

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sehat merupakan hak setiap orang, dan warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Undang-Undang No.36 tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau serta setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.

Kesehatan gigi dan mulut menurut *World Health Organization* (2003) adalah keadaan bebas dari rasa nyeri kronis pada wajah dan rongga mulut, kanker rongga mulut dan tenggorokan, luka pada mulut, kelainan kongenital seperti cacat *cleft lip* dan *cleft palate*, penyakit periodontal (gingiva), kerusakan gigi (karies gigi) dan kehilangan gigi, serta penyakit atau gangguan lain yang mempengaruhi rongga mulut. Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2007 (Kemenkes, 2008) dan 2013 (Kemenkes, 2014), persentase penduduk yang mempunyai masalah kesehatan gigi dan mulut meningkat dari 23,2% menjadi 25,9% tetapi hanya 8,1% yang menerima perawatan tenaga medis gigi. Peningkatan masalah gigi dan mulut tertinggi kedua setelah Sulawesi Selatan yaitu provinsi

Daerah Istimewa Yogyakarta dengan peningkatan masalah gigi dan mulut sebesar 8,5% dari 23,6% pada tahun 2007 menjadi 32,1% pada tahun 2013. Pasien dengan tumpatan gigi tetap sebanyak 515.284 orang dan pasien dengan pencabutan gigi tetap sebanyak 1.389.399 orang, sehingga rasio tambal dan cabut untuk gigi tetap 1:3 (Kemenkes, 2005).

Perawatan atau pengobatan kesehatan gigi dan mulut merupakan program pemerintah untuk menurunkan angka kejadian kesakitan gigi dan mulut. Perawatan dapat dimulai dari memperhatikan diet makanan, pembersihan plak dan sisa makanan yang tersisa dengan menyikat gigi, pembersihan karang gigi dan penambalan gigi yang berlubang oleh dokter gigi, serta pencabutan gigi yang sudah tidak bisa dipertahankan lagi dan merupakan fokal infeksi. Kunjungan berkala ke dokter gigi setiap enam bulan sekali baik ada keluhan ataupun tidak ada keluhan (Malik, 2008). Tujuan dari perawatan gigi dan mulut adalah untuk menurunkan insiden dan prevalensi penyakit gigi dan mulut, sehingga kesehatan masyarakat meningkat dan mencapai kesehatan gigi yang optimal (Andayasari, 2014).

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, atau masyarakat (Depkes RI, 2009). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, di satu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk, di pihak lain tata cara

penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ditetapkan (Azwar, 1996).

Mutu pelayanan kesehatan terdapat 4 aspek yang dapat berpengaruh terhadap penilaian, meliputi: aspek klinis, aspek efisiensi dan efektifitas, aspek keselamatan pasien, dan aspek kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkatan perasaan yang muncul setelah pasien mendapat pelayanan perawatan atau pengobatan dapat berupa perasaan senang (puas) dan kecewa (tidak puas). Perasaan tersebut muncul akibat dari harapan-harapan yang dimiliki pasien. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif kualitas pelayanan yang diberikan (Sabarguna, 2004).

Pelayanan kesehatan gigi di Indonesia diselenggarakan oleh rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta, puskesmas, balai pengobatan, klinik, praktek bersama, praktek perorangan, rumah sakit gigi dan mulut serta rumah sakit pendidikan. Masyarakat masih enggan melakukan perawatan meskipun banyak tempat pelayanan kesehatan yang dapat melayani masyarakat dalam melakukan perawatan gigi dan mulut (Saragih, 2009). Hal tersebut disebabkan oleh berbagai hal meliputi kurangnya keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan perawatan kesehatan gigi dan mulut, jarak yang jauh untuk datang ke tempat pelayanan kesehatan, tarif yang tinggi dan pelayanan yang tidak memuaskan membuat seseorang atau masyarakat enggan melakukan perawatan gigi dan mulut (Prisinida, 2010).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari membandingkan antara persepsi terhadap pelayanan dengan harapan yang dimiliki. Konsumen merasa kecewa atau tidak puas apabila hasil pelayanan dibawah harapan. Kinerja yang dihasilkan oleh pelayanan dapat memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas (Kotler, 2002). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat ditinjau dari 7 dimensi, a) *access* (akses), b) *availability* (ketersediaan), c) *cost* (biaya), d) *continuity* (berkelanjutan), e) *general satisfaction* (kepuasan secara umum), f) *pain management* (managemen rasa sakit), g) *quality* (kualitas) (Davies dan Ware, 1982).

