

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Permasalahan

Salah satu pilar strategi Pembangunan Kesehatan Nasional adalah paradigma sehat. Dalam paradigma sehat yang diutamakan adalah upaya pencegahan penyakit (*preventif*) dan peningkatan kesehatan (*promotif*) tanpa mengabaikan upaya pengobatan (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), upaya untuk meningkatkan kesehatan di masyarakat, tenaga kesehatan dan paramedis harus mampu dalam praktiknya melayani masyarakat dan memberikan pengertian tentang pentingnya pemeliharaan kesehatan, terutama kesehatan gigi dan mulut (Herijulianti, dkk., 2001).

Konsep *Health Maintenance Organization* (HMO) dewasa ini dikenal sebagai salah satu konsep yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang efisien. Hal ini menjadi penting, karena pelayanan kesehatan semakin dirasakan sebagai beban yang berat, termasuk bagi perusahaan-perusahaan swasta di Indonesia. Beban berat tersebut menjadi mahal disebabkan oleh sifat alami kesehatan yang padat modal, padat teknologi dan sekaligus padat karya, serta hubungan alami pasien dengan dokter yang selalu mendorong pemakaian fasilitas yang berlebihan dan faktor-faktor demografis, pola penyakit, dan sistem pelayanannya sendiri yang sering tidak efisien (Sulastomo, 2003).

Pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas jasa dan kepuasan pelanggan atau konsumen sudah menjadi hal yang penting bagi penjual jasa. Setiap penjual jasa terutama pelayanan kesehatan gigi menyadari bahwa adanya pertimbangan konsumen mengenai produk jasa atau pelayanan dari sisi besarnya nilai lebih yang diberikan penjual jasa kepada pelanggan atau konsumen, hal ini dikarenakan pelanggan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk atau jasa yang ada. Mereka membentuk harapan tentang nilai yang akan diperoleh, dari nilai tersebut kemudian dapat diukur besar kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan atau konsumen (Kotler, 1997, *cit.*Lupiyoadi, 2001). Produk jasa dalam kesehatan salah satunya praktik dokter gigi, mempertahankan tubuh termasuk gigi tetap dalam keadaan sehat adalah sasaran yang harus dicapai oleh setiap ahli dalam bidang pengobatan, khususnya kesehatan gigi mulut. Dokter gigi yang teliti dan bijaksana akan melindungi kesehatan mulut pasiennya dan demi memenuhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan (Baum, *et.al.*, 1997).

Pelayanan kesehatan mempunyai beberapa standar untuk menjadi acuan dan syarat-syarat yang seharusnya dipenuhi salah satunya yaitu standar pelayanan kesehatan. Standar pelayanan kesehatan berperan dalam memenuhi kepuasan pasien, yang akan mendorong penyedia pelayanan kesehatan untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal. Standar pelayanan kesehatan dapat menjadi acuan para tenaga kesehatan di antaranya dokter umum, dokter

Menurut PDGI Berdasarkan peraturan MenKes nomor I 575/Menkes/Per/XI/2005 tentang Organisasi dan Tata kerja DepKes, memutuskan menetapkan Peraturan MenKes tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran pada Bab I Pasal 1 bahwa standar pelayanan adalah pedoman yang harus diikuti oleh dokter atau dokter gigi dalam menyelenggarakan praktik kedokteran.

Dokter gigi berhubungan dengan jaringan keras yaitu gigi dan tulang alveolar, dimana gigi tidak mampu memperbaiki dirinya sendiri. Selain itu terapi terutama terdiri atas pemberian obat, pemberian resep dan obat, atau menggunakan obat-obatan, sedangkan alat yang digunakan oleh dokter gigi adalah bur, instrumen-instrumen, dan bahan-bahan pengisian. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, dokter gigi harus bertindak yaitu mencegah atau menahan proses penyakit dan merestorasi bagian yang hilang, yang sering dicapai dengan pembuatan suatu tumpatan sederhana atau restorasi (Baum, *et.al.*, 1997).

*Glass ionomer* merupakan bahan tumpatan berwarna gigi dan merupakan bahan tumpatan yang dapat melekat pada email dan dentin dengan fisikokimiawi (Kidd dan Bechal, 1992). *Glass ionomer* dikembangkan dari semen polikarboksilat, dimana sifat paling utama dari bahan tersebut adalah adhesinya dengan email dan dentin, yang menjamin *seal* yang baik pada tepi restorasi dan bahan tumpatan ini mengandung fluor yang dapat membantu

Bahan tumpatan gigi seperti *glass ionomer* adalah salah satu tumpatan yang digunakan di pelayanan kesehatan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), tepatnya Klinik gigi yang terdapat di Poliklinik UMY yang berada di UMY terpadu mulai pada tahun 2004. Bahan tumpatan *glass ionomer* sudah digunakan  $\pm$  4 tahun. Poliklinik UMY menyediakan pelayanan tanpa retribusi atau penarikan pembayaran kepada para mahasiswa, staf, orang-orang dalam lingkup UMY. Semua dokter gigi yang bertugas di Klinik gigi UMY juga merangkap bertugas sebagai staf pengajar di UMY program studi Kedokteran Gigi. Jenis pelayanan yang diberikan terdapat 2 macam pelayanan yaitu penumpatan dan pencabutan. Pelayanan paripurna yang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut dan tidak mampu ditangani di Poliklinik UMY, akan dirujuk atau *referral* ke RSUD Muhammadiyah Yogyakarta. Maka dalam mengangkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi diangkatlah judul karya tulis ilmiah ini. Poliklinik UMY menerima pasien setiap hari kerja maksimal 8 pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penggambaran pelayanan penumpatan gigi dengan bahan *glass ionomer* di Poliklinik UMY?
2. Aspek apa yang perlu diperbaiki menurut pasien dalam meningkatkan

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui hasil pelayanan penumpatan gigi dengan bahan *glass ionomer* di Poliklinik UMY.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi dengan bahan *glass ionomer* di Poliklinik UMY.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi ilmu pengetahuan:
  - a. Untuk memperdalam ilmu pengetahuan tentang pelayanan penumpatan gigi dengan bahan *glass ionomer*
  - b. Dapat dijadikan referensi atau tambahan bagi penelitian selanjutnya mengenai pelayanan penumpatan gigi dengan bahan *glass ionomer*
2. Bagi masyarakat:

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pasien