

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pengetahuan

a. Tingkatan pengetahuan,

Menurut (Notoatmodjo, 2012), pengetahuan tercakup dalam enam tingkatan yaitu sebagai berikut: 1) Tahu (*Know*), Tahu adalah proses meningkatkan kembali (recall) akan suatu materi yang telah di pelajari; 2) Memahami (*comprehension*), memahami adalah suatu kemampuan untuk menjelaskan secara tepat dan benar tentang suatu objek yang telah di ketahui dan dapat menginterpretasikan materi; 3) Aplikasi (*Application*), Aplikasi adalah kemampuan untuk menggunakan materi yang telah di pelajari pada situasi atau suatu kondisi yang nyata; 4) Analisis (*analysis*), Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan suatu objek ke dalam komponen-komponen; 5) Sintesis (*syntesis*), Sintesis merupakan suatu kemampuan untuk menghubungkan bagian-bagian di dalam suatu bentuk keseluruhan; 6) Evaluasi (*evaluation*), Evaluasi adalah suatu kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan

Menurut (Astutik, 2013), adapun beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang yaitu: 1) Usia, usia

mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang; 2) Pendidikan, tingkat pendidikan dapat menentukan tingkat kemampuan seseorang; 3) Pengalaman, pengalaman adalah suatu proses dalam memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang telah di peroleh; 4) Informasi, seseorang memiliki tingkat pendidikan yang rendah, namun mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media seperti televisi, radio, surat kabar, majalah dan lain-lain, maka hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan seseorang; 5) Sosial budaya dan ekonomi, tradisi atau kebiasaan yang sering dilakukan oleh masyarakat dapat meningkatkan pengetahuannya; 6) Lingkungan, lingkungan sangat berpengaruh dalam proses penyerapan pengetahuan yang berada dalam suatu lingkungan.

c. Pengukuran Pengetahuan

Menurut (Arikunto, 2010), pengukuran pengetahuan dapat dilakukan dengan wawancara atau angket yang menanyakan tentang isi materi yang akan di ukur dari subjek atau responden ke dalam pengetahuan yang ingin diukur dan disesuaikan dengan tingkatannya, adapun jenis pertanyaan yang dapat digunakan untuk pengukuran pengetahuan secara umum di bagi menjadi 2 jenis yaitu: 1) Pertanyaan subjektif, penggunaan pertanyaan subjektif dengan jenis pernyataan esay digunakan dengan penilaian yang melibatkan faktor subjektif dari penilai, sehingga hasil nilai akan berbeda dari setiap penilai dari waktu ke waktu; 2) Pertanyaan objektif, jenis pertanyaan objektif seperti

pilihan ganda (multiple choice), betul salah dan pertanyaan menjodohkan dapat di nilai secara pas oleh penilai.

Menurut (Arikunto, 2010), pengukuran tingkat pengetahuan dapat dikategorikan menjadi 3 yaitu sebagai berikut: 1) Pengetahuan baik bila responden dapat menjawab 76-100% dengan benar dari total jawaban pertanyaan; 2) Pengetahuan cukup bila responden dapat menjawab 56-75% dengan benar dari total jawaban pertanyaan; 3) Pengetahuan kurang bila responden dapat menjawab <56% dari total jawaban pertanyaan.

2. Impaksi Gigi Molar 3

a. Pengertian Impaksi Gigi Molar 3

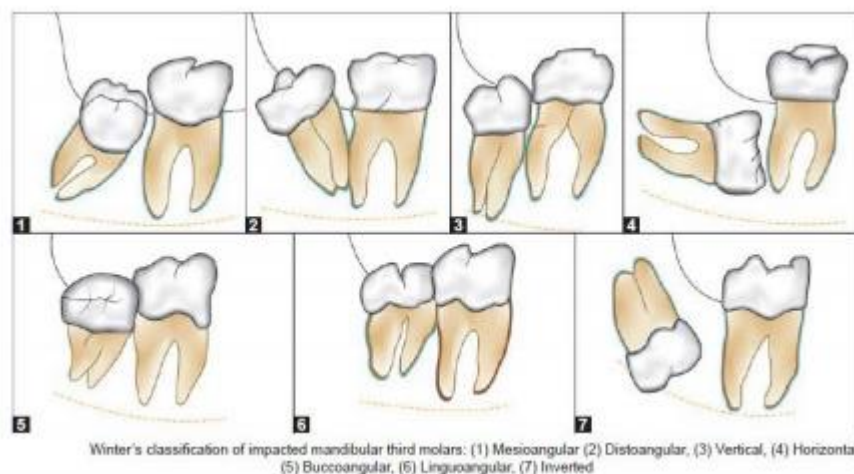
Gigi impaksi geraham bungsu atau gigi geraham ke tiga atau gigi molar (M3) atau "*Wisdom Teeth*" bisa disebabkan oleh kemungkinan rahang yang terlalu kecil untuk menampung gigi geraham bungsu yang mengakibatkan terjadinya penumpukan sehingga terjadi impaksi pada gigi. Biasanya gigi geraham ketika tumbuh pada usia 16-25 tahun. Impaksi gigi bisa disebabkan oleh kebiasaan makan masyarakat modern yang hanya makan-makanan yang lembek-lembek saja dan kebiasaan mengunyah yang kurang baik seperti mengunyah kurang dari 30 kali dalam satu suapan (Belaji, 2009).

Menurut Lusy (2010) Impaksi gigi adalah gigi yang terpendam dan terhalang untuk tumbuh keluar disebabkan oleh gigi di dekatnya sehingga menyebabkan gigi tersebut tidak tumbuh sempurna. Gigi yang

paling sering mengalami impaksi adalah gigi molar ketiga. Manusia normal memiliki empat gigi geraham ketiga, yaitu di setiap sisi rahang; atas kanan;atas kiri;bawah kiri; bawah kanan. Gigi geraham ketiga ini adalah gigi yang paling terakhir tumbuh, namun seringkali gigi geraham ketiga tidak berhasil muncul dan malah terjebak didalam tulang rahang yang menyebabkan rasa nyeri yang berlebihan.

b. Klasifikasi Impaksi Gigi Molar 3

Klasifikasi impaksi gigi molar 3 menurut Winter (Lita & Hadikrishna, 2020):



Gambar 1. Klasifikasi Winter. (1) Mesioangular (2) Distoangular (3) Vertical (4) Horizontal (5) Buccolingual (6) Linguoangular (7) Inverted.

- 1) Mesioangular yaitu gigi terpendam mengalami tilting terhadap molar kedua dalam arah mesial;
- 2) Distoangular yaitu aksis panjang molar ketiga mengarah ke distal atau ke posterior menjauhi molar kedua;
- 3) Vertical yaitu aksis panjang gigi terpendam berada pada arah yang sama dengan aksis panjang gigi molar kedua;
- 4) Horizontal

yaitu aksis panjang gigi terpendam horizontal; 5) Buccoangular yaitu aksis panjang molar ketiga mengarah ke arah bukal; 6) Linguoangular yaitu aksis panjang molar ketiga mengarah ke arah lingual; 7) Inverted yaitu gigi terpendam dengan mahkotanya berhadapan ke bawah dan akar berhadapan ke arah oklusal.

3. Odontektomi

a. Pengertian Odontektomi

Odontektomi merupakan tindakan yang dilakukan oleh Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut, didefinisikan sebagai prosedur pencabutan atau ekstraksi gigi dengan pembedahan. Odontektomi dengan anestesi lokal dapat dilakukan pada pasien yang kooperatif dan cukup dirawat jalan. Odontektomi lebih mudah dilakukan pada pasien usia muda saat mahkota gigi baru saja terbentuk, jaringan tulang sekitar juga masih cukup lunak sehingga trauma pembedahan minimal. Odontektomi pada pasien yang berusia di atas 40 tahun, tulangnya sudah sangat kompak dan kurang elastik, juga sudah terjadi ankilosis gigi pada soketnya, menyebabkan trauma pembedahan yang lebih besar, dan proses penyembuhan lebih lambat (Rahayu,2014).

