

ABSTRAK

Latar Belakang: Proses pendaftaran pasien merupakan salah standar akreditasi yang dinilai dalam Standar Akreditasi Puskesmas yang terlampir dalam Permenkes 46 tahun 2015. Puskesmas Gondokusuman I merupakan puskesmas yang sedang mempersiapkan akreditasi dan belum pernah dilakukan akreditasi. Oleh karena itu, persiapan akreditasi sangat diperlukan.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini yaitu: untuk mengetahui persiapan akreditasi pada standar 7.1. proses pendaftaran pasien. Standar ini memuat lima kriteria penilaian akreditasi.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan rancangan penelitian studi kasus. Subjek dalam penelitian ini adalah 4 orang petugas pendaftaran. Objek dalam penelitian ini yaitu proses pendaftaran pasien, standar operasional prosedur (SOP), alur, dan dokumen terkait pendaftaran pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik studi dokumentasi, wawancara dan observasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil: Persiapan akreditasi yang sudah dilakukan oleh puskesmas Gondokusuman I yaitu: tersedia SOP pendaftaran, alur pendaftaran, SOP penilaian kepuasan pelanggan, formulir survei pasien, hasil survei dan tindak lanjut survei dan SOP identifikasi pasien. Petugas pendaftaran sudah mengetahui prosedur pendaftaran, namun belum melaksanakan sesuai SOP. Pelanggan telah mengetahui dan mengikuti alur yang ditetapkan, penyediaan media informasi di tempat pendaftaran, pemberian informasi pendaftaran kepada semua pihak yang membutuhkan, penyediaan informasi mengenai tarif, jenis pelayanan, dan rujukan, pemberian tanggapan yang sesuai ketika pelanggan membutuhkan informasi, mengusahakan petugas pendaftaran memperhatikan hak dan kewajiban pasien melalui standar pelayanan publik, penyampaian informasi hak dan kewajiban pasien melalui kegiatan temu pelanggan, persyaratan kompetensi petugas yang sesuai dengan pola ketenagaan petugas pendaftaran, pelatihan petugas pendaftaran, mengusahakan petugas bekerja dengan efisien, ramah, dan responsif melalui budaya kerja SALAM CITRA di standar pelayanan publik, melakukan koordinasi dengan unit lain melalui komunikasi langsung, penyediaan alur pelayanan pasien, SOP pelayanan medis, papan pengumuman tentang jenis dan jadwal pelayanan, perjanjian kerjasama dengan fasilitas rujukan, adanya upaya tindak lanjut untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan dan upaya tersebut telah dilaksanakan. Hal yang belum dilakukan yaitu: penyediaan SOP penyampaian informasi, ketersediaan informasi tentang fasilitas dan bentuk kerja sama rujukan dengan fasilitas lain di tempat pendaftaran pasien, penyampaian informasi hak dan kewajiban pasien di tempat pendaftaran, SOP penyampaian hak dan kewajiban pasien, SOP koordinasi dan komunikasi antara pendaftaran dengan unit lain, pengesahan dan pemberlakuan SOP pelayanan medis, melakukan identifikasi hambatan budaya, bahasa, kebiasaan dan hambatan lain yang dituangkan dalam SOP.

Kesimpulan: Masih terdapat beberapa dokumen dan kegiatan akreditasi yang belum dipersiapkan di Puskesmas Gondokusuman I.

Kata Kunci: persiapan akreditasi, proses pendaftaran, akreditasi puskesmas.

ABSTRACT

Background: The registration process is one of the patients assessed in the accreditation standards Accreditation Standards health center which is attached to Permenkes 46 2015 PHC Gondokusuman I is a health center that is preparing accreditation and accreditation has not been done. Therefore, preparation of accreditation is needed.

Purpose: The purpose of this study are: to determine the accreditation preparation in 7.1 standard. patient registration process. This standard contains five assessment criteria for accreditation.

Methods: This type of research is descriptive research with a qualitative approach and case study design. Subjects in this study were 4 people registrar. The object of this research is the process of patient registration, standard operating procedures (SOP), workflow, and documents related to patient enrollment. Data collection techniques using the technique documentation study, interview and observation. The validity of the data using triangulation.

Results: Preparation of accreditation that has been done by the health center I Gondokusuman that is, available SOP registration, sign-up flow, SOP assessment of customer satisfaction, patient survey forms, surveys and follow-up surveys and patient identification SOP. Admissions officers already know the registration procedures, but have not implemented according to the SOP. Customers already know and follow the flow of the set, providing media information in the registration, provision of registration information to all those in need, providing information about rates, type of service, and referrals, provision of appropriate responses when customers need information, seeking the registration officer concerned with the rights and obligations of the patient through a standard public service, the delivery of information rights and responsibilities of patients through meetings with our customers, the competency requirements officer in accordance with the pattern registration officer, training officer registration, sought officers work with efficient, friendly, and responsive through the work culture SALAM CITRA in public service standards, coordinating with other units through direct communication, provision of service flow of patients, SOP medical services, bulletin board type and schedule of service, a cooperation agreement with the referral facility, their follow-up efforts to overcome the barriers in service and those efforts have been implemented, Things have not done that: an SOP delivery of information, availability of information about the facilities and forms of cooperation referral to another facility where patient registration, delivery of information rights and responsibilities of patients in the registration, SOP delivery of the rights and obligations of patients, SOP coordination and communication between registration with other units, validation and enforcement of SOPs medical services, to identify barriers of culture, language, customs and other barriers as outlined in the SOP.

Conclusion: There are still some documents and accreditation activities that have not been prepared in Puskesmas Gondokusuman I.

Keywords: preparation for accreditation, registration, accreditation of health centers.