

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyakit periodontal merupakan salah satu masalah kesehatan mulut secara global dan periodontitis masih menjadi penyebab utama hilangnya gigi pada orang dewasa di seluruh dunia. Organisasi Kesehatan Dunia baru-baru ini melaporkan bahwa periodontitis berat mencapai 5-20% dari populasi orang dewasa dan sebagian besar anak-anak dan remaja menunjukkan tanda-tanda gingivitis (Jin, dkk., 2011).

Laporan Survei Kesehatan Rumah Tangga (SKRT) Depkes RI tahun 2001 menyatakan bahwa prevalensi penyakit gigi dan mulut adalah tertinggi meliputi 60% penduduk. Menurut Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2013, penyakit periodontal merupakan masalah kesehatan gigi dan mulut yang memiliki prevalensi cukup tinggi di masyarakat dimana penyakit periodontal pada semua kelompok umur di Indonesia adalah 96,58%. Penyakit periodontal secara umum dikategorikan menjadi penyakit gingiva (Gingivitis) dan periodontitis (Carranza, dkk., 2015).

Penyebab penyakit periodontal terdiri dari faktor lokal dan faktor sistemik. Faktor lokal merupakan penyebab yang berada pada lingkungan disekitar gigi, seperti plak. Faktor sistemik merupakan penyebab yang biasanya dihubungkan dengan metabolisme dan kesehatan umum, seperti hormonal. Plak gigi merupakan faktor yang berperan penting dalam

inisiasi periodontitis. Periodontitis umumnya disebabkan oleh plak (Carranza, dkk., 2015).

Dampak negatif periodontitis adalah menyebabkan keadaan ketidaknyamanan. Ketidaknyamanan ini terkait dengan kehilangan gigi selama makan karena gigi goyah (O'Dowd, dkk., 2010). Kehilangan gigi baik satu ataupun beberapa gigi dapat menyebabkan gangguan fungsi dan estetika yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang (Gunadi, dkk., 1991).

Splinting adalah terapi yang menghubungkan beberapa gigi dengan tujuan untuk meningkatkan stabilitas gigi akibat dari periodontitis. Indikasi untuk *splinting* adalah: (a) mobilitas gigi yang meningkat atau yang mengganggu kenyamanan pasien, (b) migrasi gigi, dan (c) prostetik di mana beberapa abutmen diperlukan. Penyebab utama mobilitas gigi adalah kehilangan tulang alveolar, perubahan inflamasi pada ligament periodontal, dan trauma oklusi. Sebuah studi mengungkapkan bahwa stabilisasi mobilitas gigi menggunakan *splinting* periodontal memiliki prognosis yang baik bagi penderitanya (Carranza, dkk., 2015). Tujuan dari perawatan gigi dan mulut adalah untuk memperbaiki penampilan gigi yang pada akhirnya akan menimbulkan rasa percaya diri pasien dan kepuasan pada setiap pasien (Mariane, dkk., 2014).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Harapan yang

terpenuhi menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan menciptakan kepuasan maksimal (Mariane, dkk., 2014). Penentuan kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan lima dimensi pokok yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*). Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien (Embrik, dkk., 2013).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga digunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan, dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi yang meliputi dokter-dokter muda dan tenaga kesehatan lainnya, dan terikat melalui kerjasama dengan fakultas kedokteran gigi (Permenkes, 2004). RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) adalah rumah sakit gigi dan mulut yang terletak di Jalan HOS Cokroaminoto No. 17A, pakuncen, Wirobrajan, Kota Yogyakarta. Kegiatan pelayanan di RSGM UMY meliputi pelayanan gigi primer, sekunder dan tersier dengan standar pelayanan prima serta pelayanan penunjang yang meliputi laboratorium, radiologi dan laboratorium pemrosesan bahan (Profil RSGM UMY, 2018).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan sarana dan fasilitas pendidikan klinik dokter keluarga dan meningkatnya kebutuhan media untuk melatih dan meningkatkan kemampuan klinik bagi dokter gigi muda, termasuk diantaranya adalah pemakaian *splinting* bagi pasien yang

mengalami luksasi gigi yang merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi bagi dokter gigi muda. RSGM UMY dapat menjadi penunjang kelancaran proses belajar mengajar bagi aktivitas akademik dan juga dengan adanya RSGM UMY menjadikan simbol bentuk jaminan kualitas dari lulusan dokter gigi UMY sebagai sumber daya manusia yang siap pakai di masyarakat. (Profil RSGM UMY, 2018).

