

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permasalahan kesehatan gigi dan mulut memiliki dampak signifikan terhadap kesehatan masyarakat, terutama karena tingginya prevalensi penyakit dan keterbatasan akses layanan kesehatan gigi di Indonesia. Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan umum, memengaruhi kualitas hidup seseorang dalam hal kenyamanan mengunyah, berbicara, serta kesejahteraan secara keseluruhan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Jika tidak ditangani dengan baik, penyakit gigi dan mulut dapat menyebabkan nyeri parah, infeksi, hingga komplikasi serius yang berdampak pada kesehatan sistemik, seperti penyakit jantung dan diabetes. Sayangnya, kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi masih rendah, terutama selama pandemi, di mana banyak orang lebih fokus pada kebersihan tangan dibandingkan kebersihan gigi dan mulut (Unilever Indonesia, 2022). Data menunjukkan bahwa prevalensi penyakit gigi dan mulut di Indonesia masih tinggi, terutama di kalangan anak-anak dan remaja, dengan karies gigi sebagai salah satu masalah utama. Sebagai contoh, penelitian pada siswa SMK Farmasi Puskesmas menunjukkan rata-rata indeks DMF-T sebesar 2,58, yang berarti setiap siswa memiliki 2-3 gigi yang mengalami karies, masih di atas target nasional yang seharusnya kurang dari 2 (Ulliana et al., 2024). Selain itu, kelompok rentan seperti anak-anak di lembaga pembinaan khusus memiliki risiko lebih tinggi mengalami masalah kesehatan gigi akibat kurangnya edukasi, kondisi sosial-ekonomi yang rendah, serta minimnya dukungan keluarga (Andriyani et al., 2024).

Peran utama tenaga kesehatan adalah melakukan pemeriksaan rutin untuk mendeteksi dini masalah gigi dan mulut, seperti karies dan penyakit gusi, serta memberikan edukasi mengenai kebersihan gigi yang benar

(Jeynapricilyalumenta, 2024). Tenaga kesehatan gigi yaitu dokter gigi, perawat gigi, asisten dokter gigi, dan tenaga teknis kefarmasian berperan dalam meningkatkan kualitas senyum pasien melalui layanan seperti pemutihan gigi, veneer, dan ortodonti. Selain itu, mereka juga memiliki kontribusi dalam menjaga kesehatan sistemik, karena kesehatan gigi yang buruk dapat berdampak pada penyakit lain seperti diabetes dan penyakit jantung. Peran mereka tidak hanya terbatas pada pelayanan klinis, tetapi juga mencakup penyuluhan dan promosi kesehatan di sekolah, puskesmas, dan tempat kerja. Bahkan, tenaga kesehatan gigi juga berkontribusi dalam penelitian untuk mengembangkan metode perawatan terbaru yang lebih efektif dan efisien (Jeynapricilyalumenta, 2024).

Setiap individu memiliki tingkat kinerja yang berbeda meskipun berada dalam lingkungan kerja yang sama. Faktor utama yang memengaruhi adalah kemampuan dan motivasi, yang didukung oleh kesempatan yang diberikan oleh organisasi (Sukmawati et al., 2024). Semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengalaman kerja seseorang, semakin besar kemungkinan mereka memiliki keterampilan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi. Selain itu, keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki individu, termasuk kemauan dan keterbukaan dalam menjalankan tugas, juga berpengaruh terhadap efektivitas kerja mereka (Sukmawati et al., 2024). Faktor-faktor ini membantu tenaga kesehatan gigi dalam menghadapi tantangan di lingkungan kerja mereka. Peningkatan kompetensi individu melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan menjadi hal yang penting untuk menunjang kinerja yang optimal.

Selain faktor individu, lingkungan kerja juga berperan penting dalam menentukan kualitas kinerja tenaga kesehatan gigi. Lingkungan yang mendukung, seperti fasilitas dan infrastruktur yang memadai, dapat meningkatkan produktivitas tenaga kesehatan. Ketersediaan alat kesehatan yang lengkap serta ruang kerja yang nyaman akan membantu tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Beban kerja yang tinggi menjadi tantangan tersendiri karena dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang berpengaruh pada penurunan kualitas pelayanan (Adhistry et al., 2023).

Keamanan kerja juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan, terutama dalam aspek pencahayaan, kebersihan, dan keteraturan tata letak ruangan. Lingkungan kerja yang tidak aman dan kurang mendukung dapat mengurangi motivasi dan efektivitas kerja tenaga kesehatan gigi (Sukmawati et al., 2024).

Motivasi kerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan, mendorong mereka untuk bekerja lebih giat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Proyogo & Mulyanti, 2023). Kepuasan kerja juga menjadi faktor kunci yang memengaruhi loyalitas dan komitmen tenaga kesehatan gigi dalam menjalankan tugas mereka. Tenaga kesehatan yang merasa dihargai dan puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi (Sukmawati et al., 2024). Penghargaan dalam bentuk insentif finansial maupun non-finansial, seperti pengakuan atas pencapaian kerja, dapat meningkatkan produktivitas dan loyalitas tenaga kesehatan (Pertiwi & Saputra, 2020). Jika faktor psikologis ini dikelola dengan baik, tenaga kesehatan gigi akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

Poliklinik Gigi di beberapa rumah sakit swasta di Medan merupakan fasilitas kesehatan yang berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan gigi dan mulut berkualitas tinggi. Tidak hanya berperan sebagai pusat pelayanan kesehatan, tetapi juga sebagai institusi pendidikan yang menjalankan tri-dharma dalam bidang kedokteran gigi, yaitu pelayanan, pendidikan, dan penelitian (Rumah Sakit Perawatan Mulut & Gigi, n.d.). Poliklinik gigi di rumah sakit ini dilengkapi dengan peralatan medis yang mendukung berbagai prosedur perawatan gigi, mulai dari tindakan pencegahan hingga pengobatan dan perawatan lanjutan. Tenaga kesehatan yang bertugas terdiri dari dokter gigi dan tenaga kesehatan gigi yang memiliki kompetensi di bidangnya, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan optimal kepada pasien. Namun, dalam pelaksanaan layanan sehari-hari, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatan gigi. Salah satu kendala utama yang sering dihadapi adalah keterbatasan stok obat,

terutama saat terjadi peningkatan permintaan. Kesalahan dalam proses pengadaan obat juga menjadi tantangan signifikan, di mana keterlambatan atau kekurangan stok obat dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Sibuea et al., 2023).

Kajian ini penting dilakukan karena terdapat kesenjangan antara kondisi ideal dan realitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dokter gigi, perawat gigi, asisten dokter gigi, dan tenaga teknis kefarmasian diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, berkualitas, dan sesuai standar. Pelayanan yang ideal juga mencerminkan kesiapan tenaga medis dalam menangani berbagai kasus gigi dan mulut secara komprehensif dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Namun, kenyataannya masih banyak kendala yang memengaruhi kualitas layanan, seperti keterbatasan tenaga kompeten, sarana prasarana yang belum memadai, tingginya beban kerja, serta kurangnya pelatihan berkelanjutan. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja tenaga kesehatan gigi di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan mutu pelayanan serta menjadi acuan strategi manajemen rumah sakit dan kebijakan peningkatan kinerja tenaga kesehatan gigi.

1.2 Rumusan Masalah

Pada penelitian ini, rumusan masalahnya adalah: "Bagaimana kinerja petugas kesehatan gigi dalam memberikan pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan". Rumusan masalah ini menjadi dasar dalam penyusunan penelitian untuk memahami kondisi kinerja tenaga kesehatan gigi serta faktor yang mempengaruhinya agar dapat memberikan rekomendasi bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah Untuk menganalisis hubungan kinerja tenaga kesehatan gigi terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Penelitian ini memiliki tujuan khusus sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kinerja tenaga kesehatan gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Swasta Medan.
3. Menganalisis pengaruh kinerja tenaga kesehatan gigi terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia di fasilitas pelayanan kesehatan.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait kinerja tenaga kesehatan gigi dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
3. Memperkuat teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan dalam lingkungan rumah sakit.