

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu masalah global yang dihadapi oleh setiap orang di dunia, termasuk negara berkembang seperti Indonesia (Tulumang et al., 2015). Badan kesehatan dunia yaitu *World Health Organization* (WHO) menganggap kesehatan sebagai keadaan sempurna baik jasmani, rohani, maupun kesejahteraan sosial seseorang, bukan sekedar bebas dari penyakit, cacat, atau kelemahan (Yulianto dan Asyim, 2022). Masalah kesehatan dapat dicegah jika seseorang menjaga kebersihan lingkungan sekitar, terutama kebersihan diri sendiri dengan baik dan benar. Sebaliknya, jika seseorang tidak menerapkan kebersihan dengan baik dan benar, maka akan lebih rentan terhadap munculnya penyakit dan masalah kesehatan, termasuk kesehatan gigi dan mulut (Khasanah et al., 2019)

Kesehatan gigi dan mulut merupakan faktor penting dalam mencapai kesehatan tubuh yang optimal. Kesehatan gigi dan mulut yang terjaga akan berdampak positif pada peningkatan kualitas hidup dan produktivitas manusia. Upaya menjaga kesehatan gigi dan mulut harus dimulai sejak usia dini karena penyakit gigi dan mulut termasuk dalam sepuluh besar penyakit yang paling umum dan tersebar luas di berbagai wilayah (Meidina et al., 2023). Menurut *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2021, lebih dari 3,5 miliar orang di seluruh dunia mengalami penyakit gigi dan mulut (Rozana et al., 2022). Hasil Survey Kesehatan Indonesia (SKI) 2023, tercatat sebanyak 56,9% dari penduduk Indonesia masih mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut dengan sumatra barat menjadi salah satu provinsi yang memiliki masalah gigi dan

mulut cukup tinggi yaitu sebanyak 61,1% dan yang mendapat layanan dari tenaga medis sebanyak 78,4% (Kementerian Kesehatan, 2023).

Beberapa masalah kesehatan gigi dan mulut meliputi gigi berlubang, gusi berdarah, penumpukan karang gigi, impaksi gigi, dan berbagai kondisi lainnya (Feblina et al., 2023). Penyakit gigi dan mulut yang paling umum dialami masyarakat adalah karies gigi dan impaksi gigi (Husna Nailul dan Prasko, 2019; Sahetapy et al., 2015). Impaksi merupakan kondisi patologis di mana gigi molar ketiga tidak dapat tumbuh ke posisi normal dalam mulut. Gigi yang paling sering mengalami impaksi adalah gigi molar ketiga. Hal ini terjadi karena gigi bungsu tumbuh paling akhir, sehingga sering kali tidak memiliki cukup ruang. Impaksi gigi molar ketiga dapat mengganggu fungsi pengunyahan dan sering kali menyebabkan berbagai komplikasi (Rozana et al., 2022). Gigi geraham ketiga pada rahang atas dan bawah menunjukkan frekuensi kelainan tertinggi, dengan tingkat impaksi rata-rata di seluruh dunia sebesar 24% dan mempengaruhi sebagian besar populasi di seluruh dunia, dengan prevalensi berkisar antara 16,7% sampai 68,6% di seluruh dunia (Amran et al., 2023)

Indonesia memiliki kasus gigi impaksi yang cukup tinggi, dimana telah dilakukan penelitian terkait dengan prevalensi gigi impaksi (Kemkes RI, 2022). Menurut penelitian Ruwaeda dari 2013 hingga 2017, gigi impaksi memiliki prevalensi sebesar 13,2% dari 5548 pasien di RSUD DR Moewardi, Surakarta (Akbar et al., 2023). Banyak peneliti telah melaporkan prevalensi gigi impaksi, seperti yang dilakukan oleh Ahlqwist dan Grondahl, menemukan tingkat impaksi sebesar 8,3 % dengan total 116 gigi impaksi pada 1.418 pasien. Penelitian lain dilakukan oleh Stanley dan rekan, dengan sampel sebanyak 11.598 orang, melaporkan tingkat impaksi sebanyak 15,1%, dengan prevalensi tertinggi terjadi pada gigi molar ketiga rahang atas

dan rahang bawah, yaitu masing-masing sebanyak 1.468 dan 2.068 gigi (Arisetiadi et al., 2017). Salah satu cara untuk menangani masalah gigi, terutama pada kasus gigi impaksi adalah melalui prosedur pembedahan (Mariati et al., 2023).

