

INTISARI

Latar Belakang: TPP (Tempat Penerimaan Pasien) adalah tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan. Proses pendaftaran yang lancar akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien. Kelancaran proses pendaftaran tidak hanya bergantung dari kinerja petugas pendaftaran, namun peran pasien juga menentukan lancar atau tidaknya proses pendaftaran. Selain dari petugas dan pasien, kelancaran pendaftaran dapat dianalisis melalui aplikasi yang digunakan untuk melakukan proses pendaftaran, Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran pasien, dan anggaran untuk pengadaan fasilitas pendaftaran. Dari faktor-faktor tersebut dapat dianalisis faktor yang mempengaruhi kelancaran proses pendaftaran di Puskesmas Wates kemudian dilakukan pemecahan masalah (*Problem Solving*) dengan menggunakan metode diagram *fishbone*. Sehingga diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di tempat penerimaan pasien Puskesmas Wates.

Tujuan : Mengetahui proses pelaksanaan pendaftaran pasien di tempat penerimaan pasien Puskesmas Wates, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran proses pendaftaran di tempat penerimaan pasien Puskesmas Wates menggunakan unsur manajemen 5M, merumuskan langkah-langkah untuk menjamin kelancaran proses pendaftaran.

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Untuk validasi data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Penelitian ini dilakukan di Tempat Penerimaan Pasien Puskesmas Wates

Hasil: Penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan yang ada di tempat penerimaan pasien Puskesmas Wates yaitu meliputi *input* nomor antrian, kesalahan identifikasi pasien dan sistem pengambilan nomor antrian. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor manusia dan metode.

Kata Kunci: petugas pendaftaran, pasien, kelancaran, pemecahan masalah

ABSTRACT

Background : Admitting office is the first time patients get care at health care facilities. Smooth registration process will give satisfaction for patients. The smooth registration process does not only depend on the performance of the registrar, but the rule of the patient also determine whether or not the registration process smoothing. Aside registrar and patients, smoothness registration can be analyzed through the application used for the registration process, standar operating procedure registration patients, and the budget for the provision of registration. Of these factors may be analyzed factors affecting the smooth registration process in Puskesmas Wates, then do the problem solving using fishbone diagram. Which is expected to resolve the existing problems in admitting office Puskesmas Wates.

Objective : this study aimed to knowing the process of patients registration in admitting office Puskesmas Wates, knowing the factors that affect the smooth registration process in admitting office Puskesmas Wates use elements management 5M, formulate measure to ensure smooth registration process.

Method : this study is a descriptive study using a qualitative study with cross-sectional design. The technique of collecting data using interviews, observation and documentation study. Validation data using source triangulation and technique triangulation. This study take place in admitting office Puskesmas Wates.

Results : this study shows that the existing problems in admitting office Puskesmas Wates includes input queue number, patients identification error and retrieval system queue number. It is influenced by man and method factor.

Keywords : registrar, patients, smoothness, problem solving