



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://e-jurnal.fkg.umi.ac.id/index.php/Sinnunmaxillofacial>

Pengaruh Perawatan Ortodonti Cekat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Praja Rinra Care

Yustisia Puspitasari¹, Nurasisa Lestari², Fadil Abdillah Arifin³, Sari Aldilawati⁴, ^KHizam⁵
^{1,2,3,4,5}Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Muslim Indonesia

yustisia.puspitasari@umi.ac.id¹, nurasisal@gmail.com², fadilabdillaharifin@umi.ac.id³,
shary.aldilawati@gmail.com⁴, ksahizam@gmail.com⁵

(081243077021)

ABSTRAK

Pendahuluan: Maloklusi berada pada peringkat ketiga setelah penyakit periodontal dan karies gigi. Maloklusi didefinisikan sebagai suatu kondisi yang menyimpang dari oklusi normal atau suatu kondisi yang menyimpang dari relasi normal suatu gigi terhadap gigi yang lainnya. Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan di pengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya usia. **Tujuan Penelitian:** Mengetahui pengaruh usia, jenis kelamin, lama perawatan dan profil wajah terhadap kepuasan pasien ortodonti cekat di Klinik Praja Rinra Care. **Bahan dan Metode:** yang digunakan adalah *observasional analitik* dengan menggunakan metode pendekatan *cross sectional*. Uji statistik yang digunakan adalah Chi-Square. **Hasil:** Hasil uji chi menunjukkan adanya pengaruh usia, jenis kelamin, lama kunjungan, terhadap tingkat kepuasan pasien ortodonti cekat di Klinik Praja Rinra Care, sedangkan profil wajah tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik Praja Rinra Care. **Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh usia, jenis kelamin, lama kunjungan, terhadap tingkat kepuasan pasien ortodonti cekat di Klinik Praja Rinra Care, sedangkan profil wajah tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik Praja Rinra Care.

Kata kunci: Ortodonti cekat; kepuasan; pasien; profil wajah.

PUBLISHED BY:

Fakultas Kedokteran Gigi
 Universitas Muslim Indonesia

Address:

Jl. Pajonga Dg. Ngalle. 27 Pa'batong (Kampus I UMI)
 Makassar, Sulawesi Selatan.

Email:

sinnunmaxillofacial.fkgumi@gmail.com,

Article history:

Received 13 Oktober 2022

Received in revised form 20 Oktober 2022

Accepted 27 Oktober 2022

Available online 31 Oktober 2022

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

ABSTRACT

Introduction: Malocclusion is in the third rank after periodontal disease and dental caries. Malocclusion is defined as a condition that deviates from a normal occlusion or a condition that deviates from the normal relationship of one tooth to another tooth. The level of patient satisfaction with treatment is influenced by several factors, including age keywords: fixed orthodontics, patient satisfaction level, gender, age, facial profile. **Objectives:** To find out the effect of age, sex type, length of treatment and facial profile on satisfaction with fixed orthodontic patients praja Clinic Rinra Care and method of using analytic materials. **Materials and Method:** The t-statistical test used is t-t-Chi-Square. **Results:** The Chi test showed that there was no effect of age, gender, length of visit, on the level of satisfaction of the patient fixed Orthodontic patient at Praja Rinra Clinic. **Conclusion:** The results of the study showed that there was no effect of age, gender, length of visit, on the level of satisfaction of patients with fixed orthodontic.

Keywords: Fixed orthodontic; satisfaction; patient; face profile

PENDAHULUAN

Maloklusi berada pada peringkat ketiga setelah penyakit periodontal dan karies gigi. Maloklusi didefinisikan sebagai suatu kondisi yang menyimpang dari oklusi normal atau suatu kondisi yang menyimpang dari relasi normal suatu gigi terhadap gigi yang lainnya. Oklusi dikatakan normal apabila susunan gigi dalam lengkung rahang baik dengan hubungan yang harmonis antara gigi atas dan bawah. Berdasarkan data *World Health Organization (WHO)* mengenai kesehatan gigi dan mulut.^(1,2)

Prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia masih cukup tinggi. Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Nasional tahun 2018, prevalensi masalah gigi dan mulut adalah 57,6%, salah satu kelainan gigi dan mulut yang masih dijumpai pada masyarakat adalah maloklusi. Tujuan umum dari perawatan ortodonti adalah untuk memperbaiki kehidupan pasien dengan cara meningkatkan fungsi gigi dan rahang serta estetika dentofasial. Keadaan gigi yang mengalami maloklusi dapat mengakibatkan bentuk wajah menjadi kurang baik atau mengganggu estetik, baik pada waktu menutup mulut, berbicara, atau tertawa. Penggunaan alat ortodonti saat ini telah banyak digunakan oleh masyarakat luas mulai dari anak-anak sampai dewasa, tetapi penggunaan alat ortodonti lebih banyak diminati oleh kalangan remaja.^(3,4,5)

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapannya. Kepuasan pasien adalah respons evaluatif, efektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut. Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya usia, jenis kelamin dan lama perawatan.

