

## ANALISIS PROSES PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN DI PUSKESMAS JATISRONO I KABUPATEN WONOGIRI

**Nurul Balqis Shofiana, Septo Pawelas Arso, Eka Yunila Fatmasari**

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Diponegoro

Email: [nurulbalqisshofiana18@gmail.com](mailto:nurulbalqisshofiana18@gmail.com)

**Abstract:** *Health care for the people in Indonesia is through the Puskesmas. The registration unit is a place that is part of the service provided by the officer. Puskesmas Jatisono I is a health care center in Wonogiri District with the main accreditation rating in the District, but there are still problems with a long waiting time. This study aims to analyze the causes of discomfort in the service process. This research is a qualitative study with indepth interviews with 7 informants. The results of the research on input variables are still greatly reduced registration service personnel, and infrastructure facilities. SOP registration services at the puskesmas are available, but repairs need to be done. The converting process variable that still serves patients is still longer (more than 10 minutes) the standard is 5 minutes, the incompleteness that is done by the patient to be hampered. Suggestions for Puskesmas are socializing for patients about the completeness of the folder, placing banners containing information needed for registration, and Customer Service (CS) on the front to check the completeness of the patient's folders. Registration unit must research about waiting time using queuing theory.*

**Keywords:** *Process, Registration, Puskesmas  
Literature: 24 (1996-2018)*

### PENDAHULUAN Latar Belakang

Pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh seluruh komponen bangsa Indonesia dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat untuk setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.<sup>(1)</sup> Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan yang mempunyai peran penting dalam sistem kesehatan nasional.<sup>(2)</sup>

Prinsip penyelenggara pelayanan kesehatan dalam

melayani masyarakat adalah bagaimana masyarakat merasa nyaman dan puas dalam menerima layanan kesehatan yang telah diberikan. Puskesmas yang merupakan media untuk memberi layanan kesehatan kepada masyarakat harus dijalankan dengan baik agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai apa yang diharapkan.

Tugas pokok yang harus dilakukan oleh puskesmas tidak sebanding dengan jumlah sumber daya manusia yang terdapat di puskesmas. Petugas dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan tersebut. Salah satu tempat di dalam puskesmas yang

masih terdapat masalah yaitu unit pendaftaran pasien. Unit pendaftaran merupakan tempat utama yang dikunjungi pasien saat pasien akan berobat di suatu pelayanan kesehatan. Dari tempat ini, pasien akan menilai mutu dari pelayanan kesehatan tersebut.<sup>(3)</sup> Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien.

Puskesmas Jatisrono I merupakan puskesmas di Kabupaten Wonogiri yang letaknya strategis dengan wilayah kerja meliputi 11 desa yang memiliki jumlah penduduk sekitar 49.078 jiwa. Puskesmas Jatisrono I menjadi puskesmas yang mendapatkan akreditasi utama dengan nilai tertinggi di Kabupaten Wonogiri. Akan tetapi masih terdapat keluhan pasien mengenai waktu tunggu di pelayanan pendaftaran yang lama (lebih dari 5 menit) padahal standar berdasarkan Peraturan Puskesmas adalah 3-5 menit.

Pelaksanaan pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Puskesmas Jatisrono I dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki tahapan proses pelayanan tertentu, yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan sistem operasi. Dengan mengetahui sistem operasi, sistem tersebut dapat dianalisis maupun diredesain. Pengkajian proses pelayanan memiliki arti penting dalam organisasi karena dengan pengembangan proses pelayanannya maka akan meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>(3)</sup> Manajemen pelayanan kesehatan membutuhkan kemampuan menganalisis, merancang dan mengimplementasikan rancangan

