



PELANGI RSKGM

Pemberian Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan *Dental Car* sebagai Solusi Peningkatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSKGM Kota Bandung



RINGKASAN

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut menggunakan Dental Car (PELANGI) yang beroperasi secara mobile merupakan solusi untuk mengatasi masalah banyaknya pasien yang tidak dapat dilayani di dalam Gedung RSKGM. Program ini adalah salah satu upaya RSKGM Kota Bandung untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan eksternal serta mendukung pemasaran dan hubungan masyarakat (humas). Dental Car awalnya digunakan untuk memberikan pelayanan Corporate Social Responsibility berupa pemeriksaan gigi anak-anak sekolah dan kegiatan bakti sosial pada acara-acara tertentu, namun dengan menerapkan strategi pemasaran Blue Ocean Strategy, Dental Car kini dapat lebih dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat luas dengan tarif sama dengan tarif dalam Gedung RSKGM. Layanan yang ditawarkan meliputi pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut, tindakan sederhana hingga tindakan spesialistik.



LATAR BELAKANG



Berdasarkan dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yaitu sulitnya mengakses pelayanan di RSKGM Kota Bandung, maka inovasi yang dilakukan RSKGM Kota Bandung yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut menggunakan fasilitas kesehatan *Dental Car*. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasaitan yang menetapkan kewajiban Rumah Sakit yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, dan melaksanakan fungsi sosial dengan melaksanakan upaya promosi kesehatan melalui komunikasi, informasi, dan edukasi.

RSKGM Kota Bandung merupakan fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah Kota dengan karakteristik dan organisasi yang bersifat khusus untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilaksanakan di dalam dan di luar Gedung RSKGM. Didalam Gedung RSKGM memberikan pelayanan kesehatan gigi dasar dan spesialisik, sedangkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilaksanakan di luar Gedung RSKGM berupa promosi kesehatan gigi dan mulut. Promosi tersebut dilakukan melalui kerja sama dengan Dinas Kesehatan Gigi berupa penyuluhan kesehatan gigi di Puskesmas. Selain itu promosi kesehatan gigi dan mulut juga dilaksanakan melalui kerjasama dengan beberapa Lembaga Pendidikan (Play Group, TK, SD, SMP). Kerjasama tersebut dalam bentuk pemberian pelayanan kesehatan gigi dan mulut berupa penyuluhan dan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut dengan menggunakan *Dental Car*. Kegiatan pemeriksaan gigi di sekolah hanya dilakukan 2 kali dalam setahun, dan bakti sosial hanya beberapa kali dalam setahun.

RSKGM memiliki dental car dengan desain model dan interior yang cukup menarik dilengkapi dengan fasilitas dental unit, AC, TV, dll. Dental car digunakan sebagai sarana untuk melakukan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut agar anak-anak sekolah lebih antusias dalam melakukan kegiatan pemeriksaan gigi. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa anak-anak belum terbiasa dengan peralatan kedokteran gigi. Kegiatan pemeriksaan gigi bagi sebagian anak adalah sesuatu yang sangat menakutkan yang dapat menyakiti mereka, akan tetapi dengan adanya *Dental Car* yang desainnya cukup menarik perhatian anak-anak diharapkan anak-anak dapat lebih bekerjasama ketika dilakukan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut.



Dental car telah lebih dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan jangkauan yang lebih luas, bukan hanya sekedar memberikan pelayanan terhadap anak sekolah. Hal ini juga akan sangat bermanfaat bagi masyarakat Kota Bandung khususnya yang selama ini kesulitan mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di dalam Gedung RSKGM. Berdasarkan data yang dimiliki RSKGM bahwa setiap hari masih banyak pasien yang gagal melakukan pendaftaran online karena keterbatasan kuota pasien dan tidak sedikit juga pasien yang mengeluhkan akan hal tersebut. Dengan adanya pelayanan kesehatan gigi menggunakan *Dental Car*, diharapkan pasien-pasien yang gagal mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di dalam Gedung RSKGM, dapat dilakukan pelayanan di dalam *Dental Car* dan tarif yang diberlakukan sama dengan tarif pelayanan di dalam Gedung RSKGM.



TUJUAN

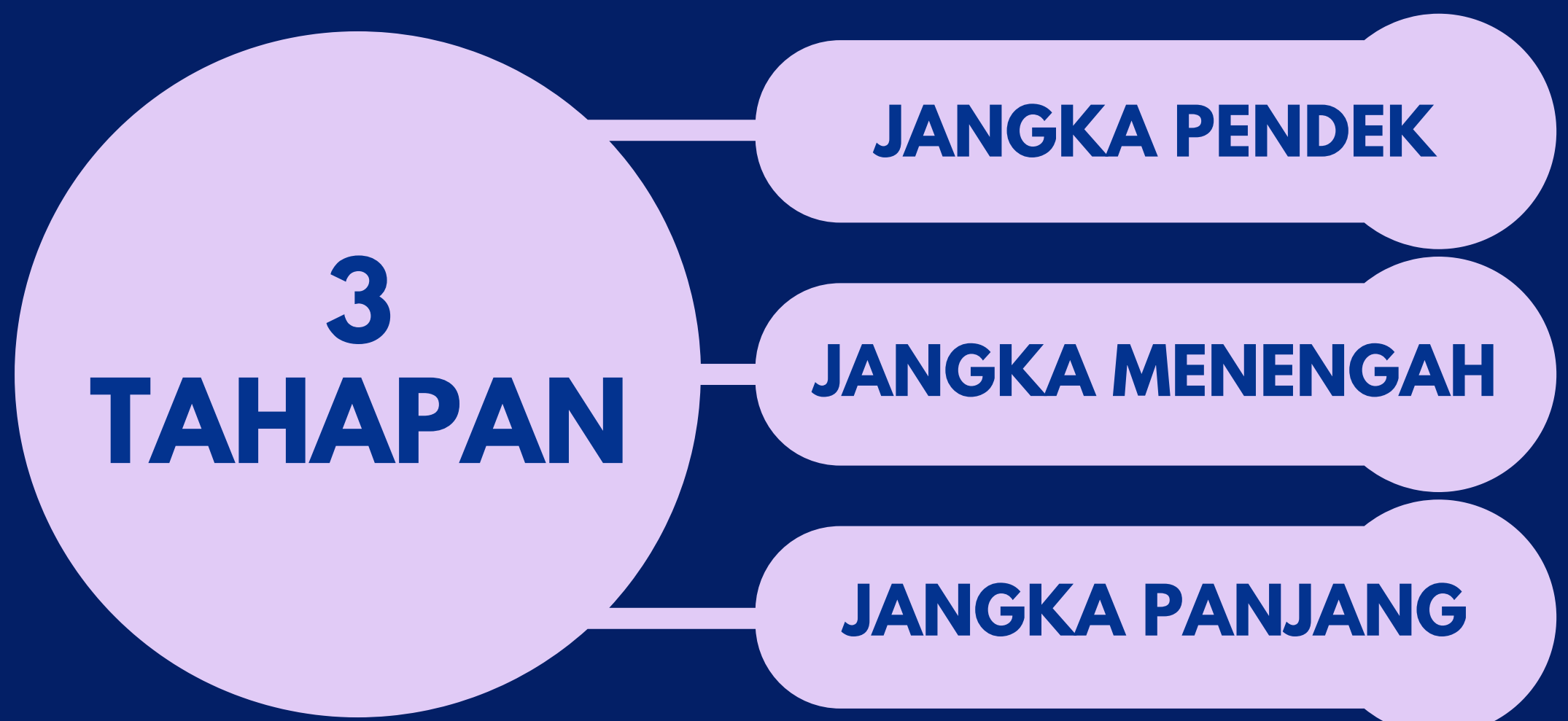
PELANGI RSKGM ini diharapkan dapat memwadahi pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga dapat mengoptimalkan peningkatan pelayanan kesehatan dalam menuju terwujudnya Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung Unggul di Bidang pelayanan rujukan Kesehatan Gigi dan Mulut yang bermutu, terjangkau, Informatif dan memuaskan masyarakat.