وَمَا لِأَحَدٍ عِنْدَهُ مِنْ نِعْمَةٍ تُجْزَىٰ إِلَّا إِتِبَاعًا وَجْهَ رَبِّهِ الْأَعْلَىٰ (٢٠) وَلَسَوْفَ يَرْضَىٰ (٢١)

“Tidak ada seorangpun yang memberikan suatu nikmat kepadanya yang harus dibalasnya. Tetapi (dia memberikan itu semata-mata) karena mencari keridhaan Tuhannya Yang Maha Tinggi. Dan kelak ia benar-benar mendapatkan kepuasan.” {QS Al Lail: 19-21}

Sesuai uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien penderita periodontitis disertai luksasi gigi pasca tindakan *splinting* di RSGM UMY.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien penderita periodontitis disertai luksasi gigi pasca tindakan *splinting* di RSGM UMY.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien penderita periodontitis disertai luksasi gigi pasca tindakan *splinting* di RSGM UMY.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien penderita periodontitis disertai luksasi gigi pasca tindakan *splinting* di RSGM UMY.

2. Bagi Dokter Gigi Muda

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi dokter gigi muda dalam praktik nyata untuk meningkatkan kualitas perawatan terhadap pasien khususnya pada tindakan *splinting*.

3. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSGM UMY.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien penderita periodontitis disertai luksasi gigi pasca tindakan *splinting* di RSGM UMY belum pernah dilakukan. Penelitian ini mengacu pada penelitian :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mitra Yulia, Sri Restuti, dan Henni Noviasari (2014) dengan judul “Analisis tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan Poli Gigi Rumah Sakit Umm Daerah (RSUD) Arifin

Achmad Pekanbaru”. Penelitian tersebut dilakukan pada 100 responden yang diambil berdasarkan *accidental sampling*. Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru, menggunakan 5 dimensi, yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty*. Dari 5 dimensi tersebut didapatkan hasil bahwa pasien puas pada dimensi *tangibles*, cukup puas pada dimensi *reliability*, cukup puas pada dimensi *responsiveness*, puas pada dimensi *assurance*, dan cukup puas pada dimensi *emphaty*.

Persamaan dengan penelitian ini adalah:

- a. Variabel yang akan diteliti, yaitu tingkat kepuasan pasien.
- b. Menggunakan 5 dimensi kepuasan, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty*.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah:

- a. Lokasi penelitian yang dilakukan oleh Mitra Yulia, Sri Restuti, dan Henni Noviasari (2014) bertempat di poli gigi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru, sedangkan pada penelitian ini bertempat di RSGM UMY.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Mariane Sembel, Henry Opod, dan Bernart S. P. Hutagalung (2014) dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu”. Penelitian tersebut menggunakan desain *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 tampilan fisik, dimensi pelayanan medis, dan dimensi profesionalisme menunjukkan indeks rata-rata sebesar 85,32% dengan kategori sangat puas.

Persamaan dengan penelitian ini adalah:

- a. Variabel yang akan diteliti yaitu tingkat kepuasan pasien.
- b. Menggunakan 5 dimensi kepuasan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Emphaty*.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah:

- a. Lokasi penelitian yang dilakukan oleh Mariane Sembel, Henry Opod, dan Bernart S. P. Hutagalung (2014) bertempat di Puskesmas Bahu, sedangkan pada penelitian ini bertempat di RSGM UMY.

