

ABSTRAK

Latar Belakang : Tempat penerimaan pasien adalah tempat utama yang dikunjungi pasien ketika akan berobat kesuatu pelayanan kesehatan. Mulai dari tempat inilah pasien akan menilai mutu pelayanan suatu tempat pelayanan kesehatan misalnya di puskesmas. Di tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Playen I Gunung Kidul setiap hari pasien yang berkunjung rata-rata sebanyak 70 pasien. Permasalahan dalam proses pendaftaran yaitu terjadi penumpukan antrian sehingga pasien seringkali *complain* karena terlalu lama menunggu. Hal tersebut terjadi karena dalam pelaksanaannya tidak menggunakan nomor antrian. Serta daya yang kurang memadai juga membuat listrik di Puskesmas Playen sering padam/mati. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian, untuk mengetahui bagaimana penyelesaian masalah penumpukan antrian yang terjadi di tempat penerimaan pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Playen I Gunung Kidul yang dianalisis dengan menggunakan unsur manajemen (5M).

Tujuan : Mengetahui penyebab, membuat solusi di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Playen I Gunung Kidul.

Metode Penelitian : Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Rancangan penelitian menggunakan metode fenomenologi dengan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi. Untuk validasi data menggunakan triangulasi sumber. Penelitian ini dilakukan di Tempat Penerimaan Pasien Puskesmas Playen I Gunung Kidul.

Hasil : Permasalahan penyebab penumpukan antrian yang ada di Tempat Penerimaan Pasien Puskesmas Playen I yaitu terkait dengan pelayanan yang lama karena petugas yang lambat dalam melayani pasien dimana kompetensi petugas pendaftaran semua bukan berlatar belakang rekam medis, penggunaan sistem manual, listrik yang kurang memadai sehingga sering terjadi putus aliran, Standar Prosedur Operasional yang mengatur proses pelayanan tidak lengkap, serta ditambah dengan penggunaan mesin nomor antrian yang bermasalah yakni mengeluarkan urutan nomor antrian secara tidak berurutan. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor manusia, mesin dan metode. Faktor manusia yaitu petugas pendaftaran dan pasien rawat jalan, faktor mesin yaitu daya listrik dan mesin nomor antrian serta faktor metode yaitu standar prosedur operasional (SPO).

Kesimpulan : Penyebab penumpukan antrian di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Playen I Gunung Kidul adalah Faktor *man* (manusia) yaitu pelayanan yang lambat, penggunaan sistem manual serta pasien yang sering tidak membawa persyaratan pendaftaran. Faktor *machine* (mesin) yaitu listrik yang sering mati dikarenakan daya tidak memadai dan penggunaan mesin nomor antrian yang digunakan untuk mempercepat pelayanan justru mengalami kendala dalam pengoperasiannya dikarenakan oleh faktor mesin (*machine error*). Faktor *methode* (metode) yaitu tidak lengkapnya Standar Prosedur Operasional (SPO) atau Prosedur kerja dan tidak adanya media informasi atau komunikasi kepada pasien. Solusi guna menyelesaikan permasalahan penumpukan antrian di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Playen I Gunung Kidul yang diberikan oleh peneliti berdasarkan kemudahan pelaksanaan penerapan solusi dan efisiensi biaya: Merevisi Standar Prosedur Operasional (SPO) atau Prosedur Kerja, membuat media informasi dan komunikasi kepada pasien, penggantian mesin nomor antrian, pelatihan atau peningkatan kompetensi petugas, penambahan daya listrik.

Kata Kunci: Penumpukan antrian, tempat penerimaan pasien rawat jalan, unsur manajemen (5M).

ABSTRACT

Background: The admitting office is the first time visited the patient when the patient will be treated to a health service. Starting from this point the patient will assess the quality of care of a health service, for example in puskesmas. Admission place everyday outpatients been as many as the average 70 patients in the Puskesmas Playen I Gunung Kidul. Problems that happen hearts registration process over-queue so that patients often complain because waiting so long . It occurred because not implementation using a queue number . As well as adequate missing power electric make also in the Puskesmas Playen I is frequent outages / off .Therefore, researchers conducted a study to find out a problem solving at outpatient admitting office in the Puskesmas Playen I Gunung Kidul were analyzed by element management (5M).

Objective: To determine the cause and create solutions in outpatient admitting office in the Puskesmas Playen I Gunung Kidul.

Method: This study is a descriptive study using a qualitative study with fenomenology method. The technique of collecting data using interview, observation and documentation study . To validate data using source triangulation. This study take place in outpatients reception venue in the Puskesmas Playen I Gunung Kidul.

Results: The problem causes of a queue that is in place Admission Patient in the Puskesmas Playen I is associated with the service longer because officers were slow in serving patients where the competence of the registrar of all not background medical records , the use of manual systems , electrical inadequate so often broke flow , absence of a Standard Operating Procedure governing the service process , and coupled with the use of the machine queue number is problematic that issued the order queue numbers are not sequential . It is influenced by human factors , machinery and methods . The human factor is the registrar and outpatients , ie power factor machines and engines as well as the queue number of factors , namely the method standard operating procedure (SPO).

Conclusion : The problem causes of a queue in place Admission Outpatient in the Puskesmas Playen I Gunung Kidul is Factor man (man) is slow service, use of manual systems as well as patients who often do not carry registration requirements. Factors machine (engine) that electricity often die due to inadequate power and the use of the machine queue number that is used to speed up service experienced problems in its operation due to the factor machines (machine error). Factors method (method) is not complete Standard Operating Procedures (SOP) or work procedures and the lack of media or communication of information to patients. Solutions to solve the problems of accumulation of the queue in place Admission Outpatient in the Puskesmas Playen I Gunung Kidul given by the researchers based on the ease of implementation of application solutions and cost efficiency: Revise the Standard Operating Procedures (SOP) or Working Procedure, made a medium of information and communication to patients, replacement machine queue number, training or enhancing the competence of personnel, additional electrical power

Keywords: *Over-Queued, outpatients admitting office, element management (5M).*