

**ANALISIS HAMBATAN ADMINISTRASI TERHADAP AKSES
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DESA
SECURAI KECAMATAN BABALAN
KABUPATEN LANGKAT**

Amanda Natasya Gunawan^{1*}, Riski Aditia Hanafi², Nazwa Ihza Hanifa³, Husnul Khathimah⁴, Suci Farahany⁵, Tini Rezki Saragih⁶, Yuana Wangsa Putri⁷, Ajib Atha Syah Putra⁸, Dewi Agustina⁹

Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2,3,4,5,6,7,8,9}

*Corresponding author : amandanatasya2205@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan medis di Puskesmas memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga kesehatan masyarakat, terutama pada tingkat dasar. Puskesmas berfungsi sebagai pusat layanan kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif. Meskipun demikian, akses masyarakat terhadap pelayanan ini seringkali terhambat oleh berbagai masalah administratif yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hambatan-hambatan administratif yang memengaruhi akses masyarakat ke layanan kesehatan di puskesmas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap petugas kesehatan serta pasien di beberapa puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat berbagai hambatan administratif yang sering terjadi. Di antaranya adalah prosedur pendaftaran yang rumit dan memakan waktu, keterbatasan jumlah tenaga medis yang tersedia, serta kurangnya penerapan sistem teknologi informasi yang terintegrasi untuk mendukung kelancaran administrasi dan pelayanan. Selain itu, informasi tentang prosedur pelayanan yang tidak cukup disosialisasikan kepada masyarakat menjadi faktor penghambat lainnya. Hal ini sering kali menambah kebingungan pasien dan memperlambat proses pelayanan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan langkah-langkah perbaikan, seperti penyederhanaan proses administrasi, peningkatan kapasitas serta pelatihan tenaga medis, dan penerapan sistem teknologi informasi yang lebih efisien. Dengan perbaikan ini, diharapkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dapat lebih mudah, pelayanan menjadi lebih efektif, serta kualitas layanan di puskesmas meningkat.

Kata kunci : akses pelayanan kesehatan, hambatan administrasi, kualitatif deskriptif, puskesmas

ABSTRACT

Medical services at Community Health Centers play a very important role in maintaining public health, especially at the basic level. Community Health Centers function as health service centers that organize preventive, promotive, curative, and rehabilitative activities. This study aims to identify and analyze administrative barriers that affect public access to health services at community health centers. The method used in this study is descriptive qualitative, with data collection techniques through in-depth interviews and direct observation of health workers and patients in several community health centers. The results of the study indicate that there are various administrative barriers that often occur. Among them are complicated and time-consuming registration procedures, limited number of available medical personnel, and lack of implementation of an integrated information technology system to support smooth administration and services. In addition, information about service procedures that is not sufficiently socialized to the community is another inhibiting factor. This often adds to patient confusion and slows down the service process. To overcome these obstacles, corrective measures are needed, such as simplifying the administrative process, increasing the capacity and training of medical personnel, and implementing a more efficient information technology system. With these improvements, it is hoped that public access to health services can be easier; services will be more effective, and the quality of services at health centers will increase.

Keywords : access to health services, administrative barriers, qualitative descriptive, health centers

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek fundamental dalam pembangunan suatu negara. Kesehatan yang baik tidak hanya berkontribusi pada kualitas hidup individu, tetapi juga berpengaruh pada produktivitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Pembangunan sektor kesehatan yang efektif dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mengurangi angka kematian, dan meningkatkan harapan hidup. Di Indonesia, sistem kesehatan dibangun dengan tujuan memberikan akses yang luas kepada seluruh lapisan masyarakat, terutama melalui fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan dasar memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. (Susiloringtyas et al., 2022)

Puskesmas memiliki fungsi strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, khususnya di daerah pedesaan. Sebagai fasilitas kesehatan pertama yang dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat, Puskesmas diharapkan mampu memberikan layanan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif. Meskipun Puskesmas telah menjadi ujung tombak dalam pelayanan kesehatan di Indonesia, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, terutama dalam hal manajemen administratif yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan. Hambatan administratif ini sering kali menjadi penyebab utama terhambatnya akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang optimal di tingkat Puskesmas. (TeraMedik, n.d.)