tersebut. Menganalisis merupakan kemampuan untuk menemukan siapa melakukan apa dan dengan sumber daya apa, hal tersebut digunakan untuk menentukan apakah dan bagaimana organisasi pelayanan kesehatan (puskesmas) memenuhi tujuan dan sasarannya. Merancang yaitu kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengatur sumber daya dengan cara yang sesuai dengan tujuan dan sasaran. Jika tujuannya adalah menyediakan layanan khusus, maka manager harus mampu mendesain atau mendesain ulang sumber daya yang diperlukan untuk menyediakan layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Undip pada tahun 2009 di Puskesmas Srandol Kota Semarang, nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) bila diukur dengan *gold standard (benchmark)* maka pelayanannya dinilai kurang memenuhi standar. Nilai variable IKM yang paling kecil adalah kecepatan pelayanan (66,25%). Kecepatan pelayanan yang kurang tersebut juga terjadi di pelayanan pendaftaran.<sup>(3)</sup> Menurut penelitian Greti,dkk (2015) permasalahan yang sering terdapat di puskesmas yaitu pada bagian loket pendaftaran. Keterlambatan jam buka loket menjadi permasalahan yang sering terjadi di Puskesmas. Pasien yang kurang puas dengan tenaga administrasi dikarenakan keterlambatan petugas dalam membuka loket pendaftaran, keluhan lain yang juga di rasakan yaitu keterlambatan pelayanan.<sup>(3)</sup>

Berdasarkan hasil dari studi pendahuluan yang telah dilakukan di Puskesmas Jatisrono I, masih terdapat masalah mengenai waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran. Dengan jumlah pasien

yang banyak dan kapasitas ruang tunggu yang kurang memadai membuat pasien kurang nyaman dalam menunggu giliran. Kecepatan pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jatisrono I masih kurang, hal tersebut didukung dengan keluhan pasien pada antrian jam sibuk pelayanan pendaftaran. Berdasarkan kebijakan puskesmas, terdapat standar mengenai waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan pendaftaran (dari pasien mengambil nomor antrian hingga dipanggil oleh petugas pendaftaran) yaitu 3-5 menit. Dari hasil wawancara dengan 5 pasien, 3 diantaranya mengeluh mengenai waktu tunggu di pelayanan pendaftaran yang lama. Bentuk upaya yang dapat dilakukan puskesmas yaitu memperbaiki sistem yang dapat dilakukan dalam kaitannya dengan masalah waktu tunggu pasien di unit pendaftaran. Perbaikan dapat dilakukan setelah mengetahui penyebab masalah yang terjadi di dalam pelayanan pendaftaran pasien.

Dengan melihat aspek internal puskesmas, dapat dianalisis dengan modifikasi kompetensi manajemen secara umum, model dasar sistem dan teori sistem menurut Azrul Azwar (1996). Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa di dalam suatu sistem terdapat komponen yang tidak bisa lepas dari sistem itu sendiri, yaitu masukan (input), proses, keluaran (output), dampak, feedback, dan lingkungan.<sup>(4)</sup> Pada tahap input dan proses konversi merupakan bagian yang sangat penting karena pada tahap ini akan digali informasi dari sistem untuk melihat apa saja yang ada dalam sistem yang nantinya dapat diproses menjadi solusi yang sesuai untuk suatu organisasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai Juli 2018. Objek yang akan diteliti adalah pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien dari segi masukan (*input*), dan proses konversi (*conversion process*). Subjek dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Informan utama adalah petugas pendaftaran dan informan triangulasi yaitu kepala puskesmas dan pasien. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Variabel Masukan (*Input*)

#### a. Sumber Daya Manusia (*Man*)

Petugas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri berjumlah 3 orang. Ketersediaan tenaga dirasa kurang, yang dapat menyebabkan lamanya waktu menunggu pasien. Hal tersebut dikarenakan luasnya wilayah kerja Puskesmas dan banyaknya jumlah penduduk yang terdapat di wilayah kerjanya, serta kunjungan pasien yang banyak. Hal ini sejalan dengan penelitian Neti, Joy, dan Josephine (2015) menyebutkan bahwa kurangnya petugas di pendaftaran menjadi salah satu penyebab dari lamanya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan.<sup>(5)</sup>

