RINGKASAN

Pelayanan pendaftaran pasien yang efektif memerlukan sistem nomor antrian yang terstruktur dan terintegrasi agar alur pelayanan berjalan tertib serta meminimalkan potensi kesalahan pemanggilan. Di Puskesmas Singojuruh, sistem nomor antrian masih berjalan secara manual dan belum terhubung dengan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) yang digunakan. Kondisi ini memunculkan berbagai keluhan dari pasien terkait pemanggilan nomor antrian yang tidak teratur, meskipun Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi telah menyediakan sistem antrian terintegrasi yang dapat diimplementasikan. Melalui metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, permasalahan diidentifikasi, dianalisis faktor penyebabnya, diukur implikasinya terhadap pelayanan, dan dirumuskan rekomendasi perbaikan yang relevan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung di loket pendaftaran serta wawancara dengan petugas pendaftaran, pengelola sistem, dan pihak manajemen puskesmas. Analisis mengungkap tiga faktor utama yang mempengaruhi belum terimplementasinya sistem, yaitu faktor teknis berupa keterbatasan sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi secara memadai, faktor anggaran terkait pengelolaan dan optimalisasi alokasi dana yang belum maksimal, serta faktor manajerial yang belum menempatkan integrasi sistem antrian sebagai prioritas strategis. Dampak dari kondisi tersebut meliputi menurunnya efisiensi pelayanan, meningkatnya risiko kesalahan pemanggilan pasien, dan berkurangnya kepuasan pengguna layanan. Rekomendasi yang dihasilkan mencakup penerapan sistem antrian terintegrasi dengan pemanggilan otomatis, penyediaan monitor informasi antrian, optimalisasi manajemen anggaran, serta penunjukan personel khusus yang bertanggung jawab terhadap sistem informasi dan jaringan di puskesmas. Implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran dan mengurangi keluhan pasien secara signifikan.