami gangguan operasional (Sukmawati et al., 2021).

Dari hasil yang diperoleh, berdasarkan kategori/sub tema kendala komputer. Dalam hal tersebut bisa disimpulkan bahwa perangkat keras yang digunakan diloket pendaftaran belum memadai karena penggunaan komputer yang sering mengalami *hang*, lambat memuat data atau *loading* yang lama menimbulkan gangguan signifikan terhadap pendaftaran pasien. Peneliti terdahulu menunjukkan bahwa kendala pada perangkat keras, terutama komputer dan koneksi jaringan mengakibatkan performa sistem menjadi tidak optimal sehingga mempengaruhi kelancaran input serta pengolahan data pelayanan (Higuchi, 2021). Kinerja perangkat keras seperti komputer sangat menentukan kelancaran layanan pendaftaran pasien. Gangguan teknis seperti komputer lambat atau *hang* dapat menyebabkan keterlambatan layanan dan meningkatnya beban kerja petugas administrasi. Selain itu, proses pencarian data pasien dan pembuatan rekam medis memakan waktu lebih lama karena kendala perangkat komputer yang sudah tua (Maulidia et al., 2023).

Pada kategori/sub tema dukungan fasilitas darurat, bahwa dalam proses pendaftaran pasien kelangsungan pasokan listrik menjadi elemen yang sangat penting, terutama karena sebagian besar sistem pelayanan berbasis digital seperti Rekam Medis Elektronik (RME) sangat bergantung pada perangkat komputer dan jaringan internet. Gangguan atau pemadaman listrik menjadikan genset sebagai sumber cadangan energi listrik yang harus disiapkan dengan baik (Putra et al., 2024). Temuan di lapangan menunjukkan bahwa tersedianya genset sebagai cadangan saat listrik padam merupakan bentuk dukungan fasilitas darurat yang sangat membantu.

Pada kategori/sub tema pemeliharaan alat kerja, diketahui bahwa puskesmas telah memiliki jadwal rutin pemeliharaan dan perawatan alat kerja seperti komputer, printer, dan lainnya yaitu setiap 3 bulan sekali. Pemeliharaan alat kerja secara berkala merupakan bagian dari untuk menghindari kerusakan mendadak yang dapat menyebabkan keterlambatan

pelayanan (Purwanto, 2024). Pada kategori respons teknis IT, kehadiran petugas IT yang tanggap dan responsif terhadap laporan gangguan teknis menjadi kunci utama dalam mendukung keberlanjutan sistem informasi kesehatan di fasilitas kesehatan (Hidayat et al., 2025).

4. Hambatan pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen berdasarkan faktor *method*

Pada kategori/sub tema pemahaman petugas tentang alur pendaftaran ditemukan bahwa petugas pendaftaran memiliki pemahaman yang baik mengenai alur atau prosedur pendaftaran pasien rawat jalan. Pemahaman ini tercermin dari kemampuan petugas dalam menjelaskan dan melaksanakan proses pendaftaran mulai dari kedatangan pasien, pengambilan nomor antrian, pengisian data di sistem, hingga pemberian informasi lokasi poli tujuan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Prosedur pendaftaran pasien rawat jalan ini dibuat untuk petugas dalam melaksanakan kegiatan pendaftaran di instansinya yang berisi langkah kegiatan lengkap dan kebijakan yang menjadi dasar pelaksanaan (Triutomo & Pradana, 2022). Selain itu, durasi waktu pendaftaran yang rata-rata memakan waktu sekitar ± 5 menit per pasien menunjukkan bahwa pelayanan berjalan cukup cepat. Pemahaman petugas terhadap alur pendaftaran sangat berpengaruh terhadap efisiensi waktu pelayanan dan kualitas data administrasi pasien, terutama di layanan rawat jalan (Erik Aria Winata et al., 2025). Alur atau prosedur pelayanan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan (Shofiana et al., 2019).

Hasil yang diperoleh berdasarkan kategori/sub tema pengetahuan pasien tentang alur pendaftaran, yaitu masih terkendala, masih terdapat pasien yang masih kurang memahami atau mengetahui alur pendaftaran di puskesmas, yang ditandai dengan beberapa permasalahan, seperti salah memilih poli tujuan, kesalahan dalam pengambilan nomor antrian saat proses skrining, hingga tidak membawa kelengkapan identitas atau Kartu Identitas Berobat (KIB). Hal ini menandakan bahwa pengetahuan pasien

terhadap alur pendaftaran masih belum optimal. Pasien masih sering bertanya kepada petugas loket dan petugas loket harus menerangkan satu per-satu kepada pasien tentang alur pelayanan, sehingga pasien yang mendaftar di loket menjadi lama dan terjadi kerumunan di depan loket pendaftaran (Gunawan & Herawaty, 2022). Peneliti terdahulu menyebutkan bahwa kesiapan administrasi pasien juga menjadi faktor penting dalam mempercepat proses pendaftaran (Hafidh et al., 2022).

5. Hambatan pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Puring Kebumen berdasarkan faktor *money*

Pada kategori/sub tema dukungan anggaran pengembangan SDM, puskesmas, yaitu tersedianya anggaran untuk pelatihan bagi petugas terutama pelatihan aplikasi baru. Pada kategori/sub tema keterbatasan anggaran teknologi yaitu keterbatasan anggaran infrastruktur teknologi. Keterbatasan ini menghambat pembaruan perangkat keras seperti komputer, serta penguatan jaringan internet. Peneliti terdahulu menyebutkan bahwa minimnya alokasi untuk IT dalam anggaran puskesmas menyebabkan komputer sering rusak dan tidak segera diperbaiki, sehingga sistem pendaftaran sering terkendala (Hasibuan et al., 2024). Hal ini memperburuk mutu pelayanan, terutama pada unit yang sangat bergantung pada sistem digital seperti loket pendaftaran dan rekam medis elektronik (Zahra & Dinanti, 2022).

C. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, data diperoleh hanya dari petugas pendaftaran pasien rawat jalan tanpa melibatkan pasien atau pihak manajemen, sehingga sudut pandang yang ditampilkan belum sepenuhnya mewakili seluruh aspek pelayanan, terutama dari sisi penerima layanan.