

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PERAWATAN ORTHODONTIK CEKAT DI KLINIK KOTA BANDUNG

Annisa Rika Febiana¹ Dewi Sodja Laela¹ Nining Ningrum¹ Sekar Restuning¹

ABSTRAK

Perawatan orthodontik cekat merupakan perawatan yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hubungan oklusal gigi geligi, estetik wajah serta stabilitas hasil perawatan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, dalam hal ini pasien. Kualitas layanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan klinik gigi. Tujuan penelitian teridentifikasinya gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan orthodontik di *Smiley Dental Care*. Metode yang digunakan Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pasien yang melakukan perawatan orthodontik di *Smiley Dental Care*. Pengambilan Sampling menggunakan total sampling, sebanyak 30 responden. Data dikategorikan bentuk skala Likert pengolahan data dan analisa data ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi. Hasil penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap perawatan orthodontik di *Smiley Dental Care* menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kecepatan waktu pelayanan dengan persentase 63,3% (19 orang) yaitu sangat puas. Kepuasan terhadap prosedur pelayanan dengan persentase 66,7% (20 orang) yaitu sangat puas. Kepuasan pasien terhadap kenyamanan sarana dan prasarana dengan persentase 56,7% (17 orang) yaitu sangat puas. Kesimpulan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu perawatan orthodonti yang diberikan pada *Smiley Dental Care* termasuk kategori sangat puas.

Kata kunci: Perawatan ortodontik, kepuasan pasien, klinik gigi.

ABSTRACT

Fixed orthodontic treatment is a treatment that aims to create a balance between the occlusal of the teeth, facial aesthetics and the stability of the treatment results. Measuring the success of service delivery is determined by the level of satisfaction of service recipients, in this case the patient. Quality of service and patient satisfaction are indicators of successful implementation of dental clinic services. Purpose Identified the level of patient satisfaction with orthodontic treatment at Smiley Dental Care. Method: This type of research used descriptive methods. The study population was patients who performed orthodontic treatment at Smiley Dental Care. Taken of sampling used total sampling, with more and less 30 respondents. Data was categorized as Likert scale data processing and data analysis was displayed in the form of frequency distribution. The results of research description of patient satisfaction with orthodontic treatment at Smiley Dental Care showed the level of satisfaction with the speed of service time with a percentage of 63.3% (19 people) was very satisfied. Satisfaction with service procedures with a percentage of 66.7% (20 people) was very satisfied. Patient satisfaction with the comfort of facilities and infrastructure with a percentage of 56.7% (17 people) was very satisfied. Conclusion: Description of the level of patient satisfaction with the quality of orthodontic care provided at Smiley Dental Care was very satisfied.

Key words: *Orthodontic treatment, patient satisfaction, Dental Clinic.*

PENDAHULUAN

Prevalensi maloklusi di Indonesia mencapai 80% dan menduduki urutan ketiga setelah karies dan penyakit periodontal. Maloklusi merupakan suatu ketidaksesuaian hubungan atau penyimpangan antara gigi geligi atau hubungan rahang. Maloklusi dapat disebabkan karena adanya gangguan pada pertumbuhan dan perkembangan pada fase embrio, fetal dan perinatal, serta pada fase tumbuh kembang anak sampai dengan dewasa muda. Maloklusi apabila dibiarkan dapat menyebabkan masalah pada tampilan wajah, risiko timbulnya karies dan penyakit periodontal, sampai dengan gangguan sendi temporomandibula¹

Perawatan orthodontik cekat merupakan perawatan yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hubungan oklusal gigi geligi, estetika wajah serta stabilitas hasil perawatan. indikasi perawatan orthodontik pada umumnya adalah karena adanya gangguan estetika yang disebabkan adanya maloklusi²

Tujuan perawatan ortodontik untuk memperbaiki letak gigi dan rahang yang tidak normal sehingga didapatkan fungsi geligi dan estetik geligi yang baik maupun wajah yang menyenangkan dan dengan hasil ini akan meningkatkan kesehatan psikososial seseorang. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap hasil dari perawatan ortodonti yang dilakukan³

Smiley Dental Care merupakan Salah satu Klinik pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berdiri sejak 01 Mei 2019. Jam operasional dari pukul 10.00 sampai 22.00 WIB buka setiap hari dari hari senin sampai hari minggu. Kepuasan pasien di *Smiley Dental Care* belum menjadi fokus evaluasi untuk perbaikan mutu pelayanan klinik. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk meneliti mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan

Orthodontik Cekat di *Smiley Dental Care*.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu suatu penelitian untuk memperoleh informasi atau gambaran mengenai populasi yang akan diteliti. Teknik ini biasanya digunakan untuk menganalisa data yang diperoleh dari metode observasi, wawancara tak berstruktur dan diskusi kelompok terarah (Notoatmodjo, 2005). Pada penelitian ini, peneliti ingin mendapatkan gambaran mengenai pendapat pasien dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya dalam memperoleh pelayanan kesehatan gigi dan mulut di *Smiley Dental Care Paris Van Java*.

Penelitian ini telah di laksanakan pada bulan Maret 2020 dengan mengambil lokasi di *Smiley Dental Care Paris Van Java*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang sedang perawatan orthodontik di *Smiley Dental Care Pada* bulan Maret tahun 2020. Pemilihan sampel diambil secara total sampling, yaitu seluruh pasien yang sedang perawatan orthodontik di *Smiley Dental Care* pada bulan Maret 2020.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber informasi melalui wawancara maupun daftar kuesioner yang berisi mengenai pernyataan sikap pasien terhadap penilaian kepuasan pelayanan yang diberikan oleh *Smiley Dental Care*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah alat ukur yang digunakan untuk pengumpulan data dimana peneliti membagikan isian kepada responden untuk mendapatkan keterangan atau pendapat responden secara tertulis dan sebagian responden mengisi dengan mengisi google form.

Sehingga kuesioner tersebut merupakan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

Data yang diteliti berupa data primer yang dikumpulkan oleh peneliti dari hasil kuesioner yang sudah diisi langsung oleh responden. Dari data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan teknik Analisis data secara kualitatif dengan kriteria bobot nilai menggunakan skala likert, dengan kategori sebagai berikut :

- 3 :Sangat Puas
- 2 : Puas
- 1 : Tidak Puas

Hasil yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Selanjutnya untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Smiley Dental Care dapat diklasifikasikan kedalam tiga kategori :

No	Koefisien Korelasi	Tafsiran Korelasi
1.	Skor > 75%	Sangat Puas
2.	Skor 56 – 75%	Puas
3.	Skor <55%	Tidak Puas

Data yang telah diolah dan dianalisa kemudian ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan proporsi.

HASIL

Penelitian dilakukan pada bulan Maret 2020 yang bertempat di *Smiley Dental Care* Paris Van Java dengan total jumlah responden 30 orang. Pengambilan data dilakukan dengan cara mengisi kuesioner oleh responden untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Sebelumnya, responden

diberikan informasi terlebih dahulu mengenai tujuan penelitian serta inform consent sebagai bukti bahwa responden bersedia untuk dijadikan subjek penelitian.

Data yang telah dikumpulkan kemudian ditabulasi dan di input kemudian dianalisis dengan program SPSS. Hasil penelitian ditampilkan dalam bentuk tabel disertai dengan penjelasan.

Adapun karakteristik pasien yang perawatan di *Smiley Dental Care Paris Van Java* berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan responden sebanyak 30 Orang dengan kriteria skala Likert dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di *Smiley Dental Care*

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	4	13,3
Perempuan	26	86,7
Total	30	100

Tabel 4.1 menggambarkan data responden sebanyak 26 perempuan dengan persentase 86,7%. Dapat diartikan bahwa jumlah pasien yang perawatan di *Smiley Dental Care Paris van Java* didominasi oleh perempuan.

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di *Smiley Dental Care*

Usia	Frekuensi	Persentase
14 - 20	12	40,00
21 - 30	11	36,66
31 - 43	7	23,34
Total	30	100

Tabel 4.2 menggambarkan data responden sebanyak 12 orang dengan usia 14-20 tahun dengan persentase 40,00%.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kecepatan waktu Pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
------------------	-----------	------------

Sangat Puas	19	63,3
Puas	11	36,7
Tidak Puas	0	0
Total	30	100

Tabel 4.3 menggambarkan kepuasan terhadap kecepatan waktu pelayanan di Smiley

DentalCare dari 30 responden berdasarkan kriteria skala Likert terbanyak menyatakan sangat puas 19 orang dengan persentase 63,3%.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Prosedur Pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	20	67,3
Puas	10	33,3
Tidak Puas	0	0
Total	30	100

