

ANALISIS PROSES PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN DI PUSKESMAS JATISRONO I KABUPATEN  
WONOGIRI

NURUL BALQIS SHOFIANA – 25010114120196

(2018 - Skripsi)

Penyelenggaraan kesehatan tingkat dasar untuk masyarakat di Indonesia adalah melalui Puskesmas. Unit pendaftaran adalah tempat yang menjadi sumber awal pelayanan yang diberikan oleh petugas. Puskesmas Jatisrono I merupakan puskesmas perawatan di Kabupaten Wonogiri dengan nilai akreditasi utama tertinggi se Kabupaten, Namun masih terdapat keluhan pasien mengenai waktu tunggu pelayanan pendaftaran yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab ketidاكلancaran proses pelayanan pendaftaran pasien dilihat dari masukan dan proses konversi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap 7 informan. Hasil penelitian pada variabel masukan menunjukkan masih kurangnya ketersediaan tenaga pelayanan pendaftaran, dan sarana prasarana. SOP pelayanan pendaftaran di puskesmas sudah tersedia, namun perlu dilakukan perbaikan. Variabel proses konversi menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran pasien masih mengalami kendala seperti waktu pelayanan yang lama (lebih dari 10 menit) standarnya adalah 5 menit, ketidاكلengkapan berkas yang dibawa oleh pasien sehingga menyebabkan proses pendaftaran menjadi terhambat. Saran untuk Puskesmas yaitu melakukan sosialisasi kepada pasien tentang kelengkapan berkas, meletakkan banner atau spanduk yang berisi informasi mengenai berkas yang harus dibawa untuk pendaftaran, menempatkan *Customer Service (CS)* di bagian depan untuk memeriksa kelengkapan berkas dari pasien, serta melakukan kajian mengenai waktu tunggu di unit pendaftaran dengan menggunakan teori antrian

**Kata Kunci:** Proses,Pendaftaran,Puskesmas