Di Puskesmas Desa Securai, Kecamatan Babalan, Kabupaten Langkat, masalah administratif menjadi salah satu kendala utama yang mengganggu kelancaran pelayanan. Prosedur pendaftaran yang rumit dan membutuhkan waktu lama seringkali membuat masyarakat merasa enggan untuk mengakses layanan kesehatan. Hal ini tentu berimbas pada rendahnya tingkat kunjungan masyarakat ke Puskesmas, meskipun fasilitas dan tenaga medis tersedia. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia di Puskesmas Desa Securai juga menjadi masalah yang tidak bisa diabaikan. Kekurangan jumlah tenaga medis sering menyebabkan pelayanan yang terbatas dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kurangnya sistem teknologi informasi yang terintegrasi juga memperburuk hambatan administratif ini. Di beberapa Puskesmas, pengelolaan data pasien dan administrasi lainnya masih dilakukan secara manual, yang berisiko menghambat proses pelayanan dan menyebabkan ketidakakuratan dalam pencatatan. Dalam konteks ini, teknologi informasi yang lebih terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses pelayanan, dan memudahkan pemantauan data kesehatan. Namun, penerapan teknologi informasi ini sering kali terkendala oleh keterbatasan infrastruktur dan pelatihan bagi tenaga medis serta staf administrasi.

Selain masalah administratif dan sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi mengenai alur dan prosedur pelayanan kesehatan juga menjadi penghalang utama dalam meningkatkan akses masyarakat ke Puskesmas. Banyak masyarakat yang belum memahami cara mengakses layanan kesehatan yang ada, sehingga mereka cenderung merasa bingung atau tidak tahu harus mulai dari mana. Ketidakpahaman ini sering kali menyebabkan masyarakat memilih untuk mencari pengobatan alternatif atau menghindari layanan kesehatan formal, meskipun layanan tersebut lebih aman dan lebih terjamin keabsahannya. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas untuk meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat agar mereka lebih percaya diri dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada.

Pentingnya akses terhadap pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif semakin terasa di era globalisasi, di mana masyarakat dituntut untuk lebih sadar akan pentingnya menjaga kesehatan. Namun, di banyak daerah, termasuk di Puskesmas Desa Securai, masih terdapat kesenjangan dalam hal pemahaman dan penerimaan layanan kesehatan. Faktor-faktor sosial,

budaya, dan ekonomi seringkali memengaruhi keputusan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan. Beberapa masyarakat mungkin merasa ragu atau tidak percaya terhadap Puskesmas karena pengalaman buruk sebelumnya, atau karena mereka lebih memilih pengobatan alternatif yang sering kali lebih mudah diakses dan dianggap lebih murah. (Afdoli & Malau, 2019)

Selain faktor sosial dan budaya, faktor geografis juga mempengaruhi tingkat akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Banyak masyarakat di daerah pedesaan, seperti di Desa Securai, menghadapi kendala dalam menjangkau Puskesmas karena kondisi jalan yang tidak memadai dan jarak yang cukup jauh dari tempat tinggal mereka. Keterbatasan akses ini semakin menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan yang cepat dan tepat waktu, terutama dalam situasi darurat. Dalam hal ini, perlu ada upaya perbaikan infrastruktur atau bahkan pengembangan layanan kesehatan yang dapat menjangkau masyarakat di daerah yang lebih terpencil, seperti layanan kesehatan keliling atau telemedicine. (Lasso, 2023)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan-hambatan administratif yang ada di Puskesmas Desa Securai dan mengidentifikasi solusi-solusi yang dapat meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan memahami berbagai hambatan yang ada, diharapkan dapat ditemukan cara-cara untuk menyederhanakan proses administratif, memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia, dan mengintegrasikan sistem teknologi informasi yang lebih efisien. Salah satu tujuan penting dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi yang praktis bagi pengelola Puskesmas dan pemangku kebijakan dalam rangka memperbaiki sistem pelayanan kesehatan di daerah tersebut.

