

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan diartikan sebagai sejauh mana pasien mengikuti perawatan dan melaksanakan tindakan yang direkomendasikan oleh dokter atau orang lain (Nasedum *et al.*, 2021). Kepatuhan pasien merupakan perilaku positif yang ditunjukkan oleh pasien dalam upaya mencapai tujuan perawatan yang telah ditentukan. Kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar diukur dari kesanggupan mereka menyelesaikan perawatan, mulai dari tahap awal sampai obturasi saluran akar (Rumate *et al.*, 2023). Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Chofifah dkk di sebuah klinik gigi di Surabaya pada tahun 2021, ditemukan bahwa terdapat 66,7% pasien tidak menyelesaikan perawatan saluran akar hingga selesai. Hal ini disebabkan oleh pemahaman pasien tentang pengertian, tujuan, dan indikasi perawatan saluran akar yang tergolong dalam kategori kurang (Chofifah *et al.*, 2021). Tingkat kepatuhan pasien dapat diukur dengan *Morisky Medication Adherence Scale* (MMAS-8) seperti penelitian yang dilakukan oleh Sutowijoyo dan Nerito tahun 2023 pada pasien BPJS yang menjalani perawatan saluran akar di RS X Sidoarjo (Sutowijoyo dan Nerito, 2023). Kuesioner MMAS-8 terdiri dari delapan pertanyaan yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu melupakan, menghentikan dan kesulitan atau hambatan (Plakas *et al.*, 2016).

Salah satu jenis perawatan dalam kedokteran gigi yang membutuhkan kepatuhan pasien yaitu perawatan saluran akar. Perawatan saluran akar merupakan suatu perawatan untuk menangani penyakit pulpa dengan cara mengangkat pulpa vital

atau nekrotik dari saluran akar kemudian menggantinya dengan bahan pengisi. Perawatan ini melibatkan pembersihan jaringan pulpa nekrotik dan debris dari dalam saluran akar, diikuti dengan obturasi saluran akar untuk mendukung proses penyembuhan jaringan. Tujuan perawatan saluran akar adalah untuk mempertahankan gigi agar tetap berada di dalam mulut selama mungkin (Kartinawanti dan Asy'ari, 2021). Perawatan saluran akar terdiri dari tiga tahap utama yang disebut *Triad Endodontik*, yaitu preparasi, sterilisasi, dan obturasi saluran akar. Tahap preparasi meliputi pembersihan dan pembentukan saluran akar, sterilisasi meliputi irigasi dan disinfeksi serta obturasi dengan bahan pengisi saluran akar (Bintang *et al.*, 2022).

Perawatan saluran akar umumnya dilakukan dalam beberapa kali kunjungan untuk memastikan kesterilan saluran akar sebelum dilakukan obturasi (Kartinawanti dan Asy'ari, 2021). Berdasarkan banyaknya kunjungan, perawatan saluran akar dapat dibagi menjadi dua yaitu perawatan saluran akar satu kali kunjungan (*one visit endodontic*) dan perawatan saluran akar multi kunjungan (*multi visit endodontic*) (Rumate *et al.*, 2023). Perawatan saluran akar multi kunjungan membutuhkan beberapa kali kunjungan untuk mencegah kesalahan dan infeksi. Pasien diberikan obat intrakanal selama antar kunjungan perawatan, yang bertujuan untuk mendisinfeksi saluran akar dan mengurangi rasa sakit (Nivetha *et al.*, 2021).

Banyaknya kunjungan yang diperlukan dalam perawatan saluran akar multi kunjungan dalam banyak kasus mengakibatkan perawatan tidak selesai karena ketidakpatuhan pasien. Ketidakpatuhan ini muncul akibat kurangnya pemahaman pasien mengenai pentingnya setiap tahapan yang harus dilalui dalam proses perawatan (Mujahidin dan Sampoerna, 2019). Ketidakpatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar dapat mengakibatkan kegagalan perawatan sehingga memerlukan

pengulangan prosedur perawatan. Hal ini membuat pasien harus meluangkan waktu tambahan dan menanggung biaya lebih, sehingga kepatuhan menjadi faktor penting untuk keberhasilan perawatan saluran akar (Rumate *et al.*, 2023).

Penelitian mengenai tingkat kepatuhan pasien yang menjalani perawatan endodontik multi kunjungan sebelumnya telah dilakukan oleh Tiffany pada tahun 2017 dengan metode *cross sectional* menggunakan kuesioner dan rekam medis sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepatuhan pasien saat menjalani perawatan endodontik multi kunjungan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya Malang (Tiffany, 2017). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti pengetahuan dan motivasi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menimbulkan berbagai dampak, yaitu kepuasan pasien dan kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan menjadi rendah (Anisah *et al.*, 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pasien dan kemampuan instansi penyedia pelayanan dalam hal ini rumah sakit untuk memenuhi harapan pengguna pelayanan kesehatan (Yuliana dan Marchamah, 2024). Kualitas pelayanan sendiri merupakan cerminan dari kemampuan fasilitas kesehatan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara profesional. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan metode yang diperkenalkan oleh Parasuraman dkk pada tahun 1988, yaitu Metode *Servqual*. Metode *Servqual* merupakan suatu metode yang didasarkan atas lima dimensi kualitas untuk mengukur kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*,

assurance dan *empathy* (Ivana *et al.*, 2020). Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan sangat memengaruhi jumlah kunjungan pasien dan akan menimbulkan persepsi apakah fasilitas kesehatan memberikan pelayanan yang baik atau tidak (Destiani *et al.*, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Rostami dkk pada tahun 2019 menunjukkan bahwa rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman perawatan yang mendorong kepatuhan pasien. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pasien yang pada akhirnya mendorong mereka untuk patuh terhadap jadwal perawatan yang telah ditentukan (Rostami *et al.*, 2019). Rumah Sakit merupakan salah satu subsistem pada pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan bagi masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi (Nabilah, 2021). RSGM Universitas Andalas sebagai rumah sakit khusus gigi dan mulut dengan tipe B yang menyediakan berbagai layanan kesehatan gigi dan mulut, diantaranya perawatan saluran akar dengan mengedepankan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien.

Survei pendahuluan yang telah dilakukan di RSGM Universitas Andalas melalui rekam medis menunjukkan bahwa masih terdapat pasien perawatan saluran akar yang tidak menuntaskan perawatan saluran akar sampai selesai. Berdasarkan data rekam medis, didapatkan hanya 45 pasien yang sampai pada tahap obturasi saluran akar dari total 94 pasien yang menjalani perawatan saluran akar di poliklinik konservasi gigi RSGM Universitas Andalas periode Januari sampai Desember 2024. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar multi kunjungan di RSGM Universitas Andalas.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar multi kunjungan di RSGM Universitas Andalas?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui hubungan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar multi kunjungan di RSGM Universitas Andalas.
2. Mengetahui hubungan dimensi keandalan (*reliability*) dengan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar multi kunjungan di RSGM Universitas Andalas.
3. Mengetahui hubungan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar multi kunjungan di RSGM Universitas Andalas.
4. Mengetahui hubungan dimensi jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar multi kunjungan di RSGM Universitas Andalas.
5. Mengetahui hubungan dimensi empati (*empathy*) dengan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar multi kunjungan di RSGM Universitas Andalas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Menambah wawasan peneliti mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar multi kunjungan di RSGM Universitas Andalas.

1.4.2 Bagi Masyarakat

Dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya kepatuhan dalam perawatan gigi, sehingga dapat meningkatkan kesadaran serta mendorong tindakan proaktif dalam menjaga kesehatan gigi.

1.4.3 Bagi RSGM Universitas Andalas

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar. Peningkatan kepatuhan ini mendorong bertambahnya jumlah kunjungan pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Bertambahnya jumlah kunjungan pasien berpotensi meningkatkan pendapatan RSGM Universitas Andalas secara signifikan.

