

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI MASYARAKAT SURABAYA DALAM MEMILIH LAYANAN DOKTER GIGI DAN TUKANG GIGI UNTUK MEMBUAT GIGI TIRUAN

Ayu Mauliddia Fascal Pratama^{1*}, Maidel Salsabila², Urianing Wijayanti³

Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga¹

Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Airlangga^{2,3}

*Corresponding Author: ayu.mauliddia.fascal-2022@fkm.unair.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat di Surabaya dalam memilih antara layanan dokter gigi dan tukang gigi untuk pembuatan gigi tiruan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pemahaman yang baik tentang pentingnya mengganti gigi yang hilang dengan gigi tiruan dan cenderung memilih layanan dokter gigi. Mayoritas responden juga menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan gigi tiruan, menilai bahwa perawatan ini penting untuk kesehatan dan estetika. Meskipun demikian, terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi keputusan mereka, seperti keterbatasan finansial, pengalaman buruk di masa lalu, dan keterbatasan waktu yang menjadi kendala dalam memilih dokter gigi. Dukungan sosial dari teman, kerabat, dan keluarga memiliki peran yang signifikan dalam keputusan ini. Dukungan tersebut mencakup aspek emosional, instrumental, dan informasi, yang membantu responden merasa lebih percaya diri dalam memilih layanan dokter gigi. Pengaruh sosial juga memainkan peran penting; persuasi dari teman, penggunaan media sosial, dan norma lingkungan turut mempengaruhi keputusan mereka. Selain itu, kemudahan akses ke layanan dokter gigi, terutama di puskesmas yang menyediakan fasilitas tersebut, menjadi faktor krusial yang membuat responden lebih memilih dokter gigi dibandingkan tukang gigi. Penelitian ini menyoroti bahwa, selain pengetahuan dan sikap positif terhadap gigi tiruan, faktor-faktor seperti dukungan sosial, pengaruh sosial, dan aksesibilitas layanan memegang peranan penting dalam menentukan pilihan layanan kesehatan gigi masyarakat Surabaya.

Kata kunci : gigi tiruan, layanan dokter gigi, persepsi masyarakat

ABSTRACT

This study examines the factors influencing the perceptions of the people in Surabaya in choosing dental services and dental technicians for the fabrication of dentures. The research results indicate that most respondents have good knowledge about the importance of replacing missing teeth with dentures and tend to choose dental services. A positive attitude towards the use of dentures is also shown by the majority of respondents. However, financial constraints, past experiences, and time limitations pose obstacles for some respondents in getting dentures made by a dentist. Social support from friends, relatives, and family, including emotional, instrumental, and informational support, encourages respondents to choose dental services. Social influences such as peer persuasion, the use of social media, and environmental norms also affect this decision. Additionally, the ease of access to dental services at community health centers (puskesmas) is a significant factor that leads respondents to prefer dentists over dental technicians.

Keywords : public perception, dentist services, dentures

PENDAHULUAN

Gigi merupakan bagian tubuh yang memiliki fungsi penting, mempengaruhi status gizi dan kualitas hidup seseorang, serta berfungsi untuk pengunyahan, estetik dan berbicara. Kehilangan gigi dapat menyebabkan terganggunya fungsi tersebut, hingga mampu menurunkan tingkat

kepercayaan diri seseorang. Kehilangan gigi dapat disebabkan oleh beberapa hal, antara lain: trauma, karies, penyakit periodontal. Kurangnya perhatian terhadap kesehatan rongga mulut menyebabkan terjadinya karies dan jaringan periodontal yang merupakan faktor utama kehilangan gigi (Lahama et al., 2015).

Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) Nasional tahun 2018, prevalensi kehilangan gigi karena dicabut/tanggal sendiri di Indonesia adalah 19%, dengan persentase tertinggi terjadi pada umur 65 tahun keatas, yaitu sebesar 30,6%, kemudian diikuti oleh umur 55 - 64 tahun, yaitu sebesar 29% (Risksedas, 2018).

Kehilangan gigi pada bidang kedokteran gigi membutuhkan perawatan prostodonsia. Prostodonsia adalah salah satu cabang dari ilmu di kedokteran gigi yang mempelajari gigi tiruan untuk menggantikan gigi maupun jaringan mukosa mulut yang hilang (Bhat, 2014). Gigi tiruan terdiri dari gigi tiruan lepasan dan gigi tiruan cekat (Herwanda, 2013). Menurut Bhat (2014) gigi tiruan lepasan terdiri dari gigi tiruan lepasan lengkap (GTL) dan gigi tiruan sebagian lepasan (GTSL). Gigi tiruan dibuat dengan tujuan mengembalikan struktur jaringan rongga mulut yang berubah akibat hilangnya gigi, memperbaiki fungsi pengunyahan, memperbaiki fungsi pengecap, estetis, menjaga kesehatan jaringan, mencegah kerusakan lebih lanjut dari struktur rongga mulut yang terjadi akibat hilangnya gigi, memelihara kesehatan dan fungsi sistem pengunyahan terutama pada usia lanjut (Gaib, 2013).