Kompetensi dan juga keterampilan yang dimiliki sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran terdiri

dari lulusan D3 kesehatan dan S1 Kesehatan. Hal ini sesuai dengan penelitian Ambita (2013) yang menyebutkan bahwa pendidikan, pelatihan, dan pembinaan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.<sup>(6)</sup>

Kendala yang dialami petugas pendaftaran seperti ketika ada petugas yang tidak masuk, menyebabkan pekerjaan yang dialami oleh petugas lain di unit pendaftaran semakin banyak. Hal ini sesuai dengan penelitian Berry, Diana (2014) yang menyebutkan bahwa bila ada pegawai yang cuti, akan mengakibatkan pekerjaan menjadi sedikit terhambat.

Beban kerja dirasa melebihi kemampuan kerja dari petugas. Hal ini dikarenakan jumlah tenaga masih kurang. Sehingga setelah jam pelayanan selesai petugas masih harus melakukan lembur untuk menyelesaikan kegiatan administrasi yang belum dikerjakan. Hal seperti ini jika berlanjut akan menyebabkan kelelahan dari petugas sehingga dapat mengurangi kualitas kerja dari petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien di unit pendaftaran. Hal ini sesuai dengan penelitian. Hal tersebut didukung oleh penelitian Mujiati dan Yuyun (2016) beban kerja SDM kesehatan di FKTP juga merupakan hal penting yang tidak bisa terus menerus diabaikan. Beban kerja yang berlebihan dapat

berpengaruh pada kualitas kerja seseorang. Hasil penelitian di Kabupaten Wonogiri yaitu perlu peningkatan SDM agar pelayanan di FKTP khususnya puskesmas semakin prima dan masyarakat lebih merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Beban kerja petugas di puskesmas cukup besar, rata-rata merangkap dengan tugas/pekerjaan lain dan terkadang melebihi jam kerja yang sudah ditetapkan. Beban kerja tersebut menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal.<sup>(5)</sup>

b. Sarana Prasarana (*Material*)

Sarana prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung dalam pelayanan pendaftaran pasien sudah ada dan dalam keadaan atau kondisi yang masih baik atau layak digunakan. Namun terdapat beberapa sarana yang perlu penambahan seperti jumlah kursi tunggu untuk pasien. Kendala yang terkait sarana dan prasarana dalam pelayanan pendaftaran pasien menurut informan utama yaitu kapasitas ruang tunggu yang kurang dan kurang luasnya tempat pendaftaran.

Hal ini sejalan dengan penelitian Yuli (2011) yang menyatakan sarana dan ruang merupakan pendukung dalam kegiatan pelayanan perencanaan pelayanan kesehatan.<sup>(7)</sup> Dan pendapat menurut Samsi (2005) yang menyatakan bahwa ketentuan mengenai sarana

yang baik yaitu penampilan fisik dapat berpengaruh terhadap pelayanan pasien, petugas pelayanan juga perlu meningkatkan penataan dan kerapian ruang pelayanan dalam mengatasi persepsi buruk dalam pelayanan kesehatan.<sup>(8)</sup>

c. **SOP (Method)**

Ketersediaan SOP/pedoman dalam menjalankan kegiatan pendaftaran pasien di puskesmas Jatisrono I sudah ada. Dan pedoman tersebut sudah dilakukan oleh petugas. Karena pedoman tersebut merupakan prosedur yang wajib ada atau tersedia dalam menjalankan proses pelayanan.

