

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2007, prevalensi penduduk yang mempunyai masalah gigi-mulut adalah 23,4% dan 1,6% penduduk telah kehilangan seluruh gigi aslinya. Dari jumlah yang menerima perawatan atau pengobatan dari tenaga kesehatan gigi adalah 29,6%.

Survei penelitian ini menemukan 19 persen perempuan mengalami kecemasan yang ekstrem saat berada di ruang tunggu dokter gigi, dibandingkan dengan laki-laki yang hanya 10 persen. Survei ini dilakukan di Inggris, Wales dan Irlandia Utara.

Seperti dikutip dari BBCNews, Senin (13/12/2010) dalam survei kesehatan gigi ini melibatkan lebih dari 11.300 orang yang diwawancarai dan 6.469 orang dewasa yang diperiksa. Selain itu diketahui pula bahwa jumlah orang yang mengalami kerusakan gigi lebih besar dibandingkan dengan orang yang memiliki gigi normal.

Padahal mengabaikan perawatan gigi secara rutin karena kecemasan yang berlebihan justru bisa mengarah pada masalah yang lebih besar, sehingga nantinya akan membuat biaya perawatan mulut dan gigi menjadi lebih tinggi. Ternyata ada beberapa penyebab orang takut pergi ke dokter gigi, yaitu:

1. Karena takut dengan peralatan yang digunakan seperti bor, dan umumnya perawatan untuk gigi serta mulut menyakitkan.
2. Mempunyai pengalaman yang tidak menyenangkan dengan dokter gigi karena dokter gigi pribadi tidak simpatik, sebagian besar orang yang takut pergi ke dokter gigi karena menemukan dokter yang kurang bersahabat sehingga menimbulkan trauma tersendiri.
3. Takut gigi akan disuntik sehingga menimbulkan perasaan tegang dan sakit secara fisik.

4. Ketakutan dokter akan memarahi karena tidak rajin merawat gigi, kondisi ini akan membuat orang malu untuk periksa giginya karena tidak rapih, terlihat jorok, bau mulut dan sebagainya.

5. Biaya yang tinggi

Jika ketakutan terhadap dokter gigi sudah berlebihan, maka bisa memicu terjadinya fobia meskipun hingga kini belum ada batas yang jelas antara ketakutan yang normal dan juga fobia.

Ada beberapa gejala yang muncul jika seseorang terkena fobia ke dokter gigi, seperti tidak bisa tidur saat malam hari sebelum periksa gigi, merasa gugup yang berlebihan saat di ruang tunggu, ingin menangis saat berada di dokter gigi atau melihat peralatannya, panik ketika alat periksa ditempatkan di dalam mulut dan tiba-tiba menjadi sulit bernapas.

Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti: faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakkan diagnose sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi (Pohan, 2006).

RSGM-P Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. RSGM-P didirikan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang beralamat di Jl. Hos Cokroaminoto no. 17 Yogyakarta RSGM-P. Mulai beroperasi pada tanggal 24 November 2008 dan merupakan RSGM-P yang cukup strategis dan mudah dijangkau. RSGM-P UMY mempunyai beberapa keunggulan yaitu: 1). Sistem sterilisasi yang baik, 2). Sistem pendidikan terintegrasi, 3). Peralatan canggih terkini, 4). Sistem *supporting* IT dengan sistem akademik profesi dan SIM RSGM-P yang terpadu. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan seperti

penambalan gigi, pencabutan gigi, scaling *USS*, dan lain-lain yang semuanya dilakukan oleh mahasiswa profesi. Selain itu RSGM-P juga berfungsi sebagai rumah sakit gigi dan mulut pendidikan.

Berdasarkan data yang diperoleh di RSGM-P UMY yang melakukan perawatan kesehatan gigi dan mulut pasien banyak yang melakukan perawatan penambalan gigi. Setelah dilakukan wawancara dengan pasien yang sudah dilakukan perawatan penambalan gigi di RSGM-P UMY oleh mahasiswa profesi muncul beberapa persepsi terhadap pelayanannya, sebagian pasien percaya terhadap mahasiswa profesi, sebab mereka dibawah bimbingan dan pengawasan dosen pembimbingan yang spesialis, dipihak lain ada pasien yang merasa takut, cemas, dan ragu-ragu, karena merasa dijadikan “kelinci percobaan” atau “alat” bagi operator untuk mencapai target yang ditetapkan oleh fakultas, ada juga beberapa pasien yang telah dilakukan penambalan gigi mengeluh tentang perawatannya yang lama, sakit, dan hasilnya kurang memuaskan, tetapi ada pula yang merasa puas karena menurut pasien perawatan di klinik ini relatif murah.

Program kesehatan gigi dan mulut di RSGM-P UMY masih dikatakan baru, sehingga diperlukan penelitian tentang mutu pelayanannya yang didapat dari persepsi kepuasan pasien yang datang berobat, sehingga peneliti mempunyai gagasan untuk meneliti persepsi kepuasan pasien tambal gigi di RSGM-P UMY.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana gambaran persepsi kepuasan pasien tambal gigi terhadap pelayan kesehatan gigi dan mulut di RSGM-P UMY pada dimensi manajemen rasa sakit, dimensi kualitas, dimensi akses total dan dimensi perawatan lain?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran persepsi kepuasan pasien tambal gigi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM-P.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui besar presentase gambaran persepsi kepuasan pasien tambal gigi berdasarkan dimensi manajemen rasa sakit.
- b. Untuk mengetahui besar presentase gambaran persepsi kepuasan pasien tambal gigi berdasarkan dimensi kualitas.
- c. Untuk mengetahui besar presentase gambaran persepsi kepuasan pasien tambal gigi berdasarkan dimensi akses total.
- d. Untuk mengetahui besar presentase gambaran persepsi kepuasan pasien tambal gigi berdasarkan dimensi perawatan lain.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSGM-P UMY, sebagai masukan untuk kebijakan lebih lanjut dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
2. Bagi mahasiswa profesi, sebagai masukan mahasiswa profesi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada pasien di RSGM-P UMY.
3. Bagi ilmu pengetahuan, sebagai bahan kajian mengenai persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat.

E. Keaslian Penelitian

1. Y o h T a m a k i (2 0 0 5) m e n g e n a i Hubungan antara Kepuasan Pasien yang Melakukan *Check-up* Gigi dan Kepercayaan Klinik Gigi di Jepang. Hasil penelitiannya adalah hampir setengah dari pasien sepenuhnya puas dengan *check-up* di klinik gigi mereka. Untuk mendorong *chek-up* gigi secara rutin

ditambah dengan program pencegahan profesional, penyelidikan lebih lanjut dibutuhkan untuk mengetahui kepuasan pasien dengan teratur *check-up* gigi dan kredibilitas klinik gigi.

2. Golletz (1995) mengenai dental care satisfaction: *Reability and Validity Of The DSQ In A Low-Income Population*, menyimpulkan bahwa: (a) hambatan untuk perawatan gigi dan kualitas perawatan pada populasi berpendapatan rendah berhubungan, (b) penelitian dengan *DSQ* yang disarankan