

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi kualitas hidup (Kementerian Kesehatan RI, 2012). Penyakit kesehatan gigi dan mulut menduduki urutan pertama dari 10 besar daftar penyakit yang sering diderita oleh masyarakat Indonesia dikarenakan persepsi dan perilaku masyarakat Indonesia terhadap kesehatan gigi dan mulut masih buruk (Afiati *et al.*, 2017). Masalah kesehatan gigi dan mulut pada sebagian besar penduduk Indonesia adalah karies gigi. Karies gigi adalah kerusakan pada jaringan keras meliputi demineralisasi pada enamel, dentin dan sementum gigi akibat asam yang dikeluarkan oleh bakteri (Ozdemir, 2014). Survei Nasional Riskesdas 2007 melaporkan sebesar 75% penduduk Indonesia mengalami riwayat karies gigi, dengan rata-rata jumlah kerusakan gigi sebesar 5 gigi setiap orang, diantaranya 4 gigi sudah dicabut ataupun sudah tidak bisa dipertahankan lagi, sementara angka penumpatan sangat rendah (Kementerian Kesehatan RI, 2012).

Karies dapat terjadi pada gigi anterior dan gigi posterior. Kelainan – kelainan pada gigi anterior yang berupa lesi karies, gigi patah karena trauma atau keadaan abnormal lainnya akan mengganggu fungsi gigi geligi dan berpengaruh terhadap estetikanya (Ariningrum, 2001). Nilai estetik

pada gigi anterior sangat diperhatikan, karena gigi anterior lebih mudah terlihat dibandingkan regio posterior (Sajow *et al.*, 2012). Karies kelas III dan kelas IV merupakan karies pada gigi anterior yang diklasifikasikan menurut G.V Black. Lesi kelas III mengenai gigi anterior yang terjadi dibawah titik kontak, lesi kelas IV adalah lesi lanjutan dari lesi kelas III yang melibatkan sudut insisal gigi anterior (Baum *et al.*, 1997).

Salah satu perawatan karies gigi adalah dengan melakukan penumpatan. Penumpatan yaitu suatu tindakan perawatan dengan meletakkan bahan tumpatan pada karies gigi yang sudah dibersihkan (Tulenan *et al.*, 2014). Penumpatan dilakukan jika karies sudah mencapai tahap kavitas (Sundoro, 2007). Penumpatan gigi dilakukan bertujuan untuk mencegah perluasan karies dan menjaga keutuhan struktur gigi yang tersisa (Sajow *et al.*, 2012). Perawatan gigi dan mulut dapat dilakukan untuk memperbaiki penampilan gigi yang pada akhirnya akan menciptakan rasa percaya diri pasien yang tinggi dan kepuasan pada setiap pasien (Mariane *et al.*, 2014).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan atau jasa yang di terima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan menciptakan kepuasan yang maksimal (Mariane *et al.*, 2014). Kualitas pelayanan atau jasa dapat ditentukan dengan lima dimensi pokok yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*),

daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*). Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan salah satu faktor yaitu mutu pelayanan kesehatan (Embrik *et al.*, 2013).

Rumah sakit gigi dan mulut yang kemudian disingkat RSGM adalah rumah sakit gigi dan mulut yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut perorangan untuk pelayanan pengobatan, pemulihan, peningkatan kesehatan serta pencegahan penyakit. Rumah sakit gigi dan mulut dapat menjadi tempat pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran gigi salah satunya untuk calon dokter gigi (Permenkes, 2004). Calon dokter gigi atau dokter gigi muda yang sedang aktif menjalankan pendidikan klinik diberi kesempatan untuk terlibat dalam pelayanan kesehatan dibawah pengawasan dosen atau *supervisor* (Shara *et al.*, 2014).

Adapun ayat-ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan kepuasan terhadap penelitian ini, sebagaimana yang tertulis dalam QS.Al-Lail : 19-21 yang berbunyi:

*“Tidak ada seorangpun yang memberikan suatu ni'mat kepadanya yang harus dibalasnya.Tetapi (dia memberikan itu semata-mata) karena mencari keridhaan Tuhannya Yang Maha Tinggi.Dan kelak ia benar-benar mendapatkan kepuasan.”*

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan tumpatan gigi anterior di RSGM UMY pada tahun 2016-2018,

dikarenakan belum ada data khusus dan terbaru mengenai kepuasan pasien terhadap perawatan tumpatan gigi anterior khususnya yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGM UMY yang dapat dijadikan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap perawatan tumpatan gigi di rumah sakit.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan tumpatan gigi anterior di RSGM UMY pada tahun 2016-2018?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan tumpatan gigi anterior di RSGM UMY pada tahun 2016-2018.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Peneliti

Peneliti mendapatkan pengetahuan baru dan pengalaman yang terkait penelitian dan penulisan karya tulis ilmiah.

### 2. Bagi Masyarakat

Memberi gambaran tentang perawatan kesehatan gigi dan mulut khususnya perawatan penumpatan yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGM UMY.

### 3. Bagi Dokter Gigi Muda

Sebagai evaluasi bagi dokter gigi muda dalam praktik nyata untuk meningkatkan kualitas perawatan terhadap pasien khususnya pada perawatan tumpatan gigi anterior.

### 4. Bagi RSGM UMY

Memberikan informasi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan tumpatan gigi anterior di RSGM UMY pada tahun 2016-2018 agar dapat dijadikan evaluasi dalam meningkatkan kualitas perawatan di RSGM UMY terhadap kepuasan pasien yang dilakukan oleh dokter gigi muda.

## **E. Keaslian Penelitian**

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mariane *et al* (2014) dengan penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu”. Penelitian tersebut menggunakan desain penelitian cross sectional yang dilakukan pada seluruh pasien yang datang melakukan perawatan gigi dan mulut pada saat penelitian. Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu ditinjau dari beberapa dimensi pelayanan seperti dimensi jaminan, dimensi empati, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi tampilan fisik, dimensi pelayanan medis, dimensi profesionalismemenunjukkan indeks rata-rata sebesar 85,32% dengan kategori sangat puas.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pelayanan yang diteliti, cara pengambilan sampel dan dimensi kepuasan yang diteliti. Sedangkan persamaannya terletak pada variabel yang akan diteliti yaitu tingkat kepuasan pasien.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Chuanda *et al* (2014) dengan penelitian yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pelayanan Perawatan Gigi Tiruan Lepas Berbasis Akrilik Pada Masyarakat Kelurahan Molas”. Penelitian tersebut bersifat deskriptif dengan menggunakan kuesioner. Sampel berjumlah 66 orang. Gambaran selisih antara harapan dan pengalaman masyarakat pada pelayanan perawatan gigi tiruan lepasan diukur berdasarkan 5 dimensi kepuasan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah cara pengambilan sampel dan pelayanan yang diteliti. Sedangkan persamannya terletak pada variabel yang akan diteliti yaitu tingkat kepuasan pasien dan dimensi kepuasan yang diteliti.