

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu upaya kesehatan yang dicanangkan *World Health Organization* adalah upaya peningkatan kesehatan gigi dan mulut secara menyeluruh (Library dkk., 2010). Data Riskesdas (2007) menyatakan angka kesakitan gigi dan mulut di Indonesia mencapai 25,9 %, namun hanya 31,1 % dari data tersebut yang menerima perawatan dari tenaga medis yakni dokter gigi atau dokter gigi spesialis (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2008). Wilayah Jawa Tengah angka pengguna gigi tiruan mencapai 2,9 %, angka tersebut lebih tinggi dari pada persentase pemakai gigi tiruan di Indonesia yang hanya sebesar 0,5 %. Berdasarkan Riskesdas (2013) menyatakan angka kesakitan gigi dan mulut di daerah perkotaan (8,6 %) cenderung lebih tinggi dibandingkan pada daerah perdesaan (7,5 %). Berdasarkan data tersebut maka diperlukan usaha dari pemerintah dalam mengatasi masalah ini berupa peningkatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2013).

Pelayanan kesehatan adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif dan promotif dengan sasaran masyarakat (Notoatmodjo, 2010). Pelayanan kesehatan gigi adalah upaya pelayanan profesional yang dilakukan untuk meningkatkan derajat dan memelihara kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan pengobatan

penyakit gigi, kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan. Sehingga dapat tercapai derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan kesehatan (Nugraha, 2013). Pelayanan kesehatan tingkat pertama dapat dilakukan oleh praktik dokter umum, dokter gigi dan klinik, sedangkan pelayanan kesehatan rujukan dapat dilakukan di RS umum dan RS khusus (Kemenkes RI, 2014).

Gigi tiruan merupakan alat yang digunakan untuk menggantikan gigi asli atau permukaan pengunyahan yang hilang dan struktur-struktur yang menyertai dari suatu lengkung rahang atas dan rahang bawah (Anusavice, 2003). Terdapat beberapa tipe gigi tiruan, yaitu gigi tiruan cekat dan gigi tiruan lepasan (Kassim, 2012). Gigi tiruan sebagian lepasan adalah gigi tiruan yang menggantikan satu atau beberapa gigi dan jaringan sekitarnya, didukung oleh jaringan dibawahnya yang dapat dilepas dari mulut dan dipasangkan kembali oleh pasien sendiri (Nuning dkk., 2011). Indikasi dari pemasangan gigi tiruan sebagian lepasan adalah kehilangan satu gigi atau lebih, penurunan efisiensi kunyah dan pasien bersedia dibuatkan GTSL (Phoenix dkk., 2003). Proses Pembuatan GTSL melalui prosedur yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Nugraha, 2013).

Indikator kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan nilai mutu pelayanan di rumah sakit, terpenuhinya harapan pasien apabila pelayanan telah memberikan mutu yang baik dan memberikan kepuasan yang tinggi. Harapan pasien tidak terpenuhi apabila harapannya tidak sesuai dengan kenyataan, maka hal itu akan menimbulkan kepuasan yang rendah,

dalam hal ini tenaga medis yaitu salah satunya dokter gigi muda bertindak sebagai pemberi layanan kesehatan gigi dan mulut (Lestari dkk., 2009). Prosedur pembuatan dan pemasangan gigi tiruan sebagian lepasan sebagai objek pelayanan medis, pelayanan medis ini perlu dinilai kualitasnya yaitu dengan cara menilai kepuasan pasien terhadap gigi tiruan sebagian lepasan (Nugraha, 2013). Banyak metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, salah satunya adalah penelitian mutu suatu pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Julianti (2006) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan pembuatan gigi tiruan sebagian lepasan di RSGM Prof. Soedomo Yogyakarta telah menemukan bahwa pasien merasa puas setelah mendapatkan pelayanan pembuatan gigi tiruan sebagian. Nugraha (2013) juga melakukan penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien dengan gigi tiruan lepasan oleh dokter gigi muda di RSGM pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dilihat dari aspek kualitas pelayanan yang diberikan. Sebanyak 23,33 % pasien merasakan tidak puas terhadap pelayanan medis oleh dokter pada saat melakukan pemasangan gigi tiruan sebagian lepasan. Ulfasari (2014) menyimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara penggunaan gigi tiruan dengan kualitas hidup lansia. *Medical service* dan profesionalisme pemberi pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas maka diperlukan penelitian tentang kepuasan pasien dalam hubungannya dengan pemasangan gigi tiruan sebagian lepasan oleh dokter gigi muda terhadap kualitas pelayanandi Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang.

## **B. Rumusan masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien dengan gigi tiruan sebagian lepasan terhadap kualitas pelayanan oleh dokter gigi muda di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dengan gigi tiruan sebagian lepasan terhadap kualitas pelayanan oleh dokter gigi muda di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dengan gigi tiruan sebagian lepasan terhadap kualitas pelayanan oleh dokter gigi muda berdasarkan faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang.
- b. Mengetahui faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan pasien dengan gigi tiruan sebagian lepasan terhadap kualitas pelayanan oleh dokter gigi muda di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Menyediakan data ilmiah terkait dengan tingkat kepuasan pasien gigi tiruan sebagian lepasan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang tahun 2016 dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Sebagai bahan masukan bagi dokter gigi muda dan dokter gigi terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang dengan memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien gigi tiruan sebagian lepasan.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan dari dokter gigi dan dokter gigi muda di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang.