

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas menerangkan bahwa Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Dalam rangka mengemban kewajibannya Puskesmas berfungsi sebagai (1) pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, (2) pusat pemberdayaan masyarakat, (3) Pusat pelayanan kesehatan Strata Pertama (pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat). Pelayanan preventif (pencegahan), promotif (promosi kesehatan), kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan pasien) di tingkat masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan No 284/Menkes/SK/IV/2006 tentang Standar Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi Dan Mulut menimbang bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut diperlukan adanya suatu standar pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut. standar kesehatan gigi dan mulut meliputi: standar administrasi dan tata laksana, standar pengumpulan data kesehatan gigi, standar promotif, standar preventif, standar kuratif, standar hygiene kesehatan gigi dan mulut, standar kesehatan gigi dan mulut umum rawat inap, serta standar peralatan dan bahasan asuhan kesehatan gigi dan mulut. Untuk mendukung penerapan standar pelayanan tersebut maka pemerintah telah mengadopsi pendekatan Pelayanan Kesehatan Dasar (Primary Health Care/PHC) di Puskesmas dalam sistem pelayanan kesehatan nasional.

Puskesmas Kecamatan Menteng merupakan salah satu puskesmas yang telah menerapkan pendekatan Pelayanan Kesehatan Dasar. Untuk itu maka puskesmas harus memiliki mutu pelayanan yang baik. Salah satu indikator bahwa sebuah puskesmas memiliki mutu yang baik dapat dinilai dari sistem pelayanannya.

Dari hasil observasi awal penulis terhadap sistem pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Menteng, khususnya pelayanan poli gigi maka ditemukan masih banyak keluhan pasien terhadap pelayanan poli gigi, yakni waktu tunggu yang lama. Waktu tunggu yang lama merupakan bagian dari standar administrasi dan tata laksana, yang secara spesifik merupakan kriteria input dari standar tata laksana pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut.

Setelah melakukan observasi yang lebih jauh penulis menemukan penyebab utama keluhan tersebut diakibatkan oleh peningkatan jumlah kunjungan pasien pada bulan pengamatan (pertengahan November-pertengahan Desember 2019) bila dibandingkan dengan jumlah kunjungan rata-rata pada bulan-bulan sebelumnya. Hal tersebut mengakibatkan peningkatan beban kerja tenaga medis dokter gigi secara relatif. Umumnya seorang dokter gigi bisa menangani 15 pasien perhari, namun pada bulan pengamatan terpaksa menangani rata-rata 25 pasien perhari. Peningkatan ini dirasakan cukup membebani pelayanan poli gigi.

Menyikapi hal tersebut, pelaksana pelayanan poli gigi mengajukan kepada manajemen untuk melakukan pembatasan jumlah pasien kunjungan poli gigi perharinya. Namun dari pihak manajemen mempunyai pertimbangan lain, bila dilakukan pembatasan pasien maka akan memunculkan keluhan baru terhadap layanan poli gigi sehingga pihak manajemen memberikan alternatif solusi lain, berupa pengajuan penambahan jumlah tenaga medis dokter gigi.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi di puskesmas merupakan salah satu indikator penting untuk proses akreditasi, Oleh karena itu penulis tertarik mengambil judul tentang “Gambaran Sistem Pelayanan Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Menteng 2019”

## **1.2 Tujuan**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Gambaran Sistem Sistem Manajemen Pelayanan Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Menteng Tahun 2019.

### 1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Menteng Tahun 2019
2. Mengetahui Gambaran Umum Pelayanan poli gigi Puskesmas Kecamatan Menteng Tahun 2019
3. Mengetahui Gambaran Input (SDM,SOP,Anggaran,Sarana Prasarana) di Pelayanan poli gigi Puskesmas Kecamatan Menteng Tahun 2019
4. Mengetahui Gambaran Proses (Pendaftaran,Pemanggilan Pasien, Dan Tindakan) di pelayanan poli gigi Puskesmas Kecamatan Menteng
5. Mengetahui Gambaran Output di Pelayanan poli gigi Puskesmas Kecamatan Menteng Tahun 2019

### 1.3 Manfaat

Manfaat dari penulisan laporan ini antara lain :

#### 1. Puskesmas

Sebagai bahan masukan, pertimbangan, dan evaluasi dalam pengambilan keputusan terkait fasilitas, sumber daya manusia serta perencanaan lainnya yang digunakan untuk peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Menteng

#### 2. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat

Sebagai referensi dan pengembangan ilmu Rekam Medis bagi mahasiswa.

#### 3. Penulis

Menambah ilmu, pengetahuan dan pengalaman tentang ilmu pelayanan di poli gigi serta pengaplikasiannya.



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**