

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang

Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara mandiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan kelompok atau Masyarakat (Azwar,1996).

Dasar pertimbangan kepuasan konsumen adalah kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan konsumen terhadap nilai barang atau jasa yang diperolehnya (Umar, 2005 *cit* Sari 2008). Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Peter dan Olson 1996 : 158).

Kualitas teknis adalah jenis pelayanan kesehatan yang diberikan :

- a. *Search quality* : konsumen dapat menilai kualitas sebelum membeli (cocok untuk produk fisik).
- b. *Experience quality* : konsumen dapat menilai kualitas setelah menggunakan produk (kepuasan pelayanan jasa kesehatan).
- c. *Credence quality* : konsumen tetap sukar menilai kualitas produk atau jasa meskipun telah mempergunakan produk atau setelah berulang-ulang memanfaatkannya (Supriyanto dan Ernawati, 2010).

Perawatan orthodonti dengan pesawat lepasan telah banyak dikenal dan dipakai di Indonesia. Pesawat lepasan dalam bidang

orthodonti didesain agar bisa dipasang dan dilepas oleh pasiennya. Pada dasarnya pesawat lepasan ini sangat sederhana. Sarana ini membawa keuntungan tertentu tapi juga ada kekurangannya dan oleh karena itu, tipe pesawat ini mempunyai kegunaan terbatas, yang dipertimbangkan dengan cermat sewaktu merencanakan perawatan (Foster, 1991).

Keuntungan dalam penggunaan pesawat lepasan yaitu pesawat ini bisa dilepas oleh pasien dan karena itu mudah dibersihkan. Namun sulit untuk mengaplikasikan tekanan yang sangat besar bagi gigi-gigi yang dirawat dengan pesawat lepasan, konstruksinya pesawat lepasan sebagian besar dilakukan di laboratorium, dan hanya membutuhkan sedikit waktu diklinik (Foster, 1991).

Perkembangan dunia yang diikuti oleh perubahan gaya hidup masyarakat sekarang mempengaruhi juga terhadap pemakaian alat orthodonti lepasan atau pesawat lepasan maka ada salah satu upaya yang dilakukan dalam peningkatan pemakaian alat orthodonti atau pesawat lepasan di RSGMP (Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan) UMY . Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Sebagai salah satu universitas swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) telah mendirikan sebuah Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGMP). Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berujung kepuasan kesehatan gigi khususnya di

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

“Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan alat orthodonti lepasan oleh dokter gigi muda di RSGMP UMY”

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang selama ini sudah menggunakan alat orthodonti lepasan yang ditangani oleh dokter gigi muda di RSGMP UMY

## **D. Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat yang didapat yaitu :

### 1. Bagi Dokter gigi muda

Sebagai masukan agar dokter gigi muda memberikan layanan yang maksimal kepada pasien di RSGMP UMY. terutama perawatan orthodonti lepasan.

### 2. Bagi ilmu pengetahuan

Menambah informasi tingkat kepuasan pelayanan dokter muda di RSGMP UMY.

### 3. Bagi RSGMP UMY

Sebagai masukan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang lebih baik khususnya perawatan

## **E. Keaslian Penulisan**

Wiyono dan Wahyudin (2005) Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Jumlah sampel di penelitian ini berjumlah 100 sampel terdiri dari 70 orang rawat jalan dan 30 orang rawat inap. Metode yang dipakai metode analisis data uji validitas dan uji reliabilitas kuisisioner. Beda penelitian ini dengan penelitian saya adalah objek beserta jumlah sampelnya dimana saya meneliti tentang kepuasan pasien pengguna alat orthodonsi lepasan pada pasien di RSGMP UMY dengan jumlah sampel 30 orang.