Hasil Riskesdas tahun 2018 menunjukkan persentase tindakan bedah mulut di Indonesia berkisar antara 0,2% hingga 0,3%, dengan Sumatra Barat menjadi salah satu provinsi yang memiliki jumlah tindakan bedah mulut yang cukup tinggi yaitu 0,3% (Riskesdas, 2018). Salah satu prosedur bedah mulut yang dapat dilakukan untuk gigi impaksi adalah tindakan odontektomi (Ginanjar et al., 2022). Odontektomi adalah suatu tindakan bedah minor atau operasi sederhana untuk mengeluarkan gigi bungsu yang mengalami impaksi, yang merupakan akibat dari gangguan perkembangan dan pertumbuhan gigi-geligi. Prosedur ini membutuhkan pembedahan menggunakan metode terbuka atau *open method* (Saleh, 2020). Odontektomi dilakukan apabila terdapat perikoronitis akut atau kronis, kista, tumor, masalah pada jaringan periodontal, lesi karies, atau dalam rangka persiapan perawatan ortodontik dan bedah ortognatik (Reiza et al., 2021).

Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya mengenai gigi impaksi yang menyatakan bahwa tindakan yang paling banyak dilakukan adalah tindakan odontektomi sebanyak 89 kasus dengan persentase 87,25%, diikuti oleh tindakan ekstraksi sebanyak 12,87% (Fahira et al., 2022). Tindakan odontektomi dapat dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut, klinik dokter gigi serta rumah sakit umum. Rumah sakit adalah salah satu fasilitas utama yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit harus memberikan layanan kesehatan yang memadai agar pasien merasa nyaman dan puas. Manajemen rumah sakit harus mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan

untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima layanan yang efektif dan efisien yang membantu mereka memperbaiki kesehatan mereka (Anfal, 2020). Rumah sakit umum diklasifikasikan menjadi beberapa tipe berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan yaitu rumah sakit umum tipe A, rumah sakit umum tipe B, rumah sakit umum tipe C, dan rumah sakit umum tipe D (Kementerian Kesehatan, 2010).

Rumah Sakit Universitas Andalas menjadi salah satu rumah sakit pendidikan dan termasuk rumah sakit tipe B yang terletak di Kota Padang. Rumah Sakit Universitas Andalas menjadi salah satu sarana dan prasarana untuk tenaga kesehatan kedokteran gigi dalam proses pembelajaran, Pendidikan, dan penelitian. Ada beberapa layanan rawat jalan yang berada di Rumah Sakit Unand diantaranya adalah Poli Umum, Poli Gigi dan Bedah, dan Poli Spesialis. Salah satu tindakan yang dilakukan di poli gigi dan bedah Rumah Sakit Universitas Andalas adalah tindakan odontektomi (*Profil Rumah Sakit Universitas Andalas, 2017*).

Rumah Sakit Universitas Andalas menjadi salah satu rumah sakit yang memiliki pasien tindakan odontektomi terbanyak di Kota Padang. Data Rumah Sakit Universitas Andalas pada bulan Juni 2024 menunjukkan bahwa sebanyak 48 pasien yang sudah melakukan tindakan odontektomi di Rumah Sakit Universitas Andalas. Rumah Sakit Universitas Andalas memiliki beberapa misi diantaranya “menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu berbasis bukti dibidang kesehatan terutama pelayanan onkologi terpadu dan intensif untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat” dan “mengembangkan organisasi dalam meningkatkan kualitas tata kelola yang unggul atau *good university hospital governance*, menuju tata kelola yang unggul atau *excellent university hospital*

governance, serta mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan strategis” (*Profil Rumah Sakit Universitas Andalas*, 2017).