Berdasarkan PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien, dan ekonomis adalah dengan menerapkan Standard operating procedures (SOP) pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

**2. Variabel Proses Konversi (Conversion Process)**

Variable proses (*process*) berfungsi untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*) di dalam sistem.<sup>(3)</sup> Variable proses disini yaitu pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Jatisrono I.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dapat

disimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jatisrono I dimulai ketika pasien masuk kemudian mengambil nomor antrian dan selanjutnya menunggu panggilan dari petugas. Setelah dipanggil, pasien menyerahkan kartu berobatnya kemudian petugas akan mencarinya berkas rekam medic di rak penyimpanan, selanjutnya setelah berkas RM ketemu, dilakukan verifikasi data dan pengisian SIMPUS oleh petugas. Setelah selesai maka petugas akan mempersilakan pasien menunggu pelayanan tujuan. Prosedur tersebut kurang efektif dari sisi waktu dimana akan dibutuhkan waktu yang lama ketika petugas mencari berkas RM pasien. Prosedur pelayanan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Terwujudnya kualitas pelayanan tidak lepas kaitannya dengan prosedur pelayanan petugas dalam memberi pelayanan kepada pasien (Mukhadiono dan Widyono, 2011).<sup>(9)</sup>

Hambatan yang terjadi dalam penerapan alur atau SOP adalah ketika pasien tidak membawa kelengkapan syarat untuk prosedur pendaftaran seperti kartu berobat atau kartu identitas yang menyebabkan petugas harus mencari terlebih dahulu data-data pasien. Dan menurut informan triangulasi yang menghambat alur pelayanan di unit pendaftaran yaitu terlalu lamanya petugas memanggil nomor antrian, karena petugas harus mengisi data-data pasien yang lain, sehingga pasien harus menunggu dengan waktu yang relative lama. Pelayanan yang

baik yaitu ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung.<sup>(10)</sup>  
(Ratminto, 2005)

### 3. Alternatif Pengembangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Unit Pendaftaran Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan wawancara dengan petugas di unit pendaftaran Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri, unit pendaftaran perlu meredesain alur atau tahapan dalam proses pelayanan pendaftaran.

Upaya penyelesaian masalah ketidaklancaran proses pelayanan pendaftaran berkaitan dengan kurangnya kecepatan pelayanan pendaftaran dilakukan dengan pendekatan sistem, yaitu memperhatikan input dan proses konversinya. Dalam meningkatkan kinerja dan kualitas instansi pemerintah daerah perlu mempunyai dan menerapkan prosedur kerja yang standard (*Standard Operating Procedure*).<sup>(3)</sup>

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan dapat disimpulkan bahwa petugas pendaftaran mempunyai kebutuhan akan pengembangan *Standard Operating Procedure* (SOP) unit pendaftaran pasien Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri.

Adanya kebutuhan dari petugas menunjukkan peluang pengembangan SOP dikarenakan orang yang terlibat merasa memiliki hal yang berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan.<sup>(4)</sup> Pengembangan SOP dalam pelayanan pendaftaran puskesmas merupakan upaya menjaga mutu proses pelayanan yang efektif dan efisien.

*Standard Operating Procedure* (SOP) di unit pendaftaran pasien Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri dikembangkan dengan mengadopsi teori Stup dengan tahap pengembangan *Standard Operating Procedure* (SOP) unit pendaftaran sebagai berikut:

1. Menentukan tujuan yang akan dicapai  
Tujuan dari pengembangan *Standard Operating Procedure* (SOP) bagi pendaftaran Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri yaitu meningkatkan kecepatan pelayanan pendaftaran kepada pasien.
2. Membuat Rancangan Awal  
Dalam pembuatan rancangan awal untuk *Standard Operating Procedure* (SOP) dimulai dengan melakukan kegiatan observasi pada proses pelayanan pendaftaran. Selanjutnya melakukan pencatatan kegiatan yang dilakukan dalam pemberian pelayanan pendaftaran. Kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan pendaftaran pasien di puskesmas merupakan data dasar alur pelayanan pendaftaran yang nantinya

digunakan menjadi dasar analisis proses pelayanan pendaftaran.