Simamora (2003) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.^(6,7,8)

Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya usia, jenis kelamin dan lama perawatan. Simamora (2003) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya yaitu karakteristik individu seperti usia dan tingkat pendidikan, kebudayaan, sosial, dan faktor emosional sedangkan faktor eksternal diantaranya yaitu karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, gambar, desain visual, suasana dan komunikasi. Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Loundon dan Bitta (1988 dalam Rohyadi 2004) menyatakan bahwa faktor demografi yang berhubungan dengan kepuasan salah satunya adalah jenis kelamin dimana jenis kelamin pria lebih mudah merasa puas dibandingkan dengan wanita. Kunjungan pasien adalah pemanfaatan penggunaan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh petugas kesehatan. Tingkat kunjungan ulang dalam jasa pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan perilaku kunjungan pasien ke unit pelayanan kesehatan sebagai tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Kunjungan juga berarti adanya kepercayaan pasien terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhannya. Besarnya tingkat kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari dimensi waktu, yaitu harian, mingguan, bulanan, dan tahunan.^(9,10,11)

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *observasional analitik* dengan menggunakan metode pendekatan *cross sectional*. Uji statistik yang digunakan adalah *chi-Square*. Sampel terdiri dari 40 pasien pengguna orthodonti cekat di klinik Praja Rinra Care.

HASIL

Tabel 1. Pengaruh antara Usia dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Usia	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Puas sekali		Frekuensi	Persen	
	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen			
12-16 tahun	0	0.00%	3	7.50%	3	7.50%	0.045
17-25 tahun	6	15.00%	11	27.50%	17	42.50%	
26 tahun ke atas	13	32.50%	7	17.50%	20	50.00%	

Total	19	47.50%	21	52.50%	40	100.00%
-------	----	--------	----	--------	----	---------

Hasil uji chi menunjukkan nilai p-value sebesar 0.045 yang lebih kecil daripada 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik H₀ ditolak dan H_a diterima sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara usia dan pelayanan di klinik praja rinra care.

Tabel 2 Pengaruh antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Puas sekali		Frekuensi	Persen	
	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen			
Perempuan	18	45.00%	14	35.00%	32	80.00%	0.027
laki-laki	1	2.50%	7	17.50%	8	20.00%	
Total	19	47.50%	21	52.50%	40	100.00%	

Hasil uji chi menunjukkan nilai p-value sebesar 0.027 yang lebih kecil daripada 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik H₀ ditolak dan H_a diterima sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara jenis kelamin dan pelayanan di Klinik Praja Rinra Care.

Tabel 3 Pengaruh antara Lama Kunjungan dengan tingkat kepuasan pasien

Lama Kunjungan	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Puas sekali		Frekuensi	Persen	
	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen			
1-6 bulan	5	12.50%	1	2.50%	6	15.00%	0.033
6-12 bulan	4	10.00%	12	30.00%	16	40.00%	
12 bulan ke atas	10	25.00%	8	20.00%	18	45.00%	
Total	19	47.50%	21	52.50%	40	100.00%	

Hasil uji chi menunjukkan nilai p-value sebesar 0.033 yang lebih kecil daripada 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik H₀ ditolak dan H_a diterima sehingga disimpulkan bahwa

terdapat pengaruh yang signifikan antara lama kunjungan dan pelayanan di Klinik Praja Rinra Care.

Tabel 4 Pengaruh antara Profil Wajah dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Profil Wajah	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Puas sekali		Frekuensi	Persen	
	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen			
Protrusi	19	47.50%	20	50.00%	39	97.50%	0.335
Straight	0	0.00%	1	2.50%	1	2.50%	
Total	19	47.50%	21	52.50%	40	100.00%	

Hasil uji chi menunjukkan nilai p-value sebesar 0.225 yang lebih besar daripada 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik H0 diterima dan Ha ditolak sehingga disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara profil wajah dan pelayanan di Klinik Praja Rinra Care.

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1 hasil uji chi menunjukkan nilai p-value sebesar 0.045 yang lebih kecil daripada 0.05. Ini menunjukkan bahwa secara statistik H0 ditolak dan Ha diterima sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara usia dan pelayanan di Klinik Praja Rinra Care. Hal ini sejalan dengan penelitian Arifin (2019) yang menyatakan bahwa sebagian besar pada usia responden yang muda memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 35 responden (67,3).⁽⁹⁾

Berdasarkan tabel 2 hasil uji chi menunjukkan nilai p-value sebesar 0.027 yang lebih kecil daripada 0.05. Ini menunjukkan bahwa secara statistik H0 ditolak dan Ha diterima sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara jenis kelamin dan pelayanan di Klinik Praja Rinra Care. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kusumaningrum (2020) menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin keluarga adalah laki-laki sebanyak 52 orang (55,9%). Dalam suatu keluarga, seorang laki-laki yang menjadi kepala keluarga cenderung melindungi atau intervensi, dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Laki-laki juga cenderung lebih mempengaruhi perempuan dalam memberikan pendapat atau pertimbangan untuk melakukan sesuatu. Jenis kelamin laki-laki lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik daripada perempuan.⁽¹²⁾

Berdasarkan tabel 3 hasil uji chi menunjukkan nilai p-value sebesar 0.033 yang lebih kecil daripada 0.05. Ini menunjukkan bahwa secara statistik H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lama kunjungan dan pelayanan di Klinik Praja Rinra Care. Ketika pasien memiliki minat kembali untuk melakukan perawatan pada suatu klinik/ rumah sakit hal ini menandakan pasien merasa puas atau percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik / rumah sakit tersebut dan memiliki minat untuk berkunjung kembali selama pasien memerlukan perawatan di klinik/ rumah sakit tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Faaghna (2019) yang menyatakan bahwa kepercayaan oleh pasien terhadap pelayanan di RS Ibnu Sina Padang Islami. Semakin tinggi sikap kepercayaan konsumen terhadap pelayanan kesehatan islam yang diberikan maka semakin tinggi minat berkunjung pasien ke poliklinik spesialis RS Ibnu Sina Padang Islami.⁽¹³⁾

Kepuasan adalah perasaan senang/kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang ditawarkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas dan sebaliknya. Manfaat terciptanya