

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latis statis, artinya cukup baik atau *factio* (melakukan atau membuat) (Tjiptono, 1997). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Menurut Oliver dalam pelayanannya mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama dan memberikan komentar yang baik (Sunyoto, 2013).

Kepuasan pasien terhadap gigi tiruan merupakan penilaian subjektif yang mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi setelah menggunakan gigi tiruan. Dalam konteks prostodonsia, kepuasan ini mencakup berbagai aspek seperti kenyamanan saat digunakan, estetika atau penampilan gigi tiruan, kemampuan berbicara dan mengunyah, serta kemudahan perawatan sehari-hari. Kepuasan menjadi indikator penting dalam menentukan kepuasan. Faktanya, gigi tiruan yang secara teknis dianggap baik oleh dokter gigi belum tentu menghasilkan kepuasan yang tinggi jika tidak sesuai dengan ekspektasi pasien. Faktor psikologis seperti adaptasi individu, pengalaman sebelumnya, serta dukungan dari lingkungan sosial juga turut memengaruhi tingkat kepuasan. Oleh karena itu, pendekatan holistik dalam pembuatan dan penyesuaian gigi tiruan sangat penting untuk memastikan hasil yang optimal bagi pasien.

Penelitian oleh Fenlon dan Sherriff (2008) menyoroti bahwa kepuasan pasien terhadap gigi tiruan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknis dari gigi tiruan itu sendiri, tetapi juga oleh persepsi pasien mengenai estetika dan kenyamanan. Studi tersebut menemukan bahwa pasien yang memiliki

ekspektasi realistis dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan cenderung lebih puas dibandingkan dengan pasien yang hanya menerima hasil tanpa banyak keterlibatan. Hal ini menunjukkan pentingnya komunikasi efektif antara dokter gigi dan pasien selama proses perawatan.

Dengan demikian, kepuasan pasien terhadap gigi tiruan merupakan hasil interaksi kompleks antara faktor teknis, fungsional, estetika, psikologis, dan komunikasi. Pemahaman yang mendalam mengenai aspek-aspek ini memungkinkan tenaga medis untuk meningkatkan pelayanan prostodonsia dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kesejahteraan dan kualitas hidup pasien pengguna gigi tiruan.

2.1.1 Tingkat Kepuasan

Kepuasan pasien dan peningkatan kesehatan mulut merupakan tujuan akhir dari rehabilitasi penggunaan gigi tiruan, hal ini dianggap sebagai bagian penting dari peningkatan kualitas hidup pasien dalam kehidupan sehari-hari. (Kavita dkk, 2020).

Tingkat kepuasan dalam konteks gigi tiruan merujuk pada sejauh mana pengalaman pasien dalam menggunakan gigi tiruan sesuai atau tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Konsep ini bersifat subjektif dan mencakup penilaian pasien terhadap berbagai aspek seperti kenyamanan, fungsi pengunyahan, kejelasan berbicara, estetika, dan kemudahan perawatan. Tingkat kepuasan ini dapat diukur melalui instrumen kuesioner, wawancara, atau skala visual analog yang dirancang untuk menggambarkan persepsi pasien secara menyeluruh terhadap gigi tiruan mereka.

Penilaian terhadap tingkat kepuasan penting karena dapat mencerminkan keberhasilan atau kegagalan dari perawatan prostodonsia, baik dari segi teknis maupun psikologis. Meskipun secara klinis gigi tiruan telah dipasang dengan benar, pasien bisa saja merasa tidak puas apabila gigi tiruan tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi atau tidak memberikan kenyamanan dalam penggunaan sehari-hari. Oleh karena itu, pemahaman terhadap persepsi pasien menjadi kunci dalam meningkatkan mutu layanan

dan perbaikan desain prosthesis di masa depan.

Menurut penelitian oleh Goiato et al. (2013), tingkat kepuasan pasien terhadap gigi tiruan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk jenis gigi tiruan (konvensional atau implant-supported), waktu adaptasi, kondisi jaringan mulut, serta komunikasi yang baik antara dokter gigi dan pasien. Studi ini menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan gigi tiruan yang ditopang oleh implan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengguna gigi tiruan konvensional, terutama dalam hal stabilitas, kenyamanan, dan kemampuan mengunyah.

Dengan demikian, tingkat kepuasan merupakan indikator yang tidak dapat diabaikan dalam praktik prostodontia. Evaluasi menyeluruh terhadap kepuasan pengguna dapat membantu tenaga medis mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terlihat secara klinis namun berdampak besar terhadap kualitas hidup pengguna. Kesadaran terhadap pentingnya faktor subjektif ini dapat mendukung pendekatan yang lebih berpusat pada pengguna, sehingga hasil perawatan tidak hanya berhasil secara teknis, tetapi juga memuaskan secara emosional dan fungsional.

2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Gigi Tiruan

Faktor kepuasan pengguna gigi tiruan sangat berkaitan dengan dua aspek utama, yaitu fungsi mastikasi (pengunyahan) dan estetika. Keberhasilan pemakaian gigi tiruan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menggantikan gigi yang hilang, tetapi juga oleh bagaimana gigi tiruan tersebut mampu mengembalikan fungsi makan dan penampilan wajah pengguna secara menyeluruh. Estetika berperan penting karena memengaruhi rasa percaya diri pasien, terutama dalam interaksi sosial, sedangkan mastikasi menyangkut kenyamanan dan efektivitas saat makan. Kepuasan pengguna gigi tiruan dipengaruhi secara signifikan oleh desain serta penyesuaian gigi tiruan terhadap anatomi mulut masing-masing individu. Ketidaksesuaian antara gigi tiruan dan struktur mulut dapat menimbulkan iritasi, rasa tidak nyaman, hingga gangguan dalam berbicara

maupun mengunyah.

Oleh karena itu, dalam proses pembuatan dan pemasangan gigi tiruan, penting bagi dokter gigi untuk mempertimbangkan aspek estetika dan fungsi mastikasi. Faktor-faktor seperti stabilitas gigi tiruan, bentuk lengkung rahang, serta struktur otot di sekitar rongga mulut merupakan indikator penting dalam menentukan keberhasilan pemakaian gigi tiruan.

Selain aspek fungsional dan estetika, faktor psikologis juga merupakan elemen penting yang tidak dapat diabaikan dalam penggunaan gigi tiruan. Pasien yang merasa penampilannya mengalami perbaikan umumnya menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, meskipun fungsi mastikasi belum sepenuhnya optimal. Sebaliknya, pasien yang hanya menekankan pada fungsi, namun merasa penampilannya kurang mendukung, dapat mengalami ketidakpuasan. Oleh karena itu, pendekatan holistik yang mencakup fungsi mastikasi, aspek estetika, serta persepsi subjektif pasien menjadi kunci dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna gigi tiruan (Rahmawaty, 2022).

Walaupun disepakati bahwa geligi bukanlah satu-satunya bagian tubuh terpenting untuk mempertahankan hidup seseorang, banyak orang beranggapan bahwa jumlah gigi yang memadai akan membantu mereka mengunyah makanan dengan mudah. Pada orang yang sehat, umumnya makanan akan dicernakan dengan cara mengunyahnya sebagai awal proses pencernaan sebelum makanan tersebut ditelan dan melalui saluran pencernaan. Bagi banyak orang pada masa ini, makanan bukan semata-mata dibutuhkan untuk kehidupan saja, tetapi juga merupakan bagian dari kenikmatan hidup mereka. Itulah sebabnya, bila kemampuan mastikasi menjadi kurang, sarana pelengkap kehidupan ini mungkin saja terganggu. Selain itu, bila seseorang telah menderita kesukaran atau gangguan pencernaan, efisiensi mastikasi jadi terasa makin penting dan perbaikan atas kelainan ini menjadi sangat vital.

Selain faktor pengunyahan, perlu diingat juga masalah penampilan (estetika) yang makin menjadi kepedulian banyak orang pada zaman manusia modern ini. Hal ini terutama menyangkut hilangnya gigi-geligi depan yang selain bisa mengganggu penampilan juga menyebabkan gangguan pada fungsi fonetik (fungsi bicara). Ditambah lagi konsep pemikiran yang bersifat pelestarian kesehatan jaringan gigi dan mulut yang masih ada, agar tetap terpelihara secara optimal (Gunadi, 1991)

Dalam aspek kepuasan terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhinya, yaitu sebagai berikut :

1. Estetika

Alasan utama seorang pasien mencari perawatan prostodontik biasanya karena masalah estetik, baik yang disebabkan hilangnya, berubah bentuk, susunan, warna maupun berjejalnya gigi-geligi. Nampaknya banyak sekali pasien yang dapat menerima kenyataan hilangnya gigi, dalam jumlah besar sekalipun, sepanjang penampilan wajahnya tidak terganggu.

Mereka yang kehilangan gigi depan, biasanya memperlihatkan wajah dengan bibir masuk kedalam, sehingga wajah menjadi depresi pada dasar hidung dan dagu menjadi tampak lebih ke depan. Selain itu, timbul garis yang berjalan dari lateral sudut bibir dan lipatan-lipatan yang tidak sesuai dengan usia penderita. Akibatnya, sulcus labio-nasalis menjadi lebih dalam.

Hilangnya gigi depan dapat disebabkan karena karies, penyakit periodontal, ruda paksa (trauma) atau gigi yang mengalami malposisi dan karenanya dicabut. Pada anak-anak, kehilangan gigi depan sering terjadi karena kecelakaan, dengan akibat dicabutnya gigi tadi. Kehilangan gigi seperti ini kemudian mengakibatkan migrasi gigi tetangga ke arah gigi yang hilang. Pada usia muda, gigi depan biasanya hilang karena kecelakaan atau karies. Gigi depan dapat juga hilang karena kegagalan perawatan saraf, penambalan atau pembuatan

mahkota tiruan. Pada usia tua, kehilangan gigi depan lebih banyak disebabkan penyakit periodontal.

Penderita dengan gigi depan malposisi, protrusif atau berjejal dan tak dapat diperbaiki dengan perawatan ortodontik, tetapi tetap ingin memperbaiki penampilan wajahnya, biasanya dibuatkan suatu geligi tiruan imediat yang dipasang langsung segera setelah pencabutan gigi.

2. Peningkatan fungsi bicara

Alat bicara dapat dibagi dalam dua bagian. Pertama, bagian yang bersifat statis, yaitu gigi, palatum tulang alveolar. Kedua yang bersifat dinamis, yaitu lidah, bibir, vulva, tali suara dan mandibula.

Alat bicara yang tidak lengkap dan kurang sempurna dapat mempengaruhi suara penderita, misalnya pasien yang kehilangan gigi depan atas dan bawah. Kesulitan bicara dapat timbul, meskipun hanya bersifat sementara. Dalam hal ini geligi tiruan dapat meningkatkan dan memulihkan kemampuan bicara, artinya ia mampu kembali mengucapkan kata-kata dan berbicara dengan jelas, terutama bagi lawan bicaranya.

Prosedur terjadinya suara berawal dari laring, lidah, palatum dan dibantu gigi-geligi sehingga akhirnya terbentuk suara. Rongga mulut dan sinus maksilaris dalam hal ini berfungsi sebagai ruang resonansi. Karena itu dikenal bermacam-macam bunyi:

- a. labial: huruf yang diucapkan oleh bibir, misalnya: b,p,m.
- b. labio-dental: huruf yang diucapkan antara bibir bawah dengan tepi insisal gigi depan atas, misalnya: f,v,ph.
- c. linguo-dental: huruf yang diucapkan antara lidah dengan gigi depan atas, misalnya: th.
- d. linguo-palatal:
 - 1) bila lidah berkontak dengan palatum keras bagian depan, misalnya : t, d, s, c, z, r.
 - 2) bila lidah berkontak dengan palatum bagian belakang, misalnya:

ch, j, sh, z, r.

3) bila lidah berkontak dengan palatum keras dan lunak, misalnya:

y, l.

4) bila lidah berkontak dengan palatum lunak, misalnya k, c, g.

e. bunyi nasal, suara sengau,, misalnya n, ng.

3. Mastikasi

Sudah menjadi pendapat umum bahwa makanan haruslah dikunyah lebih dahulu, supaya pencernaan dapat berlangsung dengan baik. Sebaliknya, pencernaan yang tidak sempurna dapat menyebabkan kemunduran kesehatan secara keseluruhan. Namun demikian, penelitian Farrell menunjukkan bahwa jenis makanan tertentu, dalam hal ini diet masa kini, dapat dicernakan dengan sempurna tanpa perlu dikunyah sama sekali.

Pola kunyah penderita yang sudah kehilangan sebagian gigi biasanya mengalami perubahan. Jika kehilangan beberapa gigi terjadi pada kedua rahang, tetapi pada sisi sama, maka pengunyahan akan dilakukan semaksimal mungkin oleh gigi asli pada sisi lainnya. Dalam hal seperti ini, tekanan kunyah akan dipikul satu sisi atau bagian saja. Setelah pasien memakai protesa, ternyata ia merasakan perbaikan. Perbaikan ini terjadi karena sekarang tekanan kunyah dapat disalurkan secara lebih merata ke seluruh bagian jaringan pendukung. Dengan demikian protesa ini berhasil mempertahankan atau meningkatkan efisiensi kunyah.

4. Psikologis

Menurut penelitian, ternyata faktor psikologis amat berperan dalam penerimaan seseorang terhadap protesa yang akan dipakainya. Salah satu aspek penting dalam hal ini adalah hubungan timbal balik antara dokter dengan pasiennya. Sebuah restorasi yang secara teknis dibuat dengan sangat baik, bisa saja gagal karena faktor manusianya. Sebaliknya, protesa yang secara teknis sebetulnya kurang, bahkan tidak

memenuhi syarat, tetapi tidak sampai mengganggu toleransi fisiologik jaringan mulut, dapat juga diterima pasien karena adanya hubungan yang baik dengan dokternya. Mengingat hal ini, mengenal dan memanfaatkan potensi yang berkaitan dengan tingkah laku ini menjadi penting bagi seorang dokter gigi.

5. Jenis kelamin

Pada umumnya wanita cenderung lebih memperhatikan faktor estetik dari pada seorang pria.

6. Sosial ekonomi

Sering kali perawatan yang tepat dianggap perawatan yang ideal pula. Secara praktis harus dilihat juga kemampuan pembiayaan perawatan penderita.

Geligi tiruan lengkap umpamanya, mungkin membutuhkan biaya terendah baik dari segi pembuatan maupun untuk pemeliharaannya. Sebaliknya, geligi tiruan sebagian lepasan biasanya memerlukan biaya pembuatan dan pemeliharaan lebih tinggi dibanding protesa lengkap. Bila geligi tiruan sebagian lepasan yang jadi pilihan, kadang-kadang perlu dibuat satu atau lebih restorasi, seperti mahkota atau inlay, perawatan saluran akar. Belum lagi bila harus dilakukan perawatan periodontal.

2.2 Gigi Tiruan

2.2.1 Definisi Gigi Tiruan

Bila hal ini diterapkan dalam bidang kedokteran gigi, maka bagian seni dan ilmu kedokteran gigi yang bersangkutan dengan pekerjaan memperbaiki serta mempertahankan fungsi mulut dengan suatu penggantian tiruan bagi satu atau lebih gigi yang hilang serta jaringan sekitarnya, termasuk jaringan orofasial, dinamakan Prostodonsia atau Prostodonti (= *prosthodontics* = ilmu geligi tiruan). Dikenal pula istilah *Prosthetic Dentistry* atau *Dental Prosthetics*, istilah-istilah yang sekarang sudah jarang dipakai lagi.

Menurut definisi 'ADA' (*American Dental Association*), prostodonsia adalah ilmu dan seni pembuatan suatu penggantian yang sesuai bagi hilangnya bagian koronal gigi, satu atau lebih gigi asli yang hilang serta jaringan sekitarnya, agar supaya fungsi, penampilan, rasa nyaman dan kesehatan yang terganggu karenanya, dapat dipulihkan. Istilah ini sangat luas artinya dan dapat digunakan untuk semua bagian restoratif dalam ilmu kedokteran gigi. Dalam hal ini, alat tiruannya sendiri disebut Geligi Tiruan (atau protesa, prostesis, restorasi) (*denture*). Jadi dapat dikatakan bahwa geligi tiruan adalah protesa yang menggantikan gigi yang hilang serta jaringan sekitarnya (Gunadi, 1991).