Dampak dari kehilangan gigi dapat dicegah dengan penggunaan gigi tiruan. Pembuatan gigi tiruan dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu kebutuhan masyarakat, kompetensi yang dimiliki seorang dokter gigi, biaya yang dikeluarkan, waktu dan akses terhadap pembuatan gigi tiruan oleh dokter gigi. Masyarakat memiliki kebebasan untuk melakukan perawatan pada dokter gigi atau tukang gigi. Pada kenyataannya tukang gigi banyak dikunjungi dikunjungi masyarakat yang ingin memasang atau mengganti gigi mereka yang hilang. Praktek tukang gigi mudah ditemui hampir di seluruh Indonesia dan pada mulanya hanya menerima pembuatan gigi tiruan, namun kini telah bertambah dengan menerima pemasangan mahkota gigi tiruan sampai penambalan gigi tanpa memperhatikan hal-hal medis. Faktor yang menyebabkan masyarakat memilih tukang gigi yaitu faktor kesenjangan sosial. Dibandingkan dengan perawatan dokter gigi, perawatan di tukang gigi dinilai lebih murah dan lebih cepat (Gede *et al.*, 2013).

Peraturan Menteri Kesehatan No. 39 Tahun 2014 Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa "Tukang Gigi adalah setiap orang yang mempunyai kemampuan membuat dan memasang gigi tiruan lepasan". Profesi tukang gigi berbeda dengan profesi dokter gigi. Tukang gigi hanya mempelajari pembuatan gigi tiruan tanpa mempertimbangkan hal-hal lain, sedangkan dokter gigi mempelajari semua tentang gigi dan mulut termasuk jaringan-jaringan penyangga gigi. Ruang lingkup dokter gigi adalah di daerah mulut dengan ilmu yang cukup banyak tentang geligi dan rongga mulut serta hubungannya dengan organ di luar mulut. Tukang gigi juga berbeda dengan tekniker gigi yang berprofesi membantu dokter gigi dalam pekerjaan laboratorium. Tekniker gigi melakukan pekerjaan laboratorium dengan pengawasan dan arahan dokter gigi dengan dasar pengetahuan tekniker gigi yang didapatkan dari sekolah Akademi teknik/laboratorium Kedokteran Gigi, bukan keahlian yang didapatkan secara otodidak atau turunan seperti tukang gigi (Sarnizia, 2009).

Berdasarkan Permenkes No 39 Tahun 2014 masih banyak praktek tukang gigi yang menyalahi aturan tersebut. Salah satu contoh pelanggaran tersebut yaitu melakukan pencabutan. Pada kasus tersebut korban akan melakukan pemasangan gigi tiruan, tetapi sebelumnya tukang gigi melakukan tindakan pencabutan. Setelah dilakukan pencabutan terjadi perdarahan yang tidak berhenti hingga korban harus dilarikan ke rumah sakit. Pencabutan yang telah dilakukan tukang gigi tersebut menyebabkan kerusakan jaringan sekitar rongga mulut dan bisa terjadi penyebaran infeksi rongga mulut (Celina, 2014). Pelanggaran tukang gigi dapat membahayakan dan merugikan masyarakat baik berupa kerugian fisik maupun materi. Persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus

yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu faktor kognitif individu (personal cognitive factors), faktor lingkungan baik fisik dan sosial (the physical and social environment), dan faktor perilaku (behavioral factors) (Abdullah, 2019). Faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat dalam memilih layanan dokter gigi dan tukang gigi untuk membuat gigi tiruan belum pernah diteliti sebelumnya di Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Surabaya dalam memilih layanan dokter gigi dan tukang gigi untuk membuat gigi tiruan. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk dasar promosi kesehatan, pembuatan kebijakan praktek tukang gigi, dan penelitian lebih lanjut

METODE

Jenis penelitian yang digunakan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Surabaya dalam memilih layanan dokter gigi dan tukang gigi di untuk membuat gigi tiruan adalah penelitian kualitatif. Penelitian dilaksanakan di Kota Surabaya, Jawa Timur pada tanggal 25 Oktober hingga 30 Oktober 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang kehilangan gigi di Surabaya, Jawa Timur. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang kehilangan gigi yang sehat secara fisik dan mental dan bersedia untuk menjadi responden penelitian untuk diwawancarai melalui tatap muka, telepon, atau *video call*. yang berjumlah 20 responden.

HASIL

Hasil wawancara terhadap 20 responden dianalisa menggunakan *social cognitive theory* sebagai *theoretical framework*. Keseluruhan responden yaitu masyarakat di Surabaya yang kehilangan gigi. Hasil analisa wawancara tersebut menunjukkan adanya lima tema berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat di Surabaya dalam memilih layanan dokter gigi dan tukang gigi untuk membuat gigi tiruan yaitu: 1. Faktor internal yang terdiri dari Faktor pengetahuan, Faktor sikap, Faktor efikasi diri 2. Faktor eksternal yang terdiri dari Faktor dukungan sosial, Faktor pengaruh sosial, Faktor akses

Faktor Internal

Faktor Pengetahuan Pengguna Masyarakat Dalam Mempengaruhi Pemilihan Layanan Dokter Gigi atau Tukang Gigi

Tema pertama yang akan dibahas adalah faktor pengetahuan masyarakat dalam mempengaruhi pemilihan layanan dokter gigi atau tukang gigi untuk membuat gigi tiruan. Berdasarkan hasil wawancara sebagian besar masyarakat mengetahui bahwa gigi yang hilang harus diganti dengan gigi tiruan. Salah seorang responden berpendapat bahwa kehilangan gigi akan menyebabkan gangguan fungsi "...ya harus diganti soalnya kalau gak diganti nanti susah untuk ngunyah makanan..." (RS16). Selain gangguan fungsi, terdapat responden yang berpendapat bahwa kehilangan gigi akan mempengaruhi estetika dan mengganggu psikologis. "...kalau menurut saya ya diganti, soalnya saya malu kalau misalnya lagi bicara sama orang kelihatan kalau gigi saya ompong..." (RS09).

Sebagian responden memilih layanan dokter gigi karena mengetahui dampak apabila membuat gigi tiruan di tukang gigi. Salah seorang responden menjawab "...saya takut kalau harus ke tukang gigi, takut nanti ada infeksi atau bagaimana terus malah jadi malpraktek..." (RS02). Terdapat responden yang memilih untuk membuat gigi tiruan pada dokter gigi karena mengetahui perbedaan tugas dari dokter gigi dan tukang gigi. Responden tersebut mengatakan "...setau saya kan kalau bikin gigi tiruan harus dilihat dulu kondisi giginya sama dokter gigi, kalau tukang gigi kan nanti nggak paham harus gimana nantinya..." (RS11).

Faktor Sikap Masyarakat Dalam Mempengaruhi Pemilihan Layanan Dokter Gigi atau Tukang Gigi

Tema selanjutnya yaitu faktor sikap dalam mempengaruhi pemilihan layanan dokter gigi atau tukang gigi untuk membuat gigi tiruan. Sebagian besar responden mempunyai sikap yang baik dalam membuat gigi tiruan untuk menggantikan gigi yang hilang. Salah seorang responden menjawab "...ada niatan untuk membuat gigi tiruan tapi masih ngumpulin uang dulu..." (RS19). Akan tetapi terdapat beberapa responden yang mengaku tidak berencana untuk membuat gigi tiruan. "...tidak ada rencana bikin gigi tiruan takut nanti kalau pake gigi tiruan jadi tidak nyaman, bau mulut sama tertelan..." (RS07) jawab salah seorang responden.

Sebagian besar responden yang berniat untuk membuat gigi tiruan memilih untuk membuat gigi tiruan di dokter gigi. "...rencananya sih mau bikin di dokter gigi saja, ngeri kalau bikin ke tukang gigi nanti gigi saya malah lebih rusak..." (RS20) menurut salah seorang responden. Akan tetapi terdapat salah seorang responden yang menjawab "...sempet kepikiran membuat di tukang gigi soalnya lebih murah kata temen saya, selain itu juga lebih cepat langsung bisa dipakai..." (RS12).

Faktor Efikasi Diri Masyarakat Dalam Mempengaruhi Pemilihan Layanan Dokter Gigi atau Tukang Gigi

Tema selanjutnya yaitu mengetahui faktor efikasi diri atau kemampuan diri dalam mempengaruhi pemilihan pelayanan dokter gigi atau tukang gigi. Berdasarkan hasil wawancara sebagian besar responden merasa kurang mampu untuk membuat gigi tiruan di dokter gigi karena terhalang biaya. Salah seorang responden mengatakan "...kalau bikin di dokter gigi mahal biayanya, uangnya masih kurang..." (RS12). Selain keterbatasan biaya, keterbatasan waktu juga dapat menjadi hambatan responden untuk pergi ke dokter gigi. "...saya kerjanya tukang jadi dari pagi sampai sore, liburnya tidak tentu tergantung yang digarap. Jadi kalau mau ke dokter gigi belum ada waktunya, apalagi biasanya kan lama antrinya kadang pas sempat juga tutup puskesmasnya..." (RS06). Selain itu terdapat responden yang mempunyai pengalaman buruk saat ke dokter gigi sehingga menjadikan trauma untuk datang ke dokter gigi lagi "...dulu pas pipi saya bengkak saya ke dokter gigi. Ternyata gigi saya di tatah, sakitnya sampai 1 minggu. Saya jadi kapok ke dokter gigi..." (RS18).

Akan tetapi terdapat beberapa responden yang mengaku mampu untuk membuat gigi tiruan di dokter gigi. Salah seorang responden mengaku sudah memakai gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi karena responden mempunyai asuransi kesehatan "...ini saya sudah pakai gigi tiruan di dokter gigi soalnya saya punya asuransi, jadi bisa saya pakai untuk ke dokter gigi..." (RS04). Selain itu juga terdapat responden yang sudah berkonsultasi dengan dokter gigi spesialis prostodonsia karena merasa percaya terhadap pelayanan dokter gigi spesialis prostodonsia. "...saya sudah konsultasi dan memakai gigi tiruan di dokter gigi spesialis prosto, saya sudah percaya aja si soalnya kan sudah spesialis pasti lebih bagus bikinnya..." (RS17).

Faktor Eksternal

Dukungan Sosial Masyarakat Dalam Mempengaruhi Pemilihan Layanan Dokter Gigi atau Tukang Gigi

Tema selanjutnya adalah mengenai faktor dukungan sosial yang diterima masyarakat dari orang-orang terdekatnya seperti teman, kerabat, dan keluarga dalam mempengaruhi pilihan layanan dokter gigi atau tukang gigi. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar responden mendapatkan dukungan dari orang-orang terdekatnya untuk membuat gigi tiruan di dokter gigi. Bentuk dukungan yang diberikan yaitu dukungan emosional seperti yang dikatakan salah satu responden "...temen saya sering bilang ke saya segera bikin tiruan ke dokter gigi biar nggak susah kalau ngunyah makanan, soalnya saya sering kesusahan gitu kalo ngunyah makanan..." (RS01). Selain itu terdapat responden yang mendapatkan dukungan informasi dari saudaranya

dan mengatakan "...adek saya sampai cari-cari info dimana dokter gigi yang bagus untuk bikin gigi tiruan saya..." (RS03). Dukungan selanjutnya yang diterima oleh responden yaitu dukungan instrumental berupa uang, salah seorang responden mengatakan "...anak saya selalu paksa saya buat gigi tiruan ke dokter gigi sampai saya dikasih uang sama dia untuk buat gigi tiruan..." (RS02).

Akan tetapi terdapat beberapa responden yang mengaku tidak mendapatkan dukungan sosial dari orang-orang terdekatnya untuk membuat gigi tiruan. Salah seorang responden mengatakan "...kok kayaknya ndak ada ya mbak yang peduli kalau gigi saya hilang. Saya buat gigi tiruan ya soalnya biar gampang untuk makan sama biar percaya diri..." (RS04).

Faktor Pengaruh Sosial Masyarakat Dalam Mempengaruhi Pemilihan Layanan Dokter Gigi atau Tukang Gigi

Tema selanjutnya yaitu faktor pengaruh sosial yang diterima masyarakat dalam mempengaruhi pilihan layanan dokter gigi atau tukang gigi. Berdasarkan hasil wawancara beberapa responden menjawab bahwa faktor pengaruh sosial dapat mempengaruhi responden dalam memilih layanan dokter gigi atau tukang gigi. Salah seorang responden menjawab "...saya juga disarankan ke dokter gigi langganan dia juga katanya sabar banget orangnya..." (RS01). Hal tersebut menunjukkan bahwa persuasi teman dapat mempengaruhi tindakan seseorang. Selain persuasi teman, faktor media sosial sebagai penyebaran informasi juga dapat mempengaruhi seseorang dalam memilih layanan dokter gigi. Salah seorang responden mengatakan "...saya sering lihat juga di instagram korban tukang gigi "kortugi" banyak banget yang jadi korban tukang gigi malah jadi jelek banget giginya terus keluar nanah gitu, alhasil malah ngabisin uang banyak buat ke dokter gigi lagi. Makanya saya pengen langsung ke dokter gigi aja..." (RS08).

Akan tetapi terdapat salah seorang responden yang menjawab bahwa mayoritas orang-orang disekitarnya lebih banyak yang memakai gigi tiruan dari tukang gigi dibandingkan dengan dokter gigi sehingga menjadikan responden tersebut lebih memilih layanan tukang gigi juga. "...kebanyakan orang-orang sini juga pakenya dari tukang gigi mbak. Tidak ada masalah juga setelah pake dari tukang gigi. Jadi yaudah kalau udah mau bikin paling ke tukang gigi saja..." (RS05).

Faktor Akses Masyarakat Dalam Mempengaruhi Pemilihan Layanan Dokter Gigi atau Tukang Gigi

Tema yang terakhir yaitu mengenai faktor akses masyarakat dalam mempengaruhi pemilihan layanan dokter gigi atau tukang gigi untuk membuat gigi tiruan. Menurut hasil wawancara, sebagian besar responden menjawab bahwa mudahnya akses untuk mendapatkan layanan dokter gigi di puskesmas menjadi pendorong masyarakat untuk lebih memilih dokter gigi. Salah seorang responden berkata "...di puskesmas sudah mudah untuk periksa gigi, jadi mending saya pilih ke dokter gigi yang jelas-jelas saja tidak ada resikonya seperti di tukang gigi..." (RS13). Akan tetapi salah seorang responden ada yang lebih memilih untuk membuat gigi tiruan di tukang gigi karena merasa akses untuk ke praktek tukang gigi lebih mudah dijangkau. Responden tersebut menjawab "...di daerah sini emang banyak tukang gigi. Kalau udah ada niat mau bikin ya pengennya ke tukang gigi soalnya dekat, selain itu kan lebih murah juga. Yang penting gigi yang hilang ada gantinya..." (RS05)

PEMBAHASAN

Kehilangan gigi adalah peristiwa yang sering terjadi pada individu dengan keadaan rongga mulut yang tidak dirawat dan diabaikan. Kehilangan gigi biasanya disebabkan karena adanya penyakit periodontal dan karies (George *et al.*, 2011). Gigi memainkan berbagai peran

fungsi dan estetika. Ketidadaannya satu atau lebih gigi mengakibatkan gangguan dalam kegiatan sehari-hari seperti berbicara dan makan, serta dapat menurunkan interaksi sosial. Kehilangan gigi dapat dianggap sebagai bagian yang alami pada proses penuaan (Dable *et al.*, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 20 responden dianalisa menggunakan *social cognitive theory* sebagai *theoretical framework* yang merupakan perspektif teori ini memandang perilaku manusia merupakan komponen dari sebuah model yang berinteraksi saling mempengaruhi dengan komponen situasi lingkungan, serta komponen personal manusia yang meliputi afeksi / emosi dan kognitif individu. Albert Bandura melabel teorinya sebagai teori kognitif sosial didasarkan atas beberapa alasan. Tidak hanya menempatkan manusia mempunyai kemampuan kognitif yang berkontribusi pada proses motivasi manusia, afeksi dan aksi/tindakan, tetapi juga bagaimana mereka memotivasi dan meregulasi perilaku mereka dan membuat sistem-sistem sosial untuk mengorganisasi dan menstrukturisasi kehidupan mereka (Abdullah, 2019). Keseluruhan responden yaitu masyarakat di Surabaya yang kehilangan gigi. Hasil analisa wawancara tersebut menunjukkan adanya lima tema berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat di Surabaya dalam memilih layanan dokter gigi dan tukang gigi untuk membuat gigi tiruan yaitu: 1. Faktor internal yang terdiri dari Faktor pengetahuan, Faktor sikap, Faktor efikasi diri 2. Faktor eksternal yang terdiri dari Faktor dukungan sosial, Faktor pengaruh sosial, Faktor akses

Faktor pertama adalah pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui berdasarkan pengalaman manusia itu sendiri dan pengetahuan akan bertambah sesuai dengan proses pengalaman yang dialaminya (Mubarak, 2011). Pengetahuan merupakan salah satu faktor pendukung dalam melakukan suatu tindakan. Tindakan yang didasari oleh pengetahuan akan lebih baik dari pada tindakan yang tidak didasari oleh pengetahuan. Tindakan seseorang dapat terlihat dan dipengaruhi setelah mereka mengetahui sesuatu informasi kemudian akan menilai atau merespon informasi tersebut (Sofya *et al.*, 2017). Salah satu sumber pengetahuan berasal dari pendidikan. Pada setiap tahap pendidikan individu akan memiliki pengetahuan yang berbeda-beda pula. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin mudah untuk menyerap informasi (Mokoginta *et al.*, 2016) Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar adalah pekerja dan memiliki tingkat pengetahuan tinggi yaitu gigi yang hilang harus diganti dengan gigi tiruan. Beberapa alasan yang menguatkan adalah gigi yang hilang akan mempengaruhi gangguan fungsi yaitu seperti berbicara, makan bahkan estetika. Masyarakat yang menjadi responden sebagian besar paham akan kompetensi dari dokter gigi dan tukang gigi dan juga dampak apabila melakukan perawatan di tukang gigi. Menurut Aulia, 2016 tingkat pendidikan memengaruhi proses belajar, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin mudah orang tersebut menerima informasi baik dari orang lain maupun dari media massa. Semakin banyak informasi yang diterima, maka semakin banyak pula pengetahuan yang dimiliki individu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Esan, 2004 menunjukkan bahwa seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi lebih banyak mendapatkan informasi tentang kesehatan sehingga dapat mencari perawatan gigi lebih awal, dalam hal ini upaya menggantikan gigi yang hilang menjadi gigi tiruan (Mokoginta *et al.*, 2016).

Faktor kedua adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan adalah sikap. Sikap memegang peranan penting dalam mempengaruhi status kesehatan gigi dan mulut seseorang sebab sikap seseorang terhadap sesuatu akan menentukan perilaku orang tersebut terhadap hal yang sama. Kepatuhan adalah salah satu contoh perilaku kesehatan. Pembentukan perilaku kesehatan dipengaruhi oleh faktor pengetahuan, sikap, dan tindakan (Hendani *et al.*, 2017). Menurut Notoatmodjo (2010), pada mulanya pengetahuan akan diproses melalui beberapa tahapan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan suatu persepsi. Persepsi tersebut kemudian akan menentukan sikap seseorang apakah suka / tidak suka terhadap objek tersebut. Setelah terbentuk sikap, seseorang akan mewujudkan apa yang diyakininya tersebut dalam bentuk tindakan sehingga dapat dilihat oleh orang lain. Berdasarkan hasil penelitian yang telah

dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden, memiliki tingkatan sikap yang positif. Bahwa kehilangan gigi merupakan suatu keadaan yang sering ditemukan di mana saja, dan melihat akibatnya jika tidak diganti cukup berisiko seperti akan kehilangan kemampuan untuk melakukan aktivitas pengunyahan dan berbicara serta dapat mempengaruhi penampilannya, maka sudah seharusnya gigi yang hilang tersebut diganti dengan gigi tiruan di dokter gigi. Namun beberapa responden ada menganggap tidak penting menggantikan giginya sesuai pengalaman klinis yang sering dijumpai adalah ruang bekas pencabutan tersebut dibiarkan kosong tanpa perawatan. Ada beberapa hal yang mempengaruhi seseorang untuk tidak mengganti giginya yang hilang, salah satu di antaranya adalah pola pikir seseorang. Ada yang menganggap kehilangan gigi, apalagi kalau hanya satu gigi dan dirasakan tidak mengganggu merupakan hal yang biasa sehingga merasa tidak perlu untuk memakai gigitiruan. Ada yang acuh terhadap giginya yang hilang itu karena orang tersebut berpikir kalau gigi belakang yang hilang tidak akan mengganggu estetikanya, dan ada juga yang memang mengerti perlunya memasang gigitiruan tetapi terhambat dengan masalah lain misalnya ekonomi (Jubhari, 2018).

Faktor yang ketiga adalah faktor efikasi diri atau kemampuan diri dalam mempengaruhi pemilihan pelayanan dokter gigi atau tukang gigi. Menurut Bandura efikasi diri adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan dalam mencapai hasil tertentu. Efikasi diri dapat menggerakkan motivasi, kemampuan kognitif dan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan situasi (Ghufron, 2010). Pada penelitian ini sebagian besar responden merasa kurang mampu untuk membuat gigi tiruan di dokter gigi karena terhalang biaya. Data menunjukkan bahwa 48,7% masalah pelayanan kesehatan adalah karena kendala biaya, jarak dan transportasi (Adisasmito, 2007). Masyarakat menganggap bahwa pembuatan gigi tiruan di dokter gigi lebih mahal dari pada tukang gigi. Anggapan mahalnya perawatan dokter gigi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu ekonomi, pengetahuan dan pendidikan masyarakat yang masih rendah, sarana prasarana yang tidak memadai, tidak ada ketersediaan tenaga kesehatan yang berkompeten dalam pembuatan gigi tiruan. Biaya pelayanan dokter gigi atau spesialis gigi semakin mahal, hal inilah yang menjadi alasan utama pemilihan tukang gigi dari pada dokter gigi (Thirsa, 2014).

Terdapat responden yang memiliki alasan lain yaitu mempunyai pengalaman buruk saat ke dokter gigi sehingga menjadi trauma untuk datang ke dokter gigi lagi. Kualitas pelayanan gigi yang baik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan pasien untuk kembali melakukan perawatan. Pasien akan datang kembali apabila pasien sudah loyal terhadap dokter atau klinik. Loyalitas terbentuk karena puas terhadap perawatan gigi yang telah dilakukan sehingga membuat pasien percaya terhadap perawatan selanjutnya. Pelayanan yang baik tidak langsung membuat pasien datang kembali, tetapi dibutuhkan waktu dan peningkatan kualitas pelayanan dari dokter gigi (Kesuma, 2014).

Pada penelitian ini didapatkan beberapa responden mengaku mampu untuk membuat gigi tiruan di dokter gigi dan spesialis prostodonsia. Tingkat efikasi diri yang tinggi akan meningkatkan keyakinan atas kemampuan terhadap hal-hal yang akan dilakukan. Dengan memiliki keyakinan bahwa dirinya memiliki kemampuan maka menyebabkan seseorang berusaha memenuhi kebutuhannya untuk mendapatkan hasil yang diinginkan (Sirait, 2014).

Faktor yang keempat yaitu faktor dukungan sosial yang diterima masyarakat dari orang-orang terdekatnya seperti teman, kerabat, dan keluarga dalam mempengaruhi pilihan layanan dokter gigi atau tukang gigi. Menurut Bastaman dukungan sosial merupakan hadirnya orang-orang tertentu yang secara pribadi memberikan nasehat, motivasi, arahan dan menunjukkan jalan keluar ketika individu mengalami masalah dan pada saat mengalami kendala dalam melakukan kegiatan secara terarah guna mencapai tujuan (Fatwa, 2014). Dukungan sosial sangatlah penting untuk dipahami karena dukungan sosial menjadi sangat berharga ketika individu mengalami suatu masalah oleh karena itu individu yang bersangkutan membutuhkan orang-orang terdekat yang dapat dipercaya untuk membantu dalam mengatasi permasalahannya

tersebut. Aspek yang harus terpenuhi sehingga tercipta dukungan sosial yang baik yaitu dukungan emosional, penghargaan, instrumental, dan informatif (David & Oscar, 2017).

Pada penelitian ini sebagian besar responden mendapatkan dukungan dari orang-orang terdekatnya untuk membuat gigi tiruan di dokter gigi. Bentuk dukungan yang diberikan yaitu dukungan emosional, informasi, instrumental untuk melakukan perawatan ke dokter gigi. Ketika seorang termotivasi dengan adanya rangsangan dari luar yaitu dukungan keluarga, lingkungan dan sosial akan membentuk suatu harapan yang memengaruhi respon sehingga menghasilkan sikap atau perilaku dalam hal ini pemilihan pembuatan gigi tiruan ke dokter gigi (Iksan, 2018). Akan tetapi terdapat beberapa responden yang mengaku tidak mendapatkan dukungan sosial dari orang-orang terdekatnya untuk membuat gigi tiruan. Kondisi ini mungkin disebabkan karena pengetahuan yang dimiliki keluarga berkaitan dengan penggunaan gigi tiruan masih minim sehingga kesadaran mengenai kesehatan rongga mulut masih rendah (Iksan, 2018).

Faktor kelima yaitu faktor pengaruh sosial yang dapat mempengaruhi masyarakat dalam memilih layanan dokter gigi atau tukang gigi. Berdasarkan hasil wawancara sebagian besar responden menunjukkan bahwa persuasi teman dapat mempengaruhi tindakan seseorang. Selain persuasi teman, faktor media sosial sebagai penyebaran informasi juga dapat mempengaruhi seseorang dalam memilih layanan dokter gigi. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan alasan terbanyak subjek penelitian tidak melakukan perawatan gigi tiruan, antara lain karena pembuatan gigi tiruan yang mahal, rasa ketakutan pergi ke dokter gigi, kecemasan menggunakan gigi tiruan akibat pengalaman teman yang tertelan gigi tiruannya dan tidak lengkapnya peralatan serta kurangnya keterampilan dokter gigi dalam pembuatan gigi tiruan. Persepsi ini menurut penulis terbentuk antara lain karena faktor pengalaman dan pengetahuan yang diadopsi dari lingkungan sekitar (Rahman *et al.*, 2017)

Faktor keenam yaitu faktor akses masyarakat dalam mempengaruhi pemilihan layanan dokter gigi atau tukang gigi. Pada penelitian ini didapatkan bahwa sebagian besar responden menjawab bahwa mudahnya akses untuk mendapatkan layanan dokter gigi di puskesmas menjadi pendorong masyarakat untuk lebih memilih dokter gigi. Terdapat responden yang memilih untuk membuat gigi tiruan di tukang gigi karena merasa akses ke praktek tukang gigi lebih mudah dijangkau. Faktor mudahnya akses untuk mendapatkan layanan dokter gigi di puskesmas juga menjadi pendorong responden untuk lebih memilih dokter gigi. Kemudahan akses sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan berhubungan dengan beberapa faktor, antara lain jarak tempat tinggal dan waktu tempuh ke sarana kesehatan, serta status sosial ekonomi dan budaya. Akses pelayanan tidak hanya disebabkan masalah jarak, tetapi terdapat dua faktor penyedia pelayanan yaitu dokter gigi atau tukang gigi dan faktor pengguna pelayanan yaitu pasien. Faktor-faktor pelayanan terdiri atas organisasi pelayanan dan infrastruktur fisik, tempat pelayanan, ketersediaan, pemanfaatan dan distribusi petugas, biaya pelayanan serta mutu pelayanan. Sedangkan faktor pengguna pelayanan meliputi rendahnya pendidikan dan kondisi sosial budaya masyarakat serta tingkat pendapatan masyarakat yang rendah atau miskin (Dwi *et al.*, 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat di Surabaya dalam memilih layanan dokter gigi dan tukang gigi untuk membuat gigi tiruan, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Sebagian besar responden mempunyai pengetahuan yang baik untuk mengganti gigi yang hilang menggunakan gigi tiruan dan memilih layanan dokter gigi untuk membuat gigi tiruan. Sebagian besar responden mempunyai sikap yang baik dalam membuat gigi tiruan untuk mengganti gigi yang hilang menggunakan gigi tiruan dan memilih untuk membuat gigi tiruan di dokter gigi. Sebagian besar responden kurang

mampu untuk membuat gigi tiruan di dokter gigi karena beberapa faktor yaitu biaya, pengalaman masa lalu, dan keterbatasan waktu. Sebagian besar responden mendapatkan dukungan sosial dari orang-orang terdekat responden seperti teman, kerabat, dan keluarga untuk mengganti gigi yang hilang dengan gigi tiruan dari dokter gigi. Bentuk dukungan sosial yang diberikan antara lain dukungan emosional, dukungan instrumental, dan dukungan informasi. Faktor pengaruh sosial yang diungkapkan responden untuk memilih layanan dokter gigi dalam membuat gigi tiruan antara lain persuasi teman, penggunaan media sosial, dan mayoritas lingkungan. Sebagian besar responden mengaku mudah untuk mengakses dokter gigi di puskesmas. Hal tersebut menjadikan responden lebih memilih layanan dokter gigi dibandingkan tukang gigi

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan saran, dukungan, dan inspirasi selama proses penelitian. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua partisipan dan responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Tak lupa, kami juga mengucapkan terima kasih kepada lembaga atau institusi yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam menjalankan penelitian ini. Semua kontribusi dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran dan kesuksesan penelitian ini. Terima kasih atas segala kerja keras dan kolaborasi yang telah terjalin.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S.M., (2019). *Social cognitive theory: A Bandura thought review published in 1982-2012. PSIKODIMENSIA, 18(1)*, pp.85-100.
- Adisasmito, Wiku, (2007). *Sistem Kesehatan*. Jakarta; Rajagrafindo Press
- Aulia, D.K., (2016). Hubungan pengetahuan pemeliharaan gigi tiruan lengkap terhadap kebersihan gigi tiruan pasca insersi.
- Bhat, V., Balaji, S. 2014. Immediate partial denture prosthesis-a case report. *NUJHS. 3(4)*: 120.
- Bimo, Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Celina, T. S. K. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed.1, Cetakan 1, Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 1
- Dable, R. A. *et al.* 2014 'Tooth loss – How Emotional it is for the Elderly in India?', pp. 2–7.
- Dwi, A. L, et al. 2016. Agung Dwi Laksono - Rofingatul Mubasyiroh Turniani Laksmiarti - Enung Nurhotimah Suharmiati - Noor Edi Sukoco. *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. PT kanisius. Yogyakarta. pp. 5-17
- Fatwa, T. 2014. Peran Dukungan Sosial Pada Gangguan Stres Pasca Trauma. *Republika*.pp 1-3
- Gaib, Z. 2013. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap terjadinya kandidiasis eritematosa pada penggunaan gigi tiruan lengkap. *Jurnal e-GIGI. 1(2)*:1-14
- Gede, I. W. D., Bagus, I. P. S., Made, I. D. P. 2013. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang dirugikan Atas Jasa Praktek Tukang Gigi Di Kota Denpasar *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Kertha Semaya. 1(10)*:3.
- George, B. *et al.* (2011) 'Prevalence of permanent tooth loss among children and adults in a suburban area of Chennai', *Indian Journal of Dental Research, 22(2)*, p. 364.
- Glanz, K., Rimer, B.K. and Viswanath, K. eds., 2008. *Health behavior and health education: theory, research, and practice*. John Wiley & Sons.

- Glanz, K., Rimer, B.K., & Viswanath, K. 2015. Health Behavior Theory, Research, and Practice 5th ed. United States of America: Jossey-Bass
- Gufron, M. Nur dan Rini Risnawati, S. 2010. Teori-teori Psikologi. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hendani, R., Prasetyo, E.A. and Sampoerno, G., 2017. Hubungan Sikap Kesehatan Gigi dan Mulut Penderita Terhadap Kepatuhan dalam Menjalani Perawatan Berulang. *Conservative Dentistry Journal*, 7(1), pp.23-31
- Herwanda, Rahmayani, L., Dawani, M. 2013. Perilaku pemakai gigi tiruan terhadap pemeliharaan kebersihan gigi tiruan lepasan (Denture wearer's behavior towards removable denture cleansing care). *Jurnal PDGI*. 62(3): 83-88.
- Hidayati S, Chusnah A, Mu'afiro A, Suwito J. 2009. Tingkat keparahan gingivitis pengguna gigi palsu yang dibuat di tukang gigi pada penduduk RT.5 dan 6 Desa Tambang Ulang Kabupaten Tanah Laut. *Buletin Penelitian RSUD Dr .Soetomo J* ;11(4):178.
- Jubhari, E.H., 2018 Alasan mahasiswa fakultas kedokteran gigi tidak menggunakan gigitiruan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kusumawardani E. 2011. Buruknya kesehatan gigi dan mulut. Yogyakarta: Siklus. pp. 64.
- Lahama, L., Wowor, V. N. S., Waworuntu, O. A. 2015. Angka Kejadian Stomatitis Yang Diduga Sebagai Denture Stomatitis Pada Pengguna Gigi Tiruan Di Kelurahan Batu Kota Manado. *Pharmakon Jurnal Ilmiah Farmasi*. 4:71-81.
- Lee David S & Ybarra Oscar. 2017. Cultivating Effective Social Support Through Abstractions: Reframing Social Support Promotes Goal-Pursuit. *Persinality and Social Psychology Bulletin, Journal of SAGE Pulbication*.
- Mack, F. *et al.* 2012. 'The impact of tooth loss on general health related to quality of life among elderly Pomeranians: results from the study of health in Pomerania (SHIP-O).', *The International journal of prosthodontics*, 18(5), pp. 414-9.
- Miftah Toha. 2003. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mokodompit, Rifon I, Krista V. Siagian, and P. S. Anindita. (2015). "Persepsi Pasien Pengguna Gigi Tiruan Lepasn Berbasis Akrilik yang Menggunakan Jasa Dokter Gigi di Kotamobagu." *e-GiGi* 3.1
- Mokoginta, R.S., Wowor, V.N. and Opod, H., 2016. Pengaruh tingkat pendidikan masyarakat terhadap upaya pemeliharaan gigi tiruan di Kelurahan Upai Kecamatan Kotamobagu Utara. *e-GiGi*, 4(2).
- Mubarak, W. 2011. *Promosi Kesehatan Masyarakat untuk Kebidanan*. Jakarta. Salemba Medika.
- Notoatmodjo S. 2010. Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Pp. 20-147.
- Nurlaisari, Anisa. (2018) Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa tukang gigi Pongibidan. 2013. *Inlay, crowns and bridges a clinical handbook*. 4th Ed. London: Wright Bristol; Pp. 59.
- Rahina Y, Lily Y, Surtiningsih. Analisis persepsi pasien terhadap pelayanan di RSGM terpadu FKG UNMAS Denpasar. *Interdental Jurnal Kedokteran Gigi* 2007;5(1):44.
- Rahman, F., Saputera, D. and Adhani, R., 2017. Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Gigi Tiruan pada Lansia (Tinjauan Terhadap Biaya Perawatan, Kecemasan dan Sarana). *STOMATOGNATIC-Jurnal Kedokteran Gigi*, 13(1), pp.5-11.
- Rahmania, Rezki. (2019). Izin Praktik dan Kewenangan Tukang Gigi sebagai Pelayanan Kesehatan Non Medis
- Samino. Windiari, T. S. 2017. persepsi masyarakat terhadap pemilihan tempat pembuatan gigi tiruan di wilayah puskesmas rawat inap kecamatan tanjung bintang, lampung selatan. *Jurnal Dunia Kesmas*: 6 (3). 165-170

- Sari K. Fenomena dokter gigi jalanan. *Cobra & Campus* 2013 Februari;6:31.
- Sarlito W Sarwono . 2010. Pengantar Psikologi Umum. Jakarta: Rajawali Pers
- Sarnizia, M. 2009. Hubungan Karakteristik Pengguna Gigi Palsu Dengan Pemanfaatan Jasa Tukang Gigi Di Kota Medan Tahun 2008, *USU Repository* : Medan, hlm.30.
- Silva-Junior, M. F. *et al.* (2017) ‘Condição de saúde bucal e motivos para extração dentária entre uma população de adultos (20-64 anos)’, *Ciência & Saúde Coletiva*, 22(8), pp. 2693–2702.
- Sirait, Z. G. 2014. Hubungan Efikasi Diri dengan Kesiapan Interprofesional Education (IPE) Mahasiswa Ilmu Keperawatan dan Pendidikan Dokter USU. Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sumatra Utara
- Sofya, P.A. and Novita, C.F., 2017. Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Tentang Kehilangan Gigi dan Pemakaian Gigi Tiruan di Kecamatan Jaya Baru Banda Aceh. *Journal Caninus Dentistry*, 2(4), pp.142-149.
- Sugihartono. (2007). Psikologi Pendidikan. Yogyakarta: UNY Press.
- Susanto, I., 2015. Akseptansi Teknologi Informasi Komunikasi: Pendekatan Social Cognitive Theory. *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, 14(1).
- Thirsa, Lumunon O. dkk, (2014), Gambaran Determinan Perilaku Masyarakat Dalam Pemanfaatan Jasa Tukang Gigi Pada Pembuatan Gigi Tiruan Lepas Di Desa Treman Kecamatan Kauditan, *Jurnal e-Gigi*
- Yanuardianto, E., (2019). Teori Kognitif Sosial Albert Bandura (Studi Kritis Dalam Menjawab Problem Pembelajaran di Mi). *Auladuna: Jurnal Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 1(2), pp.94-111.