

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan mulut penting bagi kesehatan dan kesejahteraan tubuh secara umum dan sangat mempengaruhi kualitas kehidupan, termasuk fungsi bicara, pengunyahan dan rasa percaya diri. Setiap individu menginginkan hidup sehat dalam setiap harinya terutama pada kesehatan gigi dan mulut (Marimbun dkk., 2022). Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar tahun 2018 masyarakat Indonesia mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut sebesar 57,6%, yaitu karies gigi, penyakit periodontal, gigi yang tidak sesuai pada posisinya (*malposisi*), dan gigi geraham bungsu yang terpendam (Kemenkes, 2019). Faktor yang mempengaruhi masalah tersebut adalah tingkat pendidikan dan status ekonomi masyarakat yang berpengaruh pada pengetahuan, sikap dan perilaku pola hidup sehat masyarakat khususnya mengenai kesehatan gigi dan mulut (Notoatmodjo, 2010).

Kesehatan mulut yang baik dapat diwujudkan melalui pengetahuan dan perilaku yang baik dan benar. Pengetahuan merupakan faktor yang membentuk perilaku dan sikap keliru serta faktor penentu untuk memilih suatu tindakan perawatan terhadap pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut (Marimbun dkk., 2022). Pengetahuan sangat berhubungan dengan pendidikan, dimana diharapkan seseorang dengan pendidikan tinggi akan semakin luas pengetahuannya, masyarakat dengan pengetahuan yang luas dan berperilaku baik dapat menerapkan hidup sehat dalam merawat kesehatan gigi dan mulut terutama pada kasus gigi impaksi molar tiga, namun pernyataan ini tidak selalu menjadi jaminan bahwa orang dengan lulusan perguruan tinggi memiliki pengetahuan yang lebih baik dibanding yang bukan lulusan perguruan tinggi. Masyarakat mempunyai tingkat pengetahuan yang berbeda-beda dari setiap individunya. Tingkat pengetahuan masyarakat dapat mempengaruhi tingkat kesehatan dan pilihan tindakan perawatan (Saragih & Hutauruk, 2019).

Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap kesehatan gigi dan mulut khususnya impaksi dan *odontectomy* masih tinggi. Gigi impaksi yang sudah menimbulkan keluhan dan berpotensi menyebabkan kondisi patologis serta dikhawatirkan akan membuat kerusakan dan masalah yang lebih luas, disarankan untuk dilakukan tindakan. Variasi posisi, letak, kedalaman dan keadaan klinis dari gigi impaksi beserta jaringan di sekitarnya menentukan jenis tindakan dan tata laksana yang tepat untuk kondisi tersebut. Tata laksana gigi impaksi dapat berupa operkulektomi, transplantasi autogenous, inisiasi erupsi yang dipandu secara ortodontik, *germectomy*, *coronoectomy*, dan *odontectomy* (Rahayu, 2014). *Odontectomy* merupakan pencabutan gigi impaksi melalui proses pembedahan dengan tahapan insisi mukoperiosteal, pembuangan retensi tulang yang menutupi gigi, pembelahan gigi yang impaksi, hingga penjahitan *flap* mukoperiosteal, dapat dilakukan dengan anestesi lokal maupun anestesi umum (*general anestesi*) oleh dokter gigi spesialis bedah mulut (Pederson, 2012).

Dokter gigi spesialis bedah mulut memiliki kewenangan dalam melakukan tindakan *odontectomy* dengan anestesi lokal di ruang poliklinik dan anestesi umum di ruang instalasi bedah sentral yang berkolaborasi dengan dokter spesialis anestesi, penata anestesi, perawat bedah, perawat umum dan terapis gigi dan mulut (Aditya & Hartono, 2021). Tindakan *odontectomy* dapat menimbulkan kecemasan yang cenderung tinggi pada pasien. Kecemasan yang dirasakan pasien sebelum dilakukan tindakan *odontectomy* terkadang dapat mempengaruhi persepsi dari rasa nyeri atau sakit saat tindakan dan kemudian dapat berpengaruh terhadap kepuasan tindakan *odontectomy*. Penilaian kepuasan pasien terhadap tindakan *odontectomy* berkaitan salah satunya dengan penanganan kecemasan pasien termasuk kedalam dimensi pelayanan daya tanggap oleh dokter gigi maupun terapis gigi dan mulut. Keterampilan komunikasi antara dokter gigi dan pasien dengan memberikan informasi terhadap tindakan yang akan dilakukan dan perhatian terhadap keluhan yang dialami pasien tentunya merupakan hal yang paling penting dalam menentukan kepuasan pasien (Dewi dkk., 2023).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi yang berlokasi di Jl. Letjend Suprpto, Cempaka Putih, Jakarta menyediakan fasilitas pelayanan lengkap mulai dari IGD,

rawat inap, kamar operasi, hingga pelayanan penunjang medik. Ada juga pelayanan medik spesialis yang terdiri dari *orthodontic* (kawat gigi), *periodontic*, *prosthodontic* (gigi tiruan), konservasi gigi, penyakit mulut, radiologi kedokteran gigi, *pedodontic* (kedokteran gigi anak), dan bedah mulut. Berdasarkan data di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi insiden gigi bungsu (geraham ketiga) yang impaksi cukup tinggi, sekitar 70-80 pasien di setiap bulan nya yang berusia 20 hingga 35 tahun memiliki setidaknya satu gigi yang impaksi. Banyaknya jumlah pasien di suatu instansi rumah sakit harus diperhatikan kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pasien, tentu nya kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dapat menggambarkan kualitas di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Menurut Hardiansyah (2011, *Cit.* Saraswati, 2021) mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3 dengan Kepuasan Pelayanan pada Pasien *Post Odontectomy* di RSGM Yarsi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimanakah hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi ?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mendeskripsikan tingkat pengetahuan mengenai impaksi gigi molar 3 pada pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi.

1.3.2.2 Mengidentifikasi kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi.

1.3.2.3 Menganalisis hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pasien tentang impaksi gigi molar 3.

1.4.2.2 Bagi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi tentang hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy* agar dijadikan acuan untuk meningkatkan pelayanan yang terbaik.

1.4.2.3 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini untuk menambah daftar kepustakaan baru berkaitan dengan lingkup promotif (edukasi), khususnya tentang hubungan tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy*.

1.4.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya dalam penelitian yang serupa.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

No	Nama	Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Dewi,dkk.,	2023	Pengaruh Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut <i>Odontectomy</i> dengan <i>General Anestesi</i> pada Kecemasan dan Kepuasan Pasien	1. Variabel terikat 2. Alat ukur penelitian 3. Responden pasien <i>odontectomy</i>	1. Variabel bebas 2. Waktu, lokasi penelitian 3. Jumlah responden
2	Saraswati	2021	Hubungan Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3 dengan Kepuasan Pelanggan pada Pasien Post Odontektomi di Klinik Gigi.	1. Variabel bebas 2. Variabel terikat 3. Alat ukur penelitian 4. Responden pasien <i>post odontectomy</i>	1. Waktu 2. Lokasi penelitian 3. Jumlah responden.
3	Rajab, dkk.,	2019	Hubungan Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3 dengan Motivasi Odontektomi di Klinik Gigi Dental Center Yogyakarta	1. Variabel bebas 2. Alat ukur penelitian 3. Responden pasien <i>odontectomy</i>	1. Variabel terikat 2. Waktu, Lokasi penelitian, 3. Jumlah responden.