Penyakit gigi dan mulut termasuk 10 ranking penyakit terbanyak di Indonesia (Pradono dkk., 2003). Karies merupakan suatu proses penghancuran setempat jaringan kalsifikasi yang dimulai pada bagian permukaan gigi melalui proses dekalsifikasi lapisan email gigi yang diikuti oleh lisis struktur organik secara enzimatik sehingga terbentuk kavitas yang jika dibiarkan akan menembus email serta dentin dan dapat mengenai bagian pulpa (Dorland dan Newton, 2010). Tujuan penumpatan di kedokteran gigi yaitu mengganti struktur gigi yang terkena penyakit atau hilang dengan menggunakan bahan yang dapat mengembalikan fungsi dan penampilan (Craig, dkk., 2004).

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai salah satu perguruan tinggi yang memiliki andil dalam pemberdayaan masyarakat sehingga membantu penyediaan layanan kesehatan dengan mendirikan

Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta pada tanggal 25 Desember 2014. Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta berada di Jalan Kapten Piere Tendean 56 Yogyakarta dan pasiennya adalah warga Muhammadiyah, mahasiswa UMY serta masyarakat umum baik yang terdaftar di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) maupun bukan (Hilman, 2014). Salah satu pelayanan yang tersedia di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta adalah pelayanan gigi, terdapat 4 dokter gigi yang melayani pasien secara bergantian dengan waktu pelayanan gigi yaitu hari Senin hingga Sabtu pukul 13.00-19.00.

Data sekunder yang diperoleh dari laporan kunjungan perawatan gigi Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta didapatkan penumpatan gigi dan pencabutan gigi merupakan perawatan kesehatan gigi dan mulut dengan rata-rata 20 pasien per bulan, sehingga rasio tambal dan cabut 1:1. Peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan pasien yang telah melakukan perawatan penambalan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta muncul beberapa tanggapan terhadap pelayanan tersebut. Pasien berpendapat bahwa ketika akan melakukan perawatan gigi menunggu dalam waktu yang lama. Tetapi ada pula yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi yang dinilai ramah dan baik. Beberapa pasien juga memuji ruang periksa yang nyaman dan bersih.

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha baik barang atau jasa jangan memberikan pelayanan yang tidak berkualitas, akan tetapi yang berkualitas untuk orang lain. Allah SWT berfirman dalam

Al Quran surat Al-Baqarah ayat 267 “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Sifat terpuji yang harus dimiliki oleh dokter gigi dalam melaksanakan pelayanan kesehatan yaitu tulus ikhlas untuk mendapatkan ridha dari Allah SWT. Al Quran surat Al Bayyinah ayat 5 Allah SWT berfirman “Padahal mereka hanya diperintahkan menyembah Allah, dengan ikhlas menaati-Nya semata mata karena (menjalankan) agama dan juga agar melaksanakan salat dan menunaikan zakat, dan yang demikian itulah agama yang lurus (benar).”

Berdasarkan uraian di atas dan karena Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta merupakan klinik pratama yang baru sehingga belum ada penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi, maka penulis bermaksud untuk meneliti kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

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

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi masyarakat, memberi gambaran tentang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.
2. Bagi Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta, sebagai masukan untuk melakukan evaluasi tentang pelayanan kesehatan gigi dan mulut khususnya penumpatan gigi.
3. Bagi penulis, sebagai karya ilmiah yang dapat memperkaya pengetahuan dan keterampilan penulis tentang pelayanan pada pasien.
4. Bagi ilmu pengetahuan, menambah informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang kepuasan pasien telah dilakukan oleh :

1. Giharto (2011) mengenai Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Skeling Oleh Mahasiswa Profesi Di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang mengukur tingkat kepuasan pasien dengan *Dental Satisfaction Questionare* (DSQ), yang meliputi 4 dimensi, yaitu a) *pain management*, b) *quality*, c) *aces total*, d) pernyataan *not on a subscale*.
2. Febrianto (2013) mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Restorasi Resin Komposit Oleh Dokter Gigi Muda Di RSGMP UMY. Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pasien dengan *Dental Satisfaction Questionare* (DSQ), yang dimodifikasi menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *emphaty*.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian dilaksanakan di institusi yang berbeda sehingga subyek penelitian dan tempat yang akan diteliti berlainan, gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta menggunakan instrumen *Dental Satisfaction Questionnaire* dengan 7 dimensi yaitu *access*, *availability*, *cost*, *continuity*, *general satisfaction*, *pain management*, dan *quality*.