BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar di Indonesia. Mengacu pada Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, setiap puskesmas wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, mulai dari upaya promotif, preventif, kuratif hingga rehabilitatif, yang disertai dengan sistem pencatatan dan pelaporan yang terintegrasi serta dapat dipertanggungjawabkan. Sistem informasi ini sangat penting sebagai penunjang pengambilan keputusan manajerial maupun klinis secara tepat waktu dan akurat.

Dalam mendukung pengelolaan data pelayanan kesehatan, Kementerian Kesehatan mendorong setiap fasilitas kesehatan menerapkan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Salah satu wujud implementasi di Kabupaten Banyuwangi adalah SIMPUSWANGI, yaitu aplikasi pencatatan dan pelaporan elektronik yang digunakan oleh sebagian besar puskesmas termasuk Puskesmas Singojuruh. Aplikasi ini mencakup proses pencatatan pelayanan dari awal, seperti identitas pasien, hasil anamnesis, diagnosis, pengobatan, hingga rujukan dan laporan. SIMPUSWANGI juga telah mendukung integrasi dengan platform nasional SATUSEHAT sebagaimana diatur dalam Permenkes RI Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, yang mewajibkan fasilitas pelayanan kesehatan menyelenggarakan rekam medis elektronik secara bertahap.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan adanya keluhan dari pasien terkait ketidakteraturan mekanisme pemanggilan antrean di Puskesmas Singojuruh. Meskipun pengambilan nomor antrean telah dilakukan melalui sistem mesin antrean otomatis, proses pemanggilan pasien di loket pendaftaran masih berlangsung secara manual. Kondisi ini menimbulkan ketidakteraturan antara urutan pengambilan nomor dan pelaksanaan pemanggilan, sehingga berimplikasi pada ketidakpastian giliran pelayanan.

Permasalahan tersebut terjadi karena sistem nomor antrean tidak terintegrasi dengan Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUSWANGI) yang digunakan pada proses pendaftaran. Sedangkan Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi telah menyediakan aplikasi pemanggilan antrean terintegrasi yang dirancang untuk memfasilitasi pemanggilan otomatis melalui media audio-visual. Namun, hingga saat ini aplikasi tersebut belum diimplementasikan, sehingga potensi teknologi yang tersedia belum dimanfaatkan secara optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengangkat judul “Analisis Implementasi Sistem Nomor Antrean di Loker Pendaftaran Puskesmas Singojuruh”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor penyebab ketidakteraturan dalam pemanggilan nomor antrean pada loket pendaftaran, serta menyusun rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan keteraturan dan efisiensi pelayanan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Menganalisis faktor-faktor penyebab ketidakteraturan dalam pemanggilan nomor antrean pada loket pendaftaran Puskesmas Singojuruh, serta menyusun rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan keteraturan dan efisiensi pelayanan pendaftaran pasien.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Mengidentifikasi dari permasalahan yang ditemukan
- b. Menganalisis faktor-faktor penyebab dari permasalahan yang ditemukan
- c. Menganalisis implikasi dari permasalahan yang ditemukan
- d. Menyusun rekomendasi solusi dari permasalahan yang ditemukan.

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Bagi Penulis

Sebagai sarana pembelajaran dan pengembangan wawasan dalam memahami sistem pendaftaran pasien secara langsung di

fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, khususnya pada Puskesmas Singojuruh.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil laporan ini dapat menjadi bahan referensi akademik dan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember, khususnya program studi Manajemen Informasi Kesehatan dalam melakukan analisis permasalahan dan penyusunan rekomendasi perbaikan..

c. Bagi Puskesmas Singojuruh

Laporan ini diharapkan dapat memberikan solusi maupun rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan pendaftaran pasien, khususnya dalam pemanfaatan sistem antrean.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

1.3.1 Lokasi Magang

Lokasi magang dilaksanakan di Puskesmas Singojuruh yang terletak Jalan Gendoh No.91, Suruh, Singojuruh, Kec. Singojuruh, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68464

1.3.2 Waktu Magang

Kegiatan magang dilaksanakan mulai tanggal 8 Juli 2024 hingga 2 Agustus 2024 di Unit Rekam Medis Puskesmas Singojuruh, Kabupaten Banyuwangi. Pelaksanaan magang dilakukan pada hari kerja, yaitu Senin hingga Sabtu, dengan jam kerja sebagai berikut:

- a. Hari Senin-Kamis : pukul 07.00 – 14.00 WIB
- b. Hari Jumat : pukul 07.30-11.00 WIB
- c. Hari Sabtu : pukul 07.00-13.00 WIB

Sedangkan untuk jam pelayanannya sendiri sebagai berikut:

- a. Hari Senin-Kamis : pukul 07.00 – 11.00 WIB
- b. Hari Jumat : pukul 07.30 – 09.30 WIB
- c. Hari Sabtu : pukul 07.00-10.00 WIB

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam kegiatan ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk menganalisis implementasi sistem nomor antrean pada loket pendaftaran Puskesmas Singojuruh. Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung dan wawancara untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, menganalisis faktor penyebabnya, serta menyusun rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan keteraturan dan efisiensi pelayanan.

1.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan melalui observasi terhadap proses pendaftaran, serta wawancara dengan petugas pendaftaran dan petugas IT di Puskesmas Singojuruh.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui referensi dari Permenkes RI dan literatur lain yang relevan untuk memperkuat analisis dan pembahasan.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Dilakukan secara langsung terhadap proses pendaftaran pasien di loket, mulai dari pengambilan nomor antrean melalui mesin hingga pemanggilan manual oleh petugas pendaftaran.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada petugas pendaftaran dan IT yang berhubungan dengan pengelolaan sistem antrean dan pendaftaran.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan melalui pengambilan gambar kertas daftar antrean dan kertas nomor antrean.