Perlunya perbaikan di unit pendaftaran didasarkan pada kesan mengenai unit pendaftaran memberi kesan pertama tentang mutu pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan fakta ketidaklancaran proses pendaftaran, maka perlu dilakukan analisis terhadap proses pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jatisrono I. Analisis tersebut dimaksudkan untuk melihat secara detail mengenai proses dalam pelayanan pendaftaran pasien sehingga dapat diketahui permasalahan yang berhubungan dengan kecepatan pelayanan yang kurang untuk selanjutnya dikembangkan model yang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di unit pendaftaran yang sesuai dengan ketersediaan sumber daya di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh peneliti mengenai analisis proses pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri maka dapat disimpulkan:

1. Sumber daya manusia yang terdapat dalam unit pendaftaran pasien berjumlah 3 orang, Hal tersebut masih dirasa kurang.
2. Sarana dan prasarana di unit pendaftaran pasien Puskesmas Jatisrono I masih belum sesuai dengan kebutuhan Puskesmas.

Sarana prasarana tersebut meliputi ruang tunggu unit pendaftaran yang kurang luas dan jumlah kursi tunggu sebanyak 25. Serta kurangnya media hiburan seperti bacaan (Koran, majalah, pamphlet).

3. Metode (SOP) atau pedoman dalam pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jatisrono I sudah tersedia. Namun masih perlu perbaikan mengenai tahapan pelaksanaan tugas petugas pendaftaran.
4. Proses konversi pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Jatisrono I dimulai ketika pasien datang mengambil nomor antrian dan diakhiri ketika pasien menuju ruang tunggu untuk menunggu pelayanan pemeriksaan. Alur pelayanan pendaftaran pasien masih mengalami kendala yaitu ketidaklengkapan berkas persyaratan pasien untuk proses pendaftaran sehingga dapat mengganggu keberjalanan proses pelayanan.

### **Saran**

1. Puskesmas
  - a. Pihak manajemen Puskesmas Jatisrono I perlu melakukan sosialisasi kepada pasien mengenai kelengkapan berkas yang harus dibawa pasien untuk proses pendaftaran.
  - b. Memasang banner atau spanduk yang berisi informasi tentang persyaratan untuk pendaftaran pasien di Puskesmas.
  - c. Menempatkan Customer Service di bagian depan untuk proses pengecekan berkas pasien.

- d. Melakukan kajian terkait lama waktu tunggu dengan menggunakan teori antrian.
2. Peneliti Selanjutnya
  - a. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai lama waktu tunggu di unit pendaftaran dengan menggunakan teori antrian di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.(2015).Rencana strategis kementerian kesehatan tahun 2015-2019.Jakarta.
2. Heizer L dan Barry R.(2015). Operations management. Jakarta: Salemba.
3. Mariani, Retno. (2010). Analisis penerapan standard operating procedure (sop) pada pelayanan pendaftaran di puskesmas spondol, kota semarang tahun 2010. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
4. Winata, Sheila V. 2016. Perancangan standard operating procedure (SOP) pada chocolab, Surabaya: Universitas Ciputra.
5. Paruntu.,Rattu.,Tilaar.(2015). Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia di puskesmas kabupaten minahasa. Jikmu, Vol.5, No.1. 43-53.
6. Bachtiar, R. (2015). Hubungan pengembangan sumber daya manusia (sdm) dengan kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan kesehatan di puskesmas batua kecamatan manggala kota makassar tahun 2015.*Skripsi*.Makassar: Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar.
7. Jacobalis, S.(2005). Pengantar tentang perkembangan ilmu kedokteran, etika medis, dan bioetika. Jakarta. CV.Agung Seto.
8. Putri,N. (2014). *Rancang Bangun Sistem Administrasi Pasien pada Puskesmas Jagir Surabaya*.*Skripsi*.Surabaya.Stikom Surabaya.
9. Laeliah.,Subekti (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu.*Jkesvo*, Vol.1 No.2, 2541-0644.
10. Prasasti, TI., Santoso,DB. 2017.Keamanan dan kerahasiaan berkas rekam medis pasien di RSUD Prijonegoro Sragen. *Jkesvo*. Vol.2, No.1