Penelitian ini juga berfokus pada faktor sosial dan budaya yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas. Salah satu tujuan dari penelitian ini adalah menggali lebih dalam mengenai persepsi dan sikap masyarakat terhadap Puskesmas dan layanan kesehatan formal, serta menemukan cara-cara yang lebih efektif untuk mengubah pandangan negatif masyarakat. Pendekatan edukatif dan komunikasi yang lebih inklusif sangat diperlukan untuk mengubah stigma atau ketidakpercayaan yang ada dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia.

Dengan hasil yang komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perumusan kebijakan dan pengembangan sistem pelayanan kesehatan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Solusi yang dihasilkan dari penelitian ini tidak hanya berfokus pada perbaikan administratif, tetapi juga mencakup aspek sosial, budaya, dan geografis yang memengaruhi akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Dengan demikian, diharapkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Securai dapat semakin mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang selama ini terhambat oleh berbagai kendala administratif dan sosial.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis hambatan administratif yang mempengaruhi akses pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Securai, Kecamatan Babalan, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara. Desain penelitian bersifat eksploratif, bertujuan untuk menggali dan memahami berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kesulitan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2024, di mana peneliti akan mengamati secara langsung dinamika yang terjadi dalam proses pelayanan di Puskesmas. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari petugas kesehatan yang bekerja di Puskesmas Desa Securai, termasuk tenaga rekam medis, tenaga administrasi, dan kepala Puskesmas. Dari populasi tersebut, sampel diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling, yang memungkinkan peneliti memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Dengan demikian,

petugas yang terlibat langsung dalam prosedur administrasi dan pelayanan kesehatan akan menjadi sumber informasi utama.

Variabel penelitian yang menjadi fokus utama adalah hambatan administratif dalam akses pelayanan kesehatan. Variabel ini mencakup beberapa dimensi, seperti prosedur pendaftaran yang rumit dan memakan waktu, keterbatasan jumlah tenaga medis, serta kurangnya penerapan sistem teknologi informasi yang terintegrasi. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai alur dan prosedur pelayanan juga menjadi faktor penghambat yang signifikan. Data akan dikumpulkan melalui dua teknik utama: wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara mendalam dilakukan dengan petugas Puskesmas untuk mendapatkan informasi kualitatif tentang pengalaman mereka dalam menghadapi hambatan administratif. Pertanyaan wawancara dirancang untuk menggali tantangan yang mereka hadapi serta pandangan mereka mengenai solusi yang mungkin diterapkan. Sementara itu, observasi partisipatif memungkinkan peneliti terlibat langsung dalam kegiatan di Puskesmas untuk mengamati interaksi antara petugas dan pasien serta alur administratif yang berlaku.

Analisis data dilakukan secara kualitatif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Peneliti akan mencari pola dan tema dari data yang diperoleh untuk memahami lebih dalam mengenai hambatan-hambatan administratif tersebut. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai kondisi nyata di lapangan serta rekomendasi praktis untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Securai.

HASIL

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tiga petugas Puskesmas Desa Securai, yang terdiri dari seorang kepala Puskesmas, seorang tenaga rekam medis, dan seorang tenaga administrasi. Wawancara dilakukan untuk menggali pandangan mereka mengenai hambatan administratif yang mempengaruhi akses pelayanan kesehatan. Berikut adalah hasil yang diperoleh dari wawancara tersebut:

Prosedur Pendaftaran yang Rumit

Salah satu hambatan utama yang diidentifikasi oleh semua petugas adalah prosedur pendaftaran yang dianggap rumit. Kepala Puskesmas menjelaskan bahwa proses pendaftaran pasien sering kali memerlukan banyak dokumen dan informasi yang harus disiapkan oleh pasien. "Banyak pasien yang datang tidak membawa dokumen lengkap, seperti KTP atau kartu BPJS. Ini membuat proses pendaftaran menjadi lebih lama dan membingungkan," ungkapnya. Tenaga rekam medis juga menambahkan bahwa ketidakpahaman masyarakat tentang prosedur pendaftaran sering kali menyebabkan antrian panjang di loket pendaftaran. "Kami sering menjelaskan ulang prosedur kepada pasien, tetapi tidak semua orang mengerti dengan cepat. Hal ini membuat mereka merasa frustrasi," katanya.

