

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyakit gigi dan mulut di Indonesia merupakan penyakit yang banyak di keluhkan oleh masyarakat, yaitu sebesar 60%. Kesehatan mulut dan gigi di Indonesia perlu di perhatikan oleh pemerintah (Depkes RI, 2002). Persentase penduduk Indonesia yang memiliki masalah pada gigi dan mulut dalam Riskesdas 2013, dalam 12 bulan terakhir sejumlah 25,9% (Riset Kesehatan Dasar, 2013).

Pemerintah berusaha meningkatkan drajat kesehatan masyarakat, terutama pada kesehatan gigi dan mulut tidak lepas dilihat dari perasaan pasien. Pasien diharapkan setelah mendapatkan perawatan dari jasa kesehatan akan akan merasa puas dengan hasil yang diterima. Kepuasan pasien adalah perbandingan persepsi dan pelayanan perawatan yang diterima pasien dengan harapan pasien sebelum mendapatkan perawatan. Pasien dapat dikatakan puas apabila harapan dari pasien terpenuhi (Sembel, *et al.*, 2014).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dikatakan memuaskan apabila dilihat dari 5 dimensi pelanggan menurut *Serqual*, (Parasunan, *et al.*, 1990) *cit* (Hamzah, 2011) yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Usaha yang telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan drajat kesehatan masyarakat khususnya kesehatan gigi dan mulut adalah dengan menyediakan pelayanan jasa kesehatan gigi dan mulut, yaitu dengan tersedianya rumah sakit gigi dan mulut, adanya dokter gigi dan para mahasiswa yang sedang menjalani studi profesi dokter gigi (Ristoria, 2011). Rumah sakit gigi dan mulut pendidikan yang berada di Yogyakarta salah satunya adalah RSGM UMY.

Rumah sakit gigi dan mulut pendidikan yang kemudian disingkat (RSGM) adalah sebuah rumah sakit gigi dan mulut yang melayani pelayanan kesehatan gigi dan mulut. RSGM adalah tempat proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya, yang terikat kerjasama dengan fakultas kedokteran gigi (Permenkes, 2004).

RSGM UMY memiliki banyak pilihan perawatan gigi, salah satunya adalah perawatan untuk karies gigi. Upaya untuk melindungi pulpa yang dikarenakan karies salah satunya adalah dengan perawatan endodontik. Perawatan endodontik adalah perawatan untuk mempertahankan gigi vital dan gigi nonvital supaya tetap berfungsi di lengkung gigi (Harty, 1990).

Salah satu contoh perawatan endodontik diantaranya adalah perawatan kaping pulpa. Perawatan kaping pulpa bertujuan untuk mempertahankan vitalitas pulpa selama melakukan pembuangan jaringan dentin yang terkena karies dan untuk melindungi pulpa dari bakteri dengan menambah kemampuan reparasi (Richard dan Torabinejad, 2008).

Seperti yang telah dijabarkan dari riwayat Imam Muslim dari Jabir bin Abdillah bahwa Nabi bersabda,

عَلَّامُ الْغُيُوبِ إِذَا دَخَلَ الْمَرِيضَ عَلَىٰ بَصِّكَ إِذَا دَخَلَكَ

“Setiap penyakit pasti memiliki obat. Bila sebuah obat sesuai dengan penyakitnya maka dia akan sembuh dengan seizin Allah Subhanahu wa Ta’ala.” (HR. Muslim).

Oleh karenanya peneliti ingin meneliti tentang tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa yang dilakukan di RSGM UMY pada tahun 2016-2018.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di RSGM UMY pada tahun 2016 – 2018.

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di RSGM UMY pada tahun 2016-2018.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSGM UMY

- a. Memberikan gambaran terkait tingkat kepuasan pasien yang telah dilakukan perawatan kaping pulpa oleh dokter gigi muda di RSGM UMY pada tahun 2016-2018.
- b. Memberikan masukan untuk melakukan evaluasi terkait dengan perawatan kaping pulpa yang dilakukan dokter gigi muda di RSGM

UMY agar lebih meningkatkan mutu dan kualitas untuk mencapai keberhasilan dan kepuasan pasien.

2. Bagi peneliti

Peneliti mendapatkan pengetahuan baru dan pengalaman yang terkait penelitian dan penulisan karya tulis ilmiah mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan pulp kaping pulpa yang dilakukan di RSGM UMY pada tahun 2016-2018.

E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian yang telah dilakukan diantaranya adalah:

1. Sembel, *et al.*, (2014) yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien yang melakukan perawatan gigi dan mulut di puskesmas Bahu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut. Kepuasan pasien dilihat berdasarkan dimensi empati, pelayanan, kehandalan, daya tangkap, tampilan fisik, pelayanan medis, pelayanan profesionalisme, dan pelayanan jaminan. Persamaan dalam penelitian ini adalah meneliti tentang kepuasan pasien, dan intrimen penelitian yang menggunakan kuesioner. Perbedaan dari penelitian ini adalah pada dimensi kepuasan yang diamati, lokasi penelitian, dan subyek penelitian.
2. Like (2013) dengan penelitian yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado. Hasil penelitian ini adalah bertujuan untuk

menunjukkan adanya hubungan yang signifikan pada dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dan dimensi empati dengan kepuasan pasien. Dimensi mutu daya tanggap merupakan hasil paling dominan dalam hubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam di RSUP Prof. Dr. R.D Kandaou Manado. Persamaan dalam penelitian ini adalah instrumen penelitian yang menggunakan kuesioner dan meneliti kepuasan pasien. Perbedaan dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian, metode penelitian, jumlah subjek penelitian, dan dimensi kepuasan yang diamati.