

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan primer merupakan fondasi utama sistem kesehatan nasional Indonesia, dengan kualitas pelayanan sebagai indikator kunci untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Asri et al., 2024). Puskesmas, sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan dasar yang komprehensif. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan primer, Puskesmas bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, dan efisien kepada masyarakat.

Dalam konteks pelayanan Puskesmas saat ini, terutama dengan adanya konsep Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer (ILP), pelayanan tidak lagi berbasis program melainkan berdasarkan siklus hidup. Salah satu unit penting di Puskesmas adalah Unit Rawat Jalan (URJ), yang berfungsi sebagai pintu pertama akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan medis. Tata kelola pelayanan kesehatan primer di Puskesmas diselenggarakan secara terintegrasi melalui sistem kluster (Menteri Kesehatan RI, 2024)

UPTD Puskesmas Genteng Kulon, sebagai salah satu garda terdepan pelayanan Kesehatan Masyarakat diwilayahnya diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan terstandar. UPTD Puskesmas Genteng Kulon, sebagai salah satu institusi layanan kesehatan terdepan di wilayahnya, terus berupaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan standarisasi pelayanan. Salah satu langkah penting untuk mencapai tujuan ini adalah melalui implementasi proses pendaftaran pasien rawat jalan dengan menerapkan sistem elektronik. Sistem ini dirancang untuk menggantikan proses manual yang rentan terhadap masalah, sehingga seluruh alur pendaftaran, mulai dari pengambilan nomor antrean, pengisian data, hingga verifikasi identitas, dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan terintegrasi.

Adanya perubahan proses pelayanan pendaftaran yang terjadi dari manual ke elektronik dilakukan guna peningkatan efektivitas puskesmas dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan, memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis, menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data rekam medis, dan mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis yang berbasis digital dan terintegrasi (Menteri Kesehatan, 2024). Namun dalam pelaksanaannya, ditemukan sejumlah permasalahan yang berdampak pada kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di loket pendaftaran, ditemukan beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain pemberian *general consent* pada pasien baru tidak dilaksanakan oleh petugas, terdapat kasus salah input klaster layanan sehingga pasien tidak memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan medisnya. Selain itu, ditemukan juga permasalahan berupa pendaftaran pasien yang dilakukan oleh selain petugas pendaftaran, yang mana seharusnya pendaftaran pasien dilakukan petugas pendaftaran yang berwenang melalui loket. Adapun ditemukan pasien yang tidak mengambil nomor antrean melalui mesin antrean, baik karena kurangnya pengetahuan atau bervariasinya tingkat pendidikan pasien. Kondisi ini menyebabkan ketidaktertiban antrean, terhambatnya proses pendaftaran.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “Implementasi Pendaftaran di UPTD Puskesmas Genteng Kulon” dengan tujuan untuk memberikan masukan bagi pengelola puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Genteng Kulon.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pemahaman, serta keterampilan dalam pengelolaan/manajemen di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sehingga memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Kepmenkes RI No. HK.01.07/MENKES/312/2020. Serta melatih agar lebih berpikir kritis terhadap perbedaan atau kesenjangan yang dijumpai di lapangan dengan yang diperoleh di bangku kuliah.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi sarana dan prasarana yang digunakan untuk Implementasi Pendaftaran Di Uptd Puskesmas Genteng Kulon.
- b. Mengidentifikasi Implementasi Pendaftaran Di Uptd Puskesmas Genteng Kulon.

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan saran bagi pihak puskesmas dalam menentukan kebijakan serta peningkatan kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kesehatan di UPTD Puskesmas Genteng Kulon.

- b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi atau pengetahuan dalam laporan magang 2 bagi mahasiswa program studi Manajemen Informasi Kesehatan terkait Implementasi Pendaftaran Di Uptd Puskesmas Genteng Kulon, sehingga dapat menjalin hubungan baik antara Politeknik Negeri Jember dengan UPTD Puskesmas Genteng Kulon.

c. Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan tentang Implementasi Pendaftaran Di Uptd Puskesmas Genteng Kulon, serta menjadi bahan pertimbangan, evaluasi, dan perencanaan ketika menyusun laporan magang dan skripsi di kemudian hari.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Genteng Kulon yang beralamatkan di Jl. Diponegoro No.30, Dusun Krajan, Genteng Kulon, Kec. Genteng, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68465. Dilaksanakan selama empat minggu dimulai pada tanggal 7 Juli 2025 – 2 Agustus 2025

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan petugas pendaftaran UPTD Puskesmas Genteng Kulon. Objek penelitian adalah kegiatan pelayanan pendaftaran UPTD Puskesmas Genteng Kulon.

1.4.2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melihat dan mengamati langsung proses pendaftaran di UPTD Puskesmas Genteng Kulon.

1.4.3. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan cara pemaparan hasil dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan terkait proses pendaftaran di UPTD Puskesmas Genteng Kulon.