Semua pasien yang mengunjungi Rumah Sakit Universitas Andalas menginginkan pelayanan yang maksimal sesuai visi dan misi dari Rumah Sakit Universitas Andalas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas terhadap pasien (*Profil Rumah Sakit Universitas Andalas*, 2017). Untuk mewujudkan misi tersebut tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu faktor penting yang perlu dipenuhi. Kepuasan dan keamanan pasien menjadi salah satu fokus utama dalam memberikan pelayanan kesehatan dan pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien pada dasarnya merupakan suatu hal yang hasilnya sangat variatif, tergantung bagaimana harapan atau pandangan masing-masing pribadi. Pasien dapat dikatakan puas jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien tersebut. Kepuasan pasien kemudian akan ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh seluruh unsur rumah sakit (Marzuq dan Andriani, 2022).

Pengukuran tingkat kepuasan pada pasien dapat dilakukan melalui survey kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pada pasien adalah metode *SERVQUAL* (*Service Quality*). Metode ini memiliki lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsiveness*) (Ekasari et al., 2017).

Penelitian Ndambuki tahun 2013 menyatakan tingkat kepuasan pasien di Kenya 40,4%, sementara Twayana mencatat 34,4% di Bakhtapur, India. Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien 42,8% di Maluku tengah dan 44,4% di Sumatra Barat. Data

tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih rendah. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi masalah besar bagi rumah sakit di Indonesia dan di luar negeri (Frisilia et al., 2020).

Kegunaan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien tersebut yang telah memperoleh pelayanan odontektomi. Berdasarkan hal yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien pasca tindakan odontektomi yang dilakukan di Rumah Sakit Universitas Andalas.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pada pasien pasca tindakan odontektomi molar ketiga di Rumah Sakit Universitas Andalas?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasca tindakan odontektomi di Rumah Sakit Universitas Andalas.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) pasca tindakan odontektomi di Rumah Sakit Universitas Andalas.

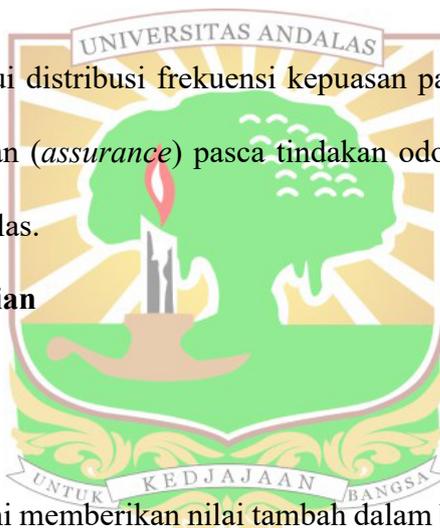


2. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) pasca tindakan odontektomi di Rumah Sakit Universitas Andalas.
3. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pasca tindakan odontektomi di Rumah Sakit Universitas Andalas.
4. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (*empathy*) pasca tindakan odontektomi di Rumah Sakit Universitas Andalas.
5. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan pelayanan (*assurance*) pasca tindakan odontektomi di Rumah Sakit Universitas Andalas.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Pelaksanaan penelitian ini memberikan nilai tambah dalam bentuk pengalaman ilmiah bagi peneliti dalam mengkaji persepsi serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini mendorong pengembangan wawasan peneliti dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks tindakan bedah mulut. Peneliti juga memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait pentingnya evaluasi mutu layanan berbasis persepsi pasien, yang dapat menjadi bekal penting dalam kegiatan akademik lanjutan maupun praktik profesional di bidang kesehatan.



1.4.2 Bagi Rumah Sakit Universitas Andalas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk informasi empiris mengenai tingkat kepuasan pasien pasca tindakan odontektomi molar ketiga di Rumah Sakit Universitas Andalas. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi internal untuk meninjau mutu pelayanan, khususnya dalam bidang bedah mulut. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, serta kenyamanan pasien selama proses perawatan.

1.4.3 Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang relevan kepada masyarakat, khususnya bagi calon pasien, mengenai kualitas pelayanan tindakan odontektomi molar ketiga di Rumah Sakit Universitas Andalas. Dengan demikian, masyarakat memperoleh gambaran yang lebih jelas dalam menentukan pilihan layanan kesehatan, serta meningkatkan kepercayaan terhadap institusi pelayanan kesehatan, khususnya dalam bidang kedokteran gigi dan bedah mulut.