Sumber Daya Manusia yang Terbatas

Keterbatasan sumber daya manusia di Puskesmas juga menjadi sorotan utama dalam wawancara. Tenaga administrasi mengungkapkan bahwa jumlah petugas di Puskesmas tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang setiap hari. "Kami hanya memiliki beberapa petugas untuk menangani ribuan pasien setiap bulan. Ini tentu saja mengakibatkan beban kerja yang berat dan sering kali menyebabkan kesalahan dalam pengolahan data," jelasnya. Kepala Puskesmas menambahkan bahwa kurangnya tenaga medis dan administrasi berpengaruh pada kualitas pelayanan. "Dengan jumlah petugas yang terbatas, kami tidak bisa memberikan perhatian maksimal kepada setiap pasien, sehingga pelayanan menjadi kurang optimal," ujarnya.

Kurangnya Sistem Teknologi yang Terintegrasi

Ketiga petugas sepakat bahwa kurangnya sistem teknologi informasi yang terintegrasi menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kepala Puskesmas menjelaskan bahwa saat ini, mereka masih menggunakan sistem manual dalam pencatatan data pasien dan pengelolaan informasi kesehatan. "Kami belum memiliki sistem informasi manajemen kesehatan yang terintegrasi, sehingga data pasien sulit diakses dan dikelola dengan baik," katanya. Tenaga rekam medis menambahkan, "Ketika ada pasien yang membutuhkan riwayat kesehatan mereka, kami harus mencarinya secara manual di tumpukan berkas fisik. Ini sangat memakan waktu dan bisa mengganggu proses pelayanan." Ketidaktersediaan sistem digital juga menghambat komunikasi antar petugas dalam memberikan layanan kepada pasien.

Kurangnya Sosialisasi Proses Pelayanan

Satu lagi hambatan signifikan yang diungkapkan oleh para petugas adalah kurangnya sosialisasi mengenai proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tenaga administrasi menyatakan bahwa banyak masyarakat yang tidak mengetahui cara mendaftar atau jenis layanan yang tersedia di Puskesmas. "Kami sudah melakukan beberapa kegiatan sosialisasi, tetapi masih banyak warga yang belum memahami bagaimana cara mengakses layanan kesehatan dengan benar," ujarnya. Kepala Puskesmas menekankan pentingnya edukasi bagi masyarakat agar mereka lebih memahami hak dan kewajiban mereka sebagai pengguna layanan kesehatan. "Jika masyarakat lebih memahami prosesnya, saya yakin akses terhadap pelayanan kesehatan akan meningkat," tambahnya.

Dari hasil wawancara dengan ketiga petugas Puskesmas Desa Securai, dapat disimpulkan bahwa hambatan administratif dalam akses pelayanan kesehatan meliputi prosedur pendaftaran yang rumit, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sistem teknologi informasi yang terintegrasi, serta kurangnya sosialisasi mengenai proses pelayanan kepada masyarakat. Hambatan-hambatan ini saling berkaitan dan mempengaruhi kualitas serta aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Dengan pemahaman mendalam mengenai hambatan-hambatan tersebut, langkah-langkah perbaikan dapat dirumuskan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Puskesmas Desa Securai, sehingga dapat memberikan manfaat lebih besar bagi masyarakat setempat dalam mendapatkan akses layanan kesehatan yang berkualitas.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pendaftaran yang rumit menjadi salah satu hambatan administrasi dalam pelayanan kesehatan. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Juniati et al (2022) yang mengemukakan bahwa hambatan administrasi terhadap akses pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat mencakup beberapa faktor, antara lain:

Kurangnya Sosialisasi : Masyarakat sering kali tidak memahami sistem dan prosedur yang berlaku dalam program BPJS Kesehatan, yang mengakibatkan kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan yang tersedia. Kesalahan Penataan Pasien : Di beberapa fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas, terdapat kesalahan dalam penataan pasien berdasarkan kelas BPJS, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kebingungan di kalangan pasien. Kendala Biaya : Banyak masyarakat yang tidak mampu membayar iuran bulanan BPJS, terutama peserta mandiri, yang mengakibatkan mereka tidak dapat mengakses layanan kesehatan yang seharusnya mereka terima. Keterbatasan Fasilitas dan Sumber Daya Manusia : Puskesmas sering kali kekurangan fasilitas yang memadai dan tenaga kesehatan yang terlatih, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masalah Administrasi : Proses administrasi yang rumit dan tidak efisien dapat menghambat pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan yang cepat dan tepat.