PEMBAHASAN

Indikator penilaian kepuasan pasien yang dilakukan terhadap pasien yang perawatan di *Smiley Dental Care Paris Van Java* bulan Maret tahun 2020 sebanyak 30 orang pasien, tabel 4.3 hampir seluruhnya memberikan penilaian yang positif. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap hasil dari perawatan orthodonti yang dilakukan. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di klinik gigi. Tercapainya mutu pelayanan kesehatan yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang terkait mengambil peran yang sangat penting.⁴ Tiga indikator pengukuran kepuasan pasien pada penelitian ini yaitu kecepatan waktu pelayanan, prosedur pelayanan dan kenyamanan sarana dan prasarana.

Hasil gambaran tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban

Tabel 4.4 menggambarkan kepuasan terhadap prosedur pelayanan di *Smiley Dental Care* dari 30 responden berdasarkan kriteria skala Likert terbanyak menyatakan sangat puas 20 orang dengan persentase 66,7%.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana

Berisi paparan hasil analisis yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Berisi paparan hasil analisis yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	17	56,7
Puas	12	40,0
Tidak Puas	1	3,3
Total	30	100

Tabel 4.5 menggambarkan kepuasan pasien terhadap sarana dan prasarana di *Smiley Dental Care* dari 30 responden berdasarkan kriteria skala Likert dengan persentase terendah yaitu tidak puas 1 orang dengan persentase 3,3%.

kuesioner yang diisi oleh pasien *Smiley Dental care Paris Van Java* pada tabel 4.1 diperoleh dari 30 responden melaporkan bahwa jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebanyak 86,7% dan pada tabel 4.2 berdasarkan usia terbanyak pada usia 14-20 tahun. Jenis kelamin dan usia seseorang menentukan sikap untuk memilih perawatan ortodontik. Perempuan memiliki keinginan yang lebih besar untuk menerima dan menjalani perawatan ortodontik. Mereka yang berusia muda atau usia pelajar lebih berminat untuk menjalani perawatan orthodontik dibandingkan usia 30-40 tahun, hasil ini memperlihatkan bahwa pengguna orthodonti didominasi oleh kalangan pelajar dan mahasiswa.

Indikator pertama yang dinilai oleh responden adalah mengenai kecepatan waktu pelayanan. Pertanyaan pertama yang diajukan yaitu mengenai kecepatan waktu dalam penerimaan pendaftaran, hal ini dilakukan mengingat pendaftaran merupakan pelayanan awal dari proses pelayanan kesehatan

secara keseluruhan. Hasil gambaran tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien *Smiley Dental care* Paris Van Java tabel 4.3 diperoleh dari 30 responden dengan persentase terbanyak Sangat Puas 63,3%. Hasil ini mengindikasikan bahwa dilihat dari unsur kecepatan waktu pelayanan, *Smiley Dental Care* Sudah optimal dan dapat memuaskan pasien yang datang.

Hasil gambaran tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien *Smiley Dental Care* tabel 4.4 menunjukkan kepuasan terhadap prosedur pelayanan berdasarkan kriteria skala Likert dengan persentase terbanyak sangat puas sebanyak 66,7%. Hal ini sesuai dengan prosedur pelayanan dan didukung standar operasional yang ada di *Smiley Dental Care* sebelum melakukan perawatan ortodontik perlu langkah-langkah untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

Prosedur perawatan ortodonti di *Smiley Dental Care*, langkah awal pasien sebelum melakukan perawatan wajib membuat jadwal janji dengan dokter spesialis orthodonti dan telah melakukan foto panoramic dan foto cephalometri, pasien datang untuk dilakukan percetakan gigi, foto profil dan foto muka (wajah), diberikan penjelasan mengenai beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien dan dilakukan oral screening apabila pasien memiliki lubang atau karang gigi maka harus dilakukan *scalling* dan penambalan terlebih dahulu, kemudian pasien dijadwalkan ulang setelah dokter menganalisa foto rontgen dan studi model serta penentuan jenis dan desain alat ortodontik kemudian pemasangan *bracket*.

Sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana kesehatan secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam

proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Tabel 4.5 menunjukkan kepuasan terhadap kenyamanan sarana prasarana dari 30 responden berdasarkan kriteria skala Likert dengan persentase terendah yaitu 3,3% menyatakan Tidak Puas dengan fasilitas ruang tunggu dan keadaan fisik bangunan pelayanan gigi dan mulut. Menurut pengamatan peneliti hal ini disebabkan karena keadaan ruang tunggu yang sempit dan kurangnya kursi untuk pasien menunggu, keadaan fisik bangunan yang dengan triplek di modifikasi dan gypsum pada dinding yang mengeropos. Pemecahan masalah dengan komunikasi untuk perjanjian pasien agar pasien tidak menumpuk di ruang tunggu dan perbaikan beberapa dinding yang mulai keropos. Fokus perhatian untuk lebih meningkatkan lagi kualitas layanan pada *Smiley Dental Care* Mendatang.

Smiley Dental Care harus menyadari betul bahwa indikator indikator yang wajib dimiliki oleh suatu lembaga pelayanan kesehatan merupakan bagian dari suatu sistem pelayanan kesehatan yang profesional dan dapat meyakinkan pasien dan calon pasiennya mengenai pelayanan yang diberikan. Upaya dari pihak *Smiley Dental Care* Paris Van Java untuk meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan upaya pendidikan, pelatihan dan profesionalisme yang berkelanjutan bagi petugas gigi dan mulut untuk dapat memberikan pelayanan secara prima, penambahan sarana dan prasarana dan pelayanan sesuai Standar Operasional (SOP).

Hasil pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di *Smiley Dental Care* tahun 2020 berdasarkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan yaitu dilihat dari kecepatan waktu pelayanan, prosedur pelayanan

dan kenyamanan sarana dan prasarana menghasilkan rata-rata 82,78% telah merasa sangat puas. Semua faktor itu berkaitan satu sama lain dan saling mempengaruhi dari suatu sistem pelayanan kesehatan, khususnya kesehatan gigi dan mulut.

SIMPULAN

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kecepatan waktu pelayanan di *Smiley Dental Care* berdasarkan skala Likert termasuk kedalam kriteria sangat puas dengan skor 63,3% (19 orang responden).

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap prosedur pelayanan di *Smiley Dental Care* berdasarkan skala Likert termasuk kedalam kriteria sangat puas dengan persentase jumlah skor 66,7% (20 orang responden).

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap Kenyamanan Sarana dan Prasarana di *Smiley Dental Care* berdasarkan skala Likert termasuk kedalam kriteria Sangat Puas dengan persentase jumlah skor 56,7% (17 orang responden).

DAFTAR RUJUKAN

- Sulandjari H. (2008). *Buku ajar ortodonsia I KGO I*. Fakultas kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Proffit W.(2000). *Contemporary Orthodontics*.3th ed. St. Louis: Mosby Elsevier;. 128- 141, 207 p.
- Alhaija ESA, Aldaikki A, Al-Omairi MK.(2010). *The relationship between personality traits, pain perception and attitude toward orthodontic treatment*. Angle Orthodontis;80(6):1141
- Asmidar A St, Abdullah AZ. (2008) *Studi mutu pelayanan berdasarkan*

kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.J Dentofasial:7(2):70

- Carneiro CB, Moresco R, Petrelli NE. (2010). *Evaluation of level of satisfaction in orthodontic patient considering professional performance*.Dental Press J Orthod :15(5):98-108
- Lily Y, Rahina Y, Feby G. (2007) *Analisis pelayanan terhadap kepuasan pasien (Kajian Di RSGM FKG UNMAS Denpasar)*. Jurnal Interdental Kedokteran Gigi ;5(1):13-14
- Lopatiene, Kristina and Aiste D. (2004). *Risk factors of root resorption after orthodontic treatment*. *Stomatologija, Baltic Dental and Maxillofacial*.Journal:10:89-95
- Mariane, Henry, Bernart. (2014). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut*.Jurnal Interdental eGiGi;2(2)
- Rahardjo P.(2000). *Ortodonsi dasar*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Unair (AUP). Surabaya; hal.2-3, 128-134
- Willian JK, Cook PA, Isaacson KG.(2000). *Lingkup alat – alat cekat*. In: Lilian Yuwono, editor.*Alat – alat ortodonsi cekat*. Jakarta : EGC.