LANGKAH - LANGKAH

Dalam melaksanakan inovasi “PELANGI, Sebagai Solusi Peningkatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut RSKGM Kota Bandung” diperlukan koordinasi dan advokasi terhadap beberapa stakeholders, yaitu :

- 1.Organisasi PDGI
- 2.Sekretariat Daerah Kota Bandung Bagian Hukum
- 3.Kecamatan Kota Bandung
- 4.Bidang Pelayanan Kesehatan Kota Bandung
- 5.Seksi JPRK Dinas Kesehatan Kota Bandung
- 6.Puskesmas Kota Bandung
- 7.Komite Medik RSKGM
- 8.Seksi Pelayanan Medik RSKGM
- 9.Seksi Keperawatan RSKGM
- 10.Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit RSKGM
- 11.Instalasi Pendaftaran RSKGM
- 12.Unit Teknologi Informasi RSKGM



1

Tahapan Jangka Pendek

Tahapan ini dilaksanakan dalam waktu 2 (dua) bulan mulai tanggal 23 Mei sampai dengan tanggal 30 Juli 2023 meliputi kegiatan antara lain:

- Pembentukan TIM PELANGI RSKGM
- SK Direktur tentang PELANGI RSKGM
- Koordinasi dan Advokasi PELANGI RSKGM ke stake holder
- Memfasilitasi kebutuhan PELANGI RSKGM
- Membuat SOP PELANGI RSKGM
- Membuat Alur PELANGI RSKGM
- Membuat Jadwal PELANGI RSKGM
- Sosialisasi PELANGI RSKGM kepada masyarakat Tahap 1
- Launching PELANGI RSKGM

2

Tahapan Jangka Menengah

Tahapan ini dilaksanakan dalam waktu 6 (enam) bulan meliputi kegiatan antara lain:

- Sosialisasi PELANGI RSKGM kepada masyarakat Tahap 2
- Monitoring dan Evaluasi PELANGI RSKGM

3

Tahapan Jangka Panjang

Tahapan ini dilaksanakan setelah tanggal 23 November 2023 yaitu :

- Pengembangan PELANGI RSKGM.
- Peraturan Wali Kota Tentang Tarif PELANGI RSKGM

HASIL INOVASI

Dengan adanya Inovasi "PELANGI" ini dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut yaitu : Meningkatnya Pelayanan Kesehatan RSKGM untuk mencapai tujuan kinerja Organisasi dan Meningkatnya Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan yang diberikan.

Dampak dari tersedianya Inovasi ini dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap RSKGM dengan memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan RSKGM dapat dilakukan lebih optimal sesuai dengan visi Rumah Sakit yaitu Unggul di Bidang pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut yang bermutu, terjangkau, Informatif dan memuaskan masyarakat.



Strategi marketing yang digunakan pada inovasi ini yaitu *Blue Ocean Strategy*, dengan strategi membuat produk baru atau mengubah produk lama sedemikian rupa yang tujuannya untuk membuka ruang bagi pasar baru dan menciptakan permintaan baru. Strategi ini meliputi menciptakan pasar baru yang tidak ada pesaingnya, sehingga kompetisi di pasar menjadi tidak relevan. RSKGM Kota Bandung membuat Layanan baru yaitu pelayanan di Dental Car ini merupakan hal yang baru dan belum dilakukan oleh rumah sakit gigi dan mulut lainnya. Layanan ini membuat pasar baru dan dirasa efektif sebagai *public relation* ke masyarakat Kota Bandung secara langsung.

Evaluasi setelah inovasi ini berjalan selama kurang lebih 1 tahun yaitu perlunya menambah fasilitas pembiayaan seperti bekerja sama dengan asuransi kesehatan dan kerjasama dengan puskesmas se kota Bandung untuk dapat mengarahkan rujukan pasien umum yang tidak dapat dilayani di puskesmas dapat merujuk ke *Dental Car* RSKGM. Diharapkan dengan adanya kerjasama asuransi kesehatan antrian pasien BPJS dapat terlayani di *Dental Car* dan pasien asuransi swasta dapat nyaman mendapatkan layanan di *Dental Car*.





PEMERINTAH KOTA BANDUNG
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT KHUSUS GIGI DAN MULUT
JALAN L.L.R.E. MARTADINATA NO. 45 TELP. 4234058 BANDUNG

LEMBAR PENGESAHAN

Makalah ini berjudul :

"PELANGI Sebagai Solusi Peningkatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSKGM Kota Bandung"

Disusun oleh :

Nama : Ghea Femiola, drg

Jabatan : Dokter Gigi Ahli Madya

NIP : 198503202011012004

Unit : Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan

Telah diperiksa, disetujui dan disahkan sebagai bagian dari laporan inovasi di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM Kota Bandung) untuk diikutsertakan dalam kegiatan PERSI Award Tahun 2024 kategori *Customer Service, Marketing and Public Relation*.

Bandung, 03 September 2024

Menyetujui,

Plt. Direktur Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut

Kota Bandung

drg. Eko Rotary Nurtito, Sp.PM

NIP. 19790611200804100