Dengan mengatasi hambatan-hambatan ini, diharapkan akses pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat ditingkatkan. (Juniati et al., 2022) Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia yang Terbatas menjadi salah satu hambatan administrasi dalam pelayanan kesehatan. Eskawati (2024) dalam penelitiannya yang berjudul Hambatan Dalam Mengakses Pelayanan Kesehatan Literatur Review mengemukakan bahwa hambatannya terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari sikap, pengetahuan dan dukungan keluarga serta pendapatan individu. Dan faktor eksternal terdiri dari pemberi layanan kesehatan, misalnya seperti tenaga kesehatan yang masih minim, sarana yang belum lengkap dan model komunikasi serta pelayanan kesehatan yang membuat individu kurang nyaman di dalamnya. Faktor eksternal lain muncul dari anggapan atau kepercayaan masyarakat atau kondisi sosial kultural masyarakat serta kepercayaan yang ada di masyarakat. (Eskawati, 2024)

Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa Kurangnya Sistem Teknologi yang Terintegrasi menjadi salah satu hambatan administrasi dalam pelayanan kesehatan. Sejalan dengan penelitian Cahyono (2021) yang mengemukakan bahwa hambatan administrasi terhadap akses pelayanan kesehatan di puskesmas meliputi beberapa faktor, antara lain:

Kedisiplinan Tenaga Medis : Kedisiplinan tenaga medis dalam menjalankan tugas sering kali kurang, yang dapat menghambat pelayanan yang optimal kepada pasien. Keterbatasan Sarana dan Prasarana : Puskesmas sering kali mengalami kekurangan dalam sarana dan prasarana, seperti alat medis dan fasilitas yang memadai, yang berdampak pada kualitas pelayanan. Dana Operasional yang Tidak Memadai : Dana operasional yang diberikan oleh pemerintah tidak sebanding dengan kebutuhan puskesmas, sehingga menghambat pengadaan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas. Masalah Ketersediaan Tenaga Kesehatan : Terdapat masalah dalam ketersediaan dan distribusi tenaga kesehatan, yang dapat mempengaruhi beban kerja dan kualitas pelayanan di puskesmas. Kurangnya Kerja Sama : Meskipun ada kerja sama antarpegawai, masih terdapat kendala dalam koordinasi yang dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan.

Faktor-faktor ini secara keseluruhan dapat menghambat akses dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat. (Aris Dwi Cahyono, 2021) Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa Kurangnya Sosialisasi Proses Pelayanan menjadi salah satu hambatan administrasi dalam pelayanan kesehatan. Sejalan dengan penelitian Handayuni et al (2021) yang mengemukakan bahwa persyaratan pendaftaran pasien di Puskesmas belum terlaksana secara maksimal sesuai standar operasional prosedur. Banyak pasien yang belum mengetahui informasi pendaftaran, dan pengetahuan petugas pendaftaran tentang prosedur juga tergolong rendah. Untuk meningkatkan efektivitas pendaftaran, diperlukan dukungan kebijakan dalam penambahan jumlah petugas, serta penyediaan informasi pendaftaran yang lebih jelas. (Handayuni, 2021)

Dalam penelitian Zebua et al (2023) mengemukakan bahwa hambatan administrasi terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas dapat mencakup beberapa faktor, antara lain:

Komunikasi yang Tidak Efektif: Hambatan dalam komunikasi antara berbagai departemen dan unit di puskesmas dapat mengganggu koordinasi dan memperlambat pengambilan keputusan. Sistem Informasi yang Tidak Terintegrasi: Ketidakmampuan sistem informasi untuk mengintegrasikan data pasien dan layanan kesehatan dapat menyebabkan duplikasi data dan kesulitan dalam mengakses informasi yang diperlukan untuk diagnosis dan perawatan. Birokrasi yang Rumit: Proses administrasi yang berbelit-belit dapat memperlambat pelayanan, mengurangi efisiensi tenaga kesehatan, dan mengakibatkan waktu tunggu yang lebih lama bagi pasien. Kurangnya Pelatihan dan Sumber Daya: Tenaga medis dan administrasi yang tidak terlatih dalam penggunaan sistem informasi yang baru dapat menghambat implementasi dan efektivitas sistem tersebut. Resistensi terhadap Perubahan: Organisasi kesehatan yang tidak siap untuk menerima perubahan dalam sistem administrasi dan teknologi informasi dapat mengalami kegagalan dalam penerapan sistem baru.

Dengan mengatasi hambatan-hambatan ini, puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. (Zebua Puteri, 2023) Dalam penelitian Armini (2020) mengemukakan bahwa Hambatan dalam sistem referensi pada kasus kegawatdaruratan ibu dalam dokumen ini terbagi dalam beberapa faktor utama:

Masalah Ekonomi dan Sosial: Ketidakmampuan pasien dalam menanggung biaya perawatan di rumah sakit, termasuk biaya transportasi dan kebutuhan sehari-hari selama di rumah sakit, menjadi kendala besar. Akses Transportasi dan Geografis: Kondisi geografis seperti jalan rusak dan akses transportasi yang minim di daerah yang lambat memperlambat waktu menuju fasilitas kesehatan. Di perkotaan, kemacetan lalu lintas juga menjadi hambatan. Keterlambatan Keputusan: Keputusan merujuk sering kali terlambat, baik oleh pasien maupun tenaga kesehatan. Faktor budaya dan peran keluarga, seperti keputusan yang bergantung pada suami atau anggota keluarga lain, menambah waktu tunggu. Keterbatasan Kompetensi dan Komunikasi: Kurangnya tenaga kesehatan pelatihan, komunikasi yang tidak efektif, dan kurangnya pemahaman terhadap SOP (Standar Operasional Prosedur) rujukan mencapai penanganan yang cepat dan tepat. Administrasi dan Fasilitas Kesehatan: Proses administrasi yang rumit, keterbatasan fasilitas (seperti ketersediaan bank darah), dan peralatan di rumah sakit menjadi penghambat dalam menangani pasien rujukan dengan efektif. (Armini, 2020)

Terdapat juga dalam penelitian Dina et al (2024) mengemukakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuntungan menghadapi beberapa hambatan yang signifikan. Salah satu masalah utama adalah waktu tunggu yang lama bagi pasien, terutama pada hari-hari sibuk, yang menunjukkan perlunya perbaikan dalam efisiensi penyelenggaraan layanan. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap kurang ramah dari beberapa petugas, yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Koordinasi dan pemahaman staf administrasi tentang sistem BPJS Kesehatan juga perlu ditingkatkan untuk memastikan kelancaran pelayanan, mengingat sistem ini memiliki dampak yang signifikan terhadap akses dan kualitas layanan. Kendala geografis masih menjadi tantangan, meskipun layanan online telah membantu masyarakat di wilayah terpencil. Terakhir, kesadaran masyarakat tentang manfaat dan prosedur BPJS Kesehatan juga perlu ditingkatkan agar lebih banyak orang dapat memanfaatkan layanan yang tersedia. (Dina et al., 2024)

Selanjutnya dalam penelitian Pangoempia et al (2021) mengemukakan bahwa hambatan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas selama pandemi Covid-19 meliputi beberapa kendala yang signifikan. Pertama, terdapat masalah dalam penerapan triase atau skrining, di mana masyarakat kadang lupa untuk mencuci tangan dan ada yang mlarikan diri saat akan dilakukan swab test. Selain itu, di Puskesmas Teling Atas, ada juga masalah dengan kejujuran masyarakat saat ditanya mengenai gejala yang mereka alami. Ketersediaan Alat Pelindung Diri (APD) juga menjadi tantangan, yang dapat mempengaruhi keselamatan petugas kesehatan dan pasien. Pembatasan dalam pelayanan, seperti penghentian Posyandu dan beberapa tindakan medis, juga mengurangi akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang mereka butuhkan. (Pangoempia et al., 2021)

Pada penelitian Zamzami et al (2023) mengemukakan bahwa hambatan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Masalembu mencakup beberapa faktor yang signifikan. Pertama, terdapat masalah pada sumber daya manusia yang terbatas, yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kedua, infrastruktur dan koneksi internet yang tidak memadai menjadi kendala dalam proses pendaftaran BPJS, sehingga pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan. Ketiga, birokrasi yang rumit juga menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan kesehatan. Selain itu, kurangnya informasi yang merata mengenai program BPJS di masyarakat juga menghambat aksesibilitas layanan kesehatan yang seharusnya dapat dinikmati oleh semua warga. (Zamzami & Hayat, 2023)

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara mendalam dengan petugas Puskesmas Desa Securai, teridentifikasi beberapa hambatan administratif yang signifikan dalam akses pelayanan kesehatan. Hambatan-hambatan tersebut meliputi prosedur pendaftaran yang rumit, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sistem teknologi informasi yang terintegrasi, dan minimnya sosialisasi mengenai proses pelayanan kepada masyarakat. Semua faktor ini saling berkaitan dan berkontribusi terhadap rendahnya kualitas serta aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Securai antara lain, menyederhanakan prosedur pendaftaran dengan memberikan informasi yang jelas tentang dokumen yang diperlukan, serta mengimplementasikan sistem teknologi informasi yang terintegrasi untuk mempercepat proses administrasi. Selain itu, penambahan jumlah tenaga medis dan administrasi serta pelatihan keterampilan untuk petugas perlu dilakukan untuk mengurangi beban kerja dan meningkatkan pelayanan. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan juga penting untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan mereka terhadap Puskesmas. Terakhir, penguatan infrastruktur, seperti memperbaiki jaringan internet dan fasilitas fisik Puskesmas, akan mendukung kelancaran operasional dan kualitas layanan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Puskesmas dapat meningkatkan efektivitas layanan kesehatan dan memberikan manfaat lebih besar bagi masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada petugas Puskesmas Desa Securai yang telah meluangkan waktu untuk wawancara dan berbagi pandangan. Juga kepada semua pihak yang telah mendukung penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat untuk peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 1–24.
- Aris Dwi Cahyono. (2021). (Library Research) Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Pamnenang*, 3(2), 28–42. <https://doi.org/10.53599/jip.v3i2.81>
- Armini, L. N. (2020). Hambatan Rujukan pada Kasus Kegawatdaruratan Maternal. *Jurnal Universitas Ngudi Waluyo*, 1(1), 46–53. <http://jurnal.unw.ac.id:1254/index.php/semnasbidan/article/view/643/469#>
- Dina, P., Andina, A., Siregar, F. A., & Gurning, F. P. (2024). Analisis Efektivitas Sistem Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuntungan. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 9(1), 72–85.
- Eskawati, M. Y. (2024). Hambatan Dalam Mengakses Pelayanan Kesehatan Literatur Review. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(1), 493–498. <https://journal.banjaresepacific.com/index.php/jimr/article/view/282>
- Handayuni, L. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 129. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.326>

- Juniati, Z., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2022). *128-Article Text-340-1-10-20221022. 02*, 79–89.
- Lasso, C. K. R. (2023). Faktor Hambatan Dalam Akses Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Indonesia: Scoping Review. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(Oktober), 1–8.
- Pangoempia, S. J., Korompis, G. E. C., & Rumayar, A. A. (2021). Analisis Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Kesmas*, 10(1), 40–49. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/32218>
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., & Wiseno, B. (2022). Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rsud Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pamemang*, 4(2), 35–47. <https://doi.org/10.53599/jip.v4i2.97>
- TeraMedik. (n.d.). *7 Masalah Pelayanan Kesehatan di Indonesia Menurut Kemenkes – teraMedikCE Article*. <https://teramedik.com/cenews/2022/11/14/7-masalah-pelayanan-kesehatan-di-indonesia-menurut-kemenkes/>
- Zamzami, K., & Hayat, H. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Bpjs Di Puskesmas Masalembu Kabupaten Sumenep. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 7(2), 294–311. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v7i2.5033>
- Zebua Puteri, C. F. (2023). Peran sistem Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi pada Puskesmas : Studi Literatur. *Scientific Journal of Health*, 1, 1–9.