

INTISARI

Latar belakang : Puskesmas sebagai salah satu layanan publik bidang kesehatan merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dengan seiring bertambahnya pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kecamatan Tebet, mengakibatkan terjadinya kepadatan dan waktu tunggu di loket pendaftaran semakin lama. Puskesmas Kecamatan Tebet telah menggunakan teknologi informasi mulai dari pendaftaran pasien sampai layanan rujukan, hingga kinerja karyawannya. Dalam hal ini pendaftaran pasien Puskesmas Kecamatan Tebet menyediakan fasilitas layanan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) di dalam gedung mulai bulan Oktober 2017. Diharapkan layanan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) ini dapat mengurangi kepadatan dan mengurangi waktu tunggu antrian di loket pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Tebet.

Tujuan : Meningkatkan penggunaan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) dalam mengurangi kepadatan antrian di loket pendaftaran Puskesmas Kecamatan Tebet.

Metode : Jenis Penelitian ini menggunakan *Mixed methods* dengan rancangan action research. Penelitian *action research* bekerja melalui proses siklus sadar dan sengaja berupa: perencanaan; mengambil tindakan; mengevaluasi tindakan.

Hasil : Penggunaan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) memperlihatkan peningkatan pengguna sebesar 150.77% dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meningkat dari 76,53 (kurang baik) menjadi 80.81 (baik) sehingga terlihat upaya pengurangan kepadatan antrian di loket pendaftaran Puskesmas Kecamatan Tebet tercapai.

Kesimpulan : Penggunaan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) memperlihatkan efisiensi waktu pelayanan lebih cepat dikarenakan proses pendaftaran pasien menjadi lebih singkat dibandingkan harus mendaftar melalui loket pendaftaran. Estimasi yang dibutuhkan pasien untuk mendaftar di loket pendaftaran selama 7,2 menit menjadi 2,1 menit setelah pasien menggunakan mesin Anjungan Daftar Mandiri (ADM).

Kata kunci : Puskesmas, Anjungan Daftar Mandiri, Waktu Tunggu, *Action Research*

ABSTRACT

Background : Puskesmas as one of the public health services is a first-rate health facility. With the increasing number of patients visiting the Tebet Sub-district Health Center, resulting in a density and waiting time at the registration counter the longer. The tebet sub-district health center has used information technology from patient registration to referral services, to the performance of its employees. In this case the patient registration of Tebet Sub-district Health Center provides Self-Service Registration Machine (ADM) service facilities in the building starting in October 2017. It is expected that the Self-Service Registration Machine (ADM) service can break down the density and reduce waiting time for outpatient registration in Tebet Sub-District Health Center.

Objective : Increasing the use of the Self-Service Registration Machine (ADM) in breaking down the queue density at the Tebet Sub-District Health Center registration counter.

Method : This type of research uses Mixed methods with action research designs. Action research research works through conscious and deliberate cycle processes in the form of: planning; take action; evaluate actions.

Results : The use of the Self-Service Registration Machine (ADM) showed a user increase of 150.77% and the Community Satisfaction Index (IKM) increased from 76.53 to 80.81 so that efforts to decipher the queue density at the Tebet Sub-District Health Center registration counters were achieved.

Conclusion : The use of the Self-Service Registration Machine (ADM) shows faster service time efficiency because the patient registration process is shorter than having to register through the registration counter. The estimate required by the patient to register at the registration counter for 7.2 minutes becomes 2.1 minutes after the patient uses the Independent Register Machine (ADM).

Keywords : Public health services, Self-Service Registration Machine (ADM), Waiting time, Action Research