2.2.2 Fungsi Gigi Tiruan

1. Mengganti gigi asli yang hilang

Gigi tiruan berfungsi sebagai pengganti gigi asli yang telah hilang akibat pencabutan, trauma, atau penyakit periodontal. Kehilangan gigi dapat menyebabkan gangguan pada fungsi mulut dan penampilan, sehingga gigi tiruan berperan penting dalam mengembalikan struktur tersebut.

2. Memperbaiki fungsi pengunyahan

Tanpa gigi lengkap, kemampuan mengunyah makanan terganggu. Gigi tiruan membantu memperbaiki efisiensi mengunyah, yang penting untuk pencernaan makanan dan asupan nutrisi yang optimal.

3. Memperbaiki fungsi bicara

Gigi berperan dalam membentuk bunyi dan artikulasi kata tertentu, seperti bunyi /f/, /s/, dan /th/. Kehilangan gigi dapat mengganggu pelafalan, dan gigi tiruan membantu memperjelas kembali suara saat berbicara.

4. Memperbaiki fungsi estetika

Gigi tiruan memberikan dukungan pada bibir dan pipi, sehingga mencegah wajah tampak cekung atau tua akibat kehilangan gigi. Ini juga

meningkatkan kepercayaan diri pasien dalam interaksi sosial.

5. Melestarikan jaringan mulut yang masih tertinggal

Gigi tiruan yang dibuat dan dipasang dengan benar membantu mendistribusikan tekanan kunyah secara merata. Hal ini melindungi gusi dan jaringan pendukung lain (seperti tulang rahang) agar tidak cepat mengalami resorpsi atau kerusakan lebih lanjut.

6. Mencegah pergeseran gigi

Jika gigi hilang tidak segera digantikan, gigi-gigi yang bersebelahan bisa bergeser atau miring ke ruang kosong tersebut. Gigi tiruan menjaga posisi gigi-gigi lain tetap stabil dan sejajar (Desmukh, 2015).

2.2.3 Macam Gigi Tiruan

Gigi tiruan merupakan seni dalam pembuatan suatu pergantian yang sesuai (padan) terhadap hilangnya koronal gigi, satu atau lebih gigi yang hilang serta jaringan sekitarnya supaya fungsi, rasa nyaman, penampilan, dan kesehatan yang terganggu karenanya bisa dipulihkan kembali. Gigi tiruan juga merupakan alat yang mempunyai fungsi menggantikan satu atau lebih gigi yang hilang dan jaringan sekitarnya baik pada rahang atas maupun rahang bawah untuk memperbaiki dan mempertahankan fungsi rongga mulut (Wahyuni, 2017). Ada beberapa macam gigi tiruan sebagai berikut :

1. Gigi tiruan sebagian lepasan

Merupakan protesa yang menggantikan satu atau beberapa gigi yang hilang, pada rahang atas maupun rahang bawah dan dapat dilepas pasang oleh pasien tanpa pengawasan oleh dokter gigi. Gigi tiruan lepasan sebagian merupakan alternatif perawatan prosthodonti yang tersedia dengan biaya yang lebih terjangkau untuk sebagian besar pasien dengan kehilangan gigi.

2. Gigi Tiruan Cekat

Menggantikan satu atau beberapa gigi yang hilang dan disemen permanen pada gigi penyangga (abutment). Gigi tiruan ini tidak bisa

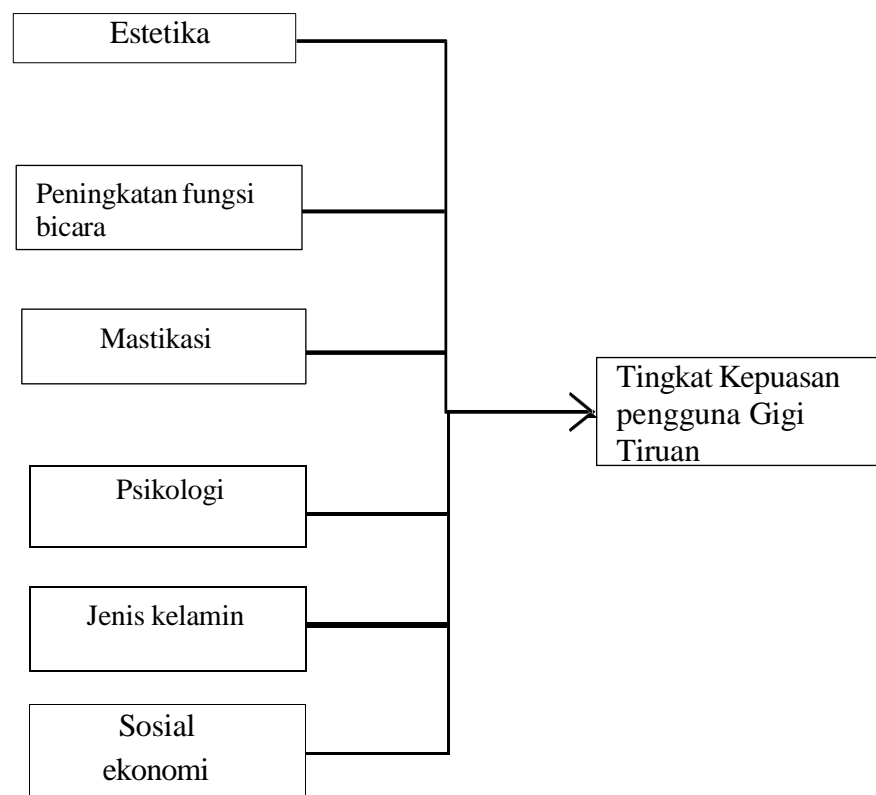
dilepas oleh pengguna. Dibuat dari porselen, logam, atau kombinasi keduanya. Umumnya digunakan pada pasien dengan gigi penyangga yang kuat dan sehat.

3. Gigi tiruan lengkap lepasan

Gigi tiruan lepasan lengkap adalah gigi tiruan yang menggantikan satu rahang penuh pada rahang atas maupun rahang bawah. Namun dapat dilepas dan dipasang kembali oleh pasien.

2.3 Kerangka Teori

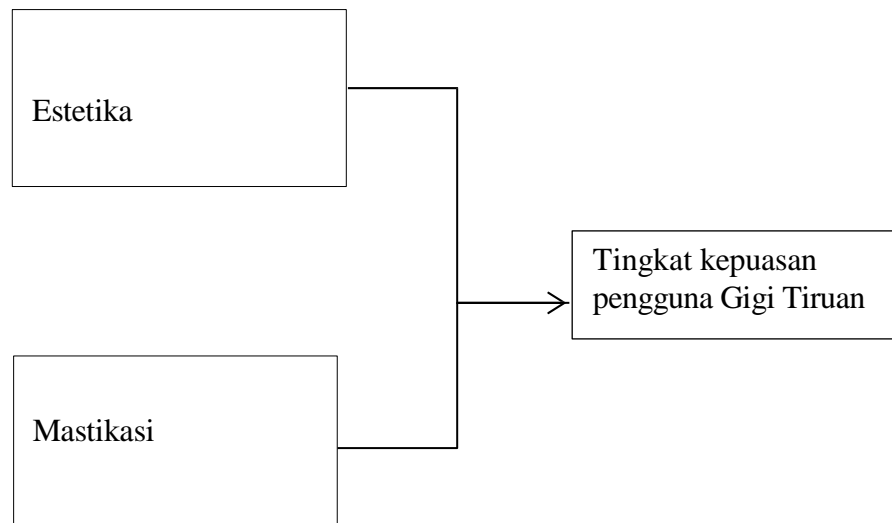
Kerangka teori adalah serangkaian cara berpikir yang dibangun dari beberapa teori-teori untuk membantu peneliti dalam meneliti. Sehingga pembuatan kerangka teori menjadi sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Teori (Gunadi, 1991)

2.4 Kerangka konsep

Kerangka konsep adalah hasil pemikiran yang rasional dalam menguraikan rumusan hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari masalah yang diuji kebenarannya.



Gambar 2.2 Kerangka Konsep (Gunadi, 1991)