BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A Telaah Pustaka

1 Kepuasan Pasien

a. Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan sesorang karena mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kepuasan merupakan respon kognitif secara emosional individu terhadap pengalamannya. Konsumen yang puas merupakan salah satu proses penghargaan suatu produk atau layanan. Kualitas merupakan suatu nilai yang terdapat dalam sebuah produk atau layanan yang diterima oleh konsumen. Bedasarkan penelitian terdahulu kualitas suatu layanan atau produk serta persepsi individu akan mempengaruhi tingkat kepuasannya (Nugraha dan Iwan, 2008).

Kepuasan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspetasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2010).

b. Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan adalah suatu nilai perasaan seseorang apakah memuaskan atau mengecewakan yang dihasilkan oleh suatu proses membandingkan keberadaan atau penampilan suatu produk yang dinikmati terhadap nilai-nilai yang sebelumnya diharapkan.

c. Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Menurut Chuanda dkk, (2013) bahwa kepuasan pelayan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Dalam pelayanan pembuatan Gigi Tiruan Lepasan, faktor kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan atau kegagalan perawatan gigi tiruan dan akan berpengaruh pada kualitas hidu terkait kesehatan gigi dan mulut pasien. Dilihat dari sudut pandang pasien, pelayanan perawatan gigi tiruan dikatakan berhasil apabila pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan, mau dan nyaman menggunakan gigi tiruan yang dibuat tanpa ada banyak keluhan. Tidak semua pelayanan perawatan gigi tiruan berhasil, karena banyak ditemui keluhan-keluhan pasien antara lain gigi tiruan yang longgar, rasa sakit

akibat pada jaringan mukosa mulut yang terlalu menekan, tidak bisa digunakan untuk mengunyah, adanya basis gigi tiruan yang mengalami fraktur, dan keluhan lainnya. Keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang tidak ramah, asal-asalan, membeda-bedakan status sosial, waktu tunggu yang terlalu lama, dan lain sebagainya.

d. Tingkat Kepuasan Pasien

Menurut Amirin (2011) (*cit*. Andriani, 2017), untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan sebagai berikut:

1) Sangat Puas

Sangat puas merupakan ukuran subjektif hasil penelitian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (untuk perasaan), sangat ramah (untuk hubungan dengan dokter atau perawat) atau sangat cepat (untuk proses administrasi) yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

2) Cukup Puas

Cukup puas merupakan ukuran subjektif hasil penelitian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya, sebagaian sesuai kebutuhan, keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (proses

administrasi), agak kurang ramah yang seluruhnya hal ini menggambarkan tingkat kulitas yang kategori sedang.

3) Tidak Puas

Tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang rendah yang menggambarkan pelayaan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, seperti tidak terlalu bersih (sarana), lambat (proses administrasi) atau tidak ramah yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah.

2 Gigi Tiruan Sebagian Lepasan

a. Pengertian Gigi Tiruan Sebagian Lepasan

Gigi tiruan adalah alat yang digunakan untuk menggantikan fungsi dan estetika gigi pada manusia. Ada beberapa tipe gigi tiruan, yaitu gigi tiruan cekat dan lepasan. Gigi tiruan lepasan terbagi menjadi gigi tiruan lepasan lengkap, gigi tiruan lepasan sebagian (Kassim, 2012).

b. Tujuan Penggunaan Gigi Tiruan Sebagian Lepasan

Tujuan dari GTSL antara lain; 1) Untuk mengembalikan fungsi estetika, bicara dan pengunyahan; 2) Untuk memperbaiki oklusi; 3) Untuk mempertahankan kesehatan jariringan mulut.

c. Fungsi Gigi Tiruan

Untuk menghindari akibat-akibat yang tidak diinginkan saat orang kehilangan gigi aslinya, maka biasanya dibuatkan suatu alat tiruan pengganti gigi yang sudah hilang. Fungsi utamanya yaitu mengembalikan fungsi estetik, peningkatan fungsi bicara, perbaikan fungsi pengunyahan, pencegahan migrasi gigi dan peningkatan distribusi beban kunyah.

d. Bagian-Bagian GTSL

Beberapa bagian dari GTSL yaitu; 1) Cengkeram/ *clasp* (klamer) adalah bagian dari gigi tiruan lepasan yang berguna untuk menahan terlepasnya gigi tiruan secara langsung; 2) Konektor Utama adalah bagian dari GTSL yang menghubungkan komponen yang terdapat pada satu sisi rahang dengan sisi lain atau yang menghubungkan basis dengan retainer. Khusus untuk bahan metal; 3) Minor Konektor adalah hubungan antara mayor konektor dengan cengkeraman; 4) Dasar Prothesa dan Elemen Tiruan adalah bagian dari GTSL, yang bersandar atau terletak pada mukosa bagian rahan yang kosong. Elemen tiruan adalah menetapkan relasi vertikal dan horizontal pada rahang serta membentuk suatu kurva oklusal yang cocok dengan sisa gigi.

e. Faktor Pembuatan Desain dari Gigi Tiruan Sebagian Lepasan

1) Retensi

Retensi merupakan kemampuan gigi tiruan untuk melawan daya pemindah yang cenderung memindah prothesa ke arah oklusal. Yang dapat memberikan retensi adalah *retentive*, klamer,

occlusal rest, kontur dan landasan gigi, oklusi, adhesi, tekanan atmosfer, dan *surface tension*.

2) Stabilisasi

Stabilisasi adalah kemampuan gigi tiruan untuk melawan daya pemindah dalam arah horizontal. Semua bagian cengkeram berfungsi kecuali bagian ujung lengan *retentive*. Gigi yang memiliki stabilisasi pasti mempunyai retensi, sedang gigi yang memiliki retensi belum pasti memiliki stabilisasi.

3) Estetika

Estetika meliputi; a) Penempatan klamer harus sedemikian rupa sehingga tidak terlihat dalam posisi bagaimanapun juga; b) Gigi tiruan harus pantas dan tampak asli bagi pasien, meliputi warna gigi dan posisi tiap gigi; c) Kontur gingiva harus sesuai dengan keadaan pasien; d) Perlekatan gigi di atas *ridge*.

3 Kualitas Hidup

a. Pengertian Kualitas Hidup

Kualitas hidup ditinjau dari berbagai disiplin ilmu, kualitas hidup mempunyai berbagai pengertian dan tujuan yang berbeda. Dari segi filsafat, penilaian kualitas hidup dilakukan melalui kesadaran manusia terhadap makna dan tujuan hidupnya. Dari sudut pandang ekonomi, kualitas hidup manusia ditentukan oleh sikap kewiraswastaan, sikap

menggunakan kesempatan ekonomi yang terbuka bagi dirinya. Dari segi psikologi, kualitas hidup tercermin dari tingkat kepuasan hidupnya, dengan semakin meningkatnya golongan umur maka risiko menderita penyakit dan stres semakin besar. Hal itu dapat mempengaruhi berkurangnya kualitas hidup (Julianty dkk, 2009 *cit*. Berutu, 2014).

b. Pengukuran Kualitas Hidup Terkait Kesehatan Gigi dan Mulut

Pengukuran oral health related quality of life bertujuan untuk mengetahui keadaan kesehatan mulut berdampak kepada kualitas hidup. Dampak yang terjadi pada kehidupan sehari-hari sebagai dokter gigi tidak hanya mengetahui keadaan patologis di dalam tubuh pasien tetapi juga mengetahui keadaan psikologis pasien (Locker's dan Allen, 2007 *cit*. Andriani).

Menurut Locker's dalam buku Slade (1997) OHIP (Oral Health Impact Profile) terdiri dari 7 konsep dimensi, yaitu:

1) Keterbatasan fungsional; merupakan dimensi yang mengukur seberapa besar dampak dari keterbatasan fungsional gigi geligi seperti susah mengunyah terhadap kegiatan sehari-hari.
2) Rasa sakit fisik; merupakan dimensi yang mengukur seberapa besar dampak dari sakit fisik yang dialami seseorang seperti sensitivitas gigi terhadap kegiatan sehari-hari.
3) Ketidaknyamanan psikologis; merupakan dimensi yang mengukur seberapa besar dampak yang ditimbulkan dari ketidaknyamanan

psikologis seperti kurangnya percaya diri yang diakibatkan oleh kesehatan mulut terhadap kesehatan sehari-hari.

4) Ketidakmampuan fisik; merupakan dimensi yang mengukur seberapa besar dampak yang ditimbulkan akibat ketidakmampuan secara fisik pada gigi dan mulut sehingga harus merubah asupan makanan atau pola dietnya sehari-hari.
5) Ketidakmampuan psikologis; merupakan dimensi yang mengukur seberapa besar dampak ketidakmampuan psikologis akibat gangguan pada kesehatan gigi dan mulut sehingga dapat mengganggu kualitas kognitif seseorang seperti berkurangnya kemampuan berkonsentrasi, belajar, dan menjalankan fungsi kognitif.
6) Ketidakmampuan sosial; merupakan dimensi seseorang yang mengukur dampak ketidakmampuan sosial seperti menghindari interaksi sosial akibat gangguan yang terjadi pada rongga mulut seseorang.
7) Hambatan; merupakan dimensi yang mengukur seberapa besar dampak hambatan atau gangguan yang terdapat pada rongga mulut terhadap kegiatan sehari-hari.

4 Hubungan Kepuasan Pemakai Gigi Tiruan dengan Kualitas Hidup Terkait Kesehatan Gigi dan Mulut

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut khususnya pemakai gigi tiruan sebagian lepasan adalah kepuasan pasien terhadap fungsi yaitu nyaman/tidak sakit berbicara, mengunyah

makanan, rasa puas dibandingkan sebelum memakai, puas sesuai keinginan. Pelayanan pembuatan Gigi Tiruan Lepasan Sebagian, faktor kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan atau kegagalan perawatan gigi tiruan. Dilihat dari sudut pandang pasien pelayanan perawatan gigi tiruan dikatakan berhasil apabila pasien puas terhadap pemakaian gigi tiruan yang diberikan serta mau dan nyaman terhadap susunan gigi, bentuk gigi, warna gigi, dan ukuran gigi yang digunakan oleh pasien (Kristina dkk, 2011). Hal ini akan berkaitan dengan dimensi kualitas hidup pasien yang tekait dengan gigi dan mulut dalam buku Slade (1997) OHIP (Oral Health Impact Profile) yaitu dimensi ketidaknyamanan psikologis.

B Landasan Teori

Gigi tiruan sebagian lepasan adalah prothesa yang menggantikan beberapa gigi dalam satu lengkung geligi sebagian. Fungsi utamanya yaitu mengembalikan fungsi estetik, peningkatan fungsi bicara, perbaikan dan peningkatan fungsi pengunyahan, pencegahan migrasi gigi dan peningkatan distribusi beban kunyah. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian harapan (ekspetasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima.

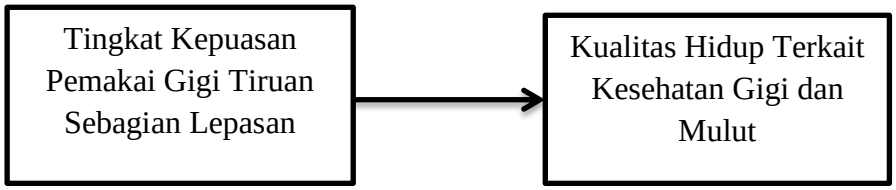
Dimensi *Oral health-related of life* (OHIP-14) pada penelitian ini didefinisikan sebagai penilaian seseorang tentang dampak pemakaian gigi tiruan sebagian lepasan seperti; retensi yang baik, stabilisasi saat digunakan untuk mengunyah, tidak sakit, tidak longgar, dan lain sebagainya, yang dapat

mempengaruhi kesejahteraan seperti faktor fungsional, psikologis, sosial, pengalaman rasa sakit, atau rasa tidak nyaman yang berkaitan dengan orofacial.

Pemakaian gigi tiruan diharapkan dapat meningkatkan rasa percaya diri dalam bersosialisasi dan dapat meningkatkan kualitas hidup terkait kesehatan gigi dan mulut. Pasien merasa bahwa gigi tiruan yang digunakan mampu memenuhi harapannya maka responden akan merasa puas.

C Kerangka Konsep

Berdasarkan landasan teori, penulis dapat menyusun kerangka konsep sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Kepuasan Pasien Pemakai Gigi Tiruan Sebagian Lepasan dengan Kualitas Hidup di Klinik Gigi Swasta Yogyakarta

D Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada hubungan antara tingkat kepuasan pemakai gigi tiruan sebagian lepasan dengan kualitas hidup di Klinik Gigi Swasta Yogyakarta.