

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kesehatan gigi dan mulut adalah keadaan dimana mulut, gigi dan unsur – unsur yang berhubungan dalam rongga mulut dalam kondisi sehat yang memungkinkan seseorang untuk melakukan fungsi penting seperti makan, bernapas, berbicara dan berinteraksi sosial. Kesehatan gigi dan mulut juga mencakup dimensi psikososial seperti kepercayaan diri, kesejahteraan dan kemampuan bersosialisasi dan bekerja tanpa rasa sakit dan ketidaknyamanan. (Kemenkes RI, 2023)

Kesehatan gigi dan mulut adalah bagian fundamental atau mendasar dari kesehatan umum dan berpengaruh terhadap kesehatan secara keseluruhan. Menurut para ahli bahwa penyakit gigi dan mulut merupakan behavioral disease atau penyakit yang berhubungan dengan perilaku seseorang, yang termasuk faktor penyebab masalah gigi dan mulut yaitu perilaku seseorang terkait kesehatan gigi dan mulut. Perawatan gigi harus dimulai sedini mungkin, karena akan berpengaruh terhadap kesehatan secara umum. (Maramis, 2023)

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi kualitas hidup seseorang. Kesehatan gigi dan mulut juga merupakan bagian dari kesehatan tubuh yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena dapat mempengaruhi kesehatan tubuh keseluruhan.

Sebagian besar masyarakat tidak menyadari awal mula timbulnya penyakit gigi dan mulut bersumber dari kesehatan rongga mulut secara menyeluruh. (Maramis, 2023)

Sebagaimana dijelaskan pada perspektif islam bahwasanya menjaga kebersihan adalah bagian dari iman. Al-Qur'an menekankan pentingnya kebersihan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk kesehatan gigi. Dalam konteks Islam, menjaga kesehatan dan kesejahteraan seseorang bukan hanya masalah kebersihan; itu juga merupakan bentuk ibadah yang menghormati Allah SWT. Al-Qur'an dan Hadis-Nya memberikan penjelasan yang jelas tentang pentingnya menjaga kebersihan mulut dan gigi. (Rasnawati, R., Abubakar, A., & Sohra, 2024)

Dalam Qur'an Surah Al-An'am ayat 17, Allah berfirman: "Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaubat dan menyucikan diri." Ini menunjukkan bahwa penyucian diri dan kebersihan adalah hal yang dicintai oleh Allah.

وَإِنْ يَمْسَسْكَ اللَّهُ بَضُرًّا فَلَا كَاشِفَ لَهُ إِلَّا هُوَ وَإِنْ يَمْسَسْكَ بِخَيْرٍ فَهُوَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Wa in yamsaska-llāhu biḍurrin falā kāsyifa lahu illā huwa wa in yamsaska bikhairin fahuwa 'alā kulli syai'in qadīr.

Terjemahan:

"Dan jika Allah menimpakan kepada dirimu (wahai manusia) sesuatu yang menyebabkan mudarat bagimu, seperti kemiskinan dan dia sendiri. Dan apabila mendatangkan kebaikan kepadamu, seperti hidup kecukupan dan kesehatan fisik, maka tidak ada yang dapat menolak karuniaNya dan menghalagi ketetapanNya, dan Dia Maha Kuasa atas segala sesuatu [Al-An'am]

World Health Organization (WHO) melaporkan bahwa penyakit gigi

dan mulut seperti penyakit karies, periodontal, kehilangan gigi dini, lesi pada mukosa rongga mulut, kanker mulut dan faring, penyakit dalam rongga mulut yang berhubungan dengan human immunodeficiency virus / acquired immunodeficiency syndrome (HIV/AIDS), trauma pada gigi maupun trauma pada mulut, merupakan beban global di berbagai negara. (World Health Organization, 2022)

Berdasarkan Laporan WHO terkait Status Kesehatan Gigi dan Mulut tahun 2022, sekitar 3,5 miliar orang di seluruh dunia atau hampir setengah populasi dunia mengalami penyakit gigi dan mulut. Oral health country profile yang dikeluarkan WHO menyatakan Indonesia merupakan negara peringkat kedua di Asia Tenggara, yang memiliki total pengeluaran untuk perawatan kesehatan gigi terbesar, setelah Singapura. (World Health Organization, 2022)

Laporan data Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) pada tahun 2020 didapatkan bahwa proporsi masalah gigi di Indonesia, khususnya Provinsi Sulawesi Selatan sebesar 55,5 % dan penyakit pulpa dan periapikal berada di posisi pertama sepuluh besar penyakit gigi yang terjadi di Provinsi Sulawesi Selatan. (Widgery, 1988)

Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan. (Sulistiani & Pujiyanto,

2022)

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah bagian dari pelayanan kesehatan dari puskesmas yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk Peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan. (Nisa et al., 2023)

Temuan serupa juga diungkapkan oleh Ramadhan dan Hidayat (2023) yang meneliti pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Kota Palu. Mereka menyimpulkan bahwa dimensi empati dan responsiveness merupakan faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien, menunjukkan pentingnya pendekatan yang tanggap dan peduli dalam layanan kesehatan primer. Hasil ini mendukung urgensi evaluasi kepuasan pasien secara menyeluruh di layanan serupa seperti yang terdapat di Puskesmas Batua Kota Makassar.

Penelitian lain oleh Lestari dan Maulida (2022) yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Bekasi Utara menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh layanan medis yang diterima, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh usia, jenis kelamin, serta mutu fasilitas dan cara komunikasi petugas kesehatan. Temuan tersebut mendukung

pentingnya pendekatan pelayanan yang memperhatikan karakteristik pengguna jasa, terutama pada kelompok usia produktif yang cenderung memiliki harapan lebih tinggi terhadap layanan kesehatan.

Berdasarkan data yang diperoleh puskesmas batua kunjungan pasien di poli gigi dan mulut pada tahun 2022 sebanyak 2.247, pada tahun 2023 sebanyak 2.932, tahun 2024 sebanyak 2.423 dan tahun 2025 pada bulan Januari sebanyak 273 pasien, pada bulan Februari sebanyak 300 pasien. Berdasarkan latar belakang yang di atas penulis ingin mengetahui Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2025.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan antara kepuasan *Reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua?
2. Bagaimana hubungan antara kepuasan *assurance* (kepastian) dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua?
3. Bagaimana hubungan antara kepuasan *tangible* (wujud) dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua?
4. Bagaimana hubungan antara kepuasan *empati* (empati) dengan kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua?

5. Bagaimana hubungan antara kepuasan *responsiveness* (cepat tangkap) dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua.

2. Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis faktor yang berhubungan *Reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua?
2. Untuk menganalisis faktor yang berhubungan *assurance* (kepastian) dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua?
3. Untuk menganalisis faktor yang berhubungan *tangible* (wujud) dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua?
4. Untuk menganalisis faktor yang berhubungan *empati* (empati) dengan kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua?
5. Untuk menganalisis faktor yang berhubungan *responsiveness* (cepat tangkap) dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan

gigi dan mulut di Puskesmas Batua?

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat penelitian

Manfaat bagi peneliti, menambah pengetahuan dan wawasan penelitian dalam bidang administrasi kebijakan kesehatan khusus tentang kebijakan puskesmas dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk melatih berfikir ilmiah, dengan dasar disiplin ilmu yang di peroleh di bangku kuliah.

b. Manfaat teoritis

Manfaat bagi teoritis yang di harapkan dari penelitian ini khasana perpustakaan dan tambahan referensi bagi penelitian lain untuk melakukan penelitian selanjutnya.

c. Manfaat praktis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batua.