Odontektomi adalah suatu cara yang digunakan untuk mengambil gigi yang tidak erupsi dan gigi yang erupsi sebagian atau sisa akar yang tidak dapat diekstraksi dengan teknik biasa maka dari itu harus dilakukan pembedahan, sebelum melakukan pembedahan sangat diperlukan analisa yang cermat dengan memperkirakan tingkat

kesulitan pembedahan berdasarkan posisi gigi. Selain itu juga harus diikuti dengan penatalaksanaan selama operasi berlangsung dan setelah operasi selesai dengan pengobatan yang tepat (Saleh,2016).

b. Indikasi dan Kontra Indikasi Odontektomi

Marzola C, Comparin E. Filho (2007) *cit.* Yanuar (2015)
Indikasi tindakan odontektomi adalah 1) terjadinya perikoronitis; 2) terdapat karies pada molar ketiga gigi kemungkinan kecil untuk diperbaiki; 3) terdapat penyakit periodontal; 4) terdapat pembentukan kista dentigenus..

Kontra indikasi untuk tindakan odontektomi tidak ada, kecuali menyangkut kesehatan umum penderita atau pada penderita yang telah lanjut usia sebaiknya tindakan odontektomi lebih dipertimbangkan: umur yang ekstrim, pasien yang fungsi jantung terganggu dan kemungkinan kerusakan luas pada struktur gigi sebelahnya (Aziz,2015)

4. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Fandy Tjiptono, 2012). Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pelanggan, apabila kinerja gagal memenuhi

ekspektasi pelanggan akan tidak puas, apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari sarana fisik (Tangibles), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy). Jika kualitas pelayanan berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas atau senang (Mowen & Minor, 2001)

Menurut Sunyoto (2013), konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

b. Manfaat Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012) secara garis besar, kepuasan pelanggan memiliki dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (advertising) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut gethok tular positif.

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran Kepuasan Konsumen Menurut Tjiptono (2011) ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler

mengidentifikasi empat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain : 1) Sistem keluhan dan saran Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan hendaknya memberi kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada perusahaan; 2) Ghost/mystery shopping, dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shoppers) untuk berperan menjadi pelanggan potensial perusahaan dan pesaing.; 3) Lost customer analysis, perusahaan seyogyanya menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau jasa dan beralih kepada pesaing, agar perusahaan dalam mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya; 4) Survei Kepuasan Pelanggan, sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam metode yaitu seperti metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung.

d. Indikator kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono (2004) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1) Kesesuaian Harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi : Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.; 2) Minat Berkunjung Kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi : Berminat untuk

berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.; 3) Kesiapan Merekomendasikan Merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi : Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

B. Landasan Teori

Pengetahuan (knowledge) adalah kumpulan suatu informasi yang dimiliki oleh seseorang setelah melihat, mengenal, dan mengerti melalui mata dan telinga. Pengetahuan akan terus bertambah dan bervariasi sesuai dengan proses pengalaman manusia yang dialami. Masalah kesehatan gigi dan mulut banyak terjadi karena kurangnya dorongan masyarakat terhadap perlunya menjaga kesehatan gigi dan mulut. Salah satu tindakan perawatan gigi dan mulut untuk gigi impaksi adalah tindakan odontektomi. Odontektomi bisa disebut operasi gigi yang biasanya dilakukan oleh dokter gigi spesialis bedah mulut, setelah selesai melakukan tindakan beberapa pasien akan menilai kinerja dokter gigi, perawat gigi, dan front office apakah pasien puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang, ketika pelanggan puas akan meningkatkan pelanggan untuk berkunjung kembali.

C. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka konsep penelitian

D. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dalam kerangka konsep dapat suatu hipotesis sebagai berikut: “Ada hubungan tingkat pengetahuan tentang impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelanggan pada pasien post odontektomi di Klinik Gigi”.