

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini kesadaran akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut semakin meningkat. Akibatnya terjadi peningkatan keluhan dalam perawatan gigi dan mulut dari pasien. Hal yang sering dikeluhkan oleh pasien terhadap kualitas kinerja operator (dokter gigi) antara lain terjadi kesalahan atau kegagalan dalam perawatan, pelayanan, dan perilaku yang kurang baik dalam menghadapi pasien.¹

Kepuasan merupakan suatu tingkatan kebutuhan dan harapan dari setiap pelanggan agar terpenuhi, sehingga terjadi pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.² Sedangkan menurut Kotler (2005)³, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari nilai atau kesan seseorang terhadap kinerja atau hasil suatu produk.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan suatu perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Jika harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu mutu yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi.⁴

Resin komposit digunakan sebagai bahan tumpatan untuk gigi anterior yang dipengaruhi oleh faktor estetika. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan pasien semakin meningkat karena tumpatan amalgam yang sering digunakan untuk tumpatan pada gigi posterior, cenderung bersifat toksik. Tetapi resin komposit memiliki kelemahan terhadap kekuatan atau resistensinya jika digunakan sebagai bahan tumpatan pada posterior.⁵ Keberhasilan penggunaan bahan restorasi resin komposit juga bergantung pada bentuk preparasi kavitas dan struktur jaringan mahkota gigi yang masih tertinggal.⁶

Resin komposit mempunyai keterbatasan dalam merestorasi kavitas yang meluas ke dentin, karena dapat mengiritasi pulpa, dan terbentuknya

celah mikro. Untuk menutupi keterbatasan ini, maka dipakailah *glass ionomer cement (GIC)* sebagai basis, karena bahan ini memiliki biokompabilitas yang sangat baik untuk struktur gigi dan semen.⁷ Keunggulan dari *GIC* adalah dapat melekat pada email dan dentin secara kimiawi, biokompatibel, dapat melepas fluor, dan koefisien ekspansi termalnya sama dengan struktur gigi.⁸ Karena semen ini menghasilkan ikatan adesi yang sangat kuat dengan struktur gigi, akan sangat berguna untuk restorasi konservatif pada daerah yang terkena erosi. Kebutuhan akan retensi mekanis melalui preparasi kavitas menjadi berkurang atau ditiadakan. Material ini juga berguna dalam merawat pasien gigi anak yang mempunyai risiko karies tinggi karena melepas fluor dan mempunyai efek estetika yang cukup baik, juga untuk restorasi kelas III dan V pada dewasa.⁹

Hal ini bergantung pada kinerja mahasiswa profesi yang dipengaruhi oleh tingkat kompetensinya, yaitu keterampilan teknis yang dikuasai, sikap, dan keramahan mahasiswa profesi dokter gigi saat menghadapi pasien, juga sarana dan prasarana yang disediakan bagi pasien di RSGM YARSI. Semua hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan yang didapatkan pasien. Sehingga penelitian ini diadakan di RSGM YARSI untuk mengetahui kualitas kinerja mahasiswa profesi kedokteran gigi, khususnya pada penggunaan tumpatan sewarna gigi.¹⁰

Pemilihan material harus diikuti dengan pemilihan logis terhadap analisis masalah yang ditemui. Juga harus memenuhi syarat-syarat yang perlu dipertimbangkan, ketersediaan material, dan peralatan yang dibutuhkan, serta pemilihan material yang akan digunakan. Usaha ini harus dilakukan agar mendapatkan restorasi yang ideal dan sesuai dengan yang diinginkan.^{11,12}

Permasalahan klien (pasien) dengan segala keunikannya tersebut harus dihadapi dengan pendekatan silaturahmi (*interpersonal*) dan sebaiknya didasari dengan iman, ilmu, dan amal yang berakhlak Islami. Tuhan Maha Indah menyukai yang indah. Syariat Islam sesuai dengan fitrah, dan secara fitrah manusia menyenangi keindahan dan yang indah. Maka berbagai upaya dilakukan untuk itu misalnya dengan cara menambal gigi yang patah atau

berlubang dengan menggunakan tambalan sewarna gigi. Berhias dan bersolek, berpenampilan indah, dan berobat dianjurkan dalam Islam, dalam konteks ayat Alquran terutama saat pergi ke masjid.^{5,6}

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah/pertanyaan penelitian.

1.2.1 Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap penumpatan sewarna gigi oleh tenaga profesi di RSGM YARSI?
2. Bagaimana pandangan Islam mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap penumpatan sewarna gigi oleh tenaga profesi di RSGM YARSI?

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan umum

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap penumpatan sewarna gigi oleh tenaga profesi di RSGM YARSI.
2. Untuk mengetahui pandangan Islam mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap penumpatan sewarna gigi oleh tenaga profesi di RSGM YARSI.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui dimensi yang harus ditingkatkan oleh RSGM YARSI dalam penumpatan sewarna gigi oleh tenaga kerja profesi di RSGM YARSI.
2. Mengetahui pandangan Islam mengenai dimensi yang harus ditingkatkan oleh RSGM YARSI dalam penumpatan sewarna gigi oleh tenaga kerja profesi.

1.4 Manfaat penelitian

- 1.4.1** Dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien atas kualitas kinerja mahasiswa profesi di RSGM YARSI.
- 1.4.2** Dapat memberikan sumbang saran bagi bidang kesehatan masyarakat dengan mengetahui gambaran tingkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan
- 1.4.3** Jika penelitian berhasil, penelitian ini dapat sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan pada pasien di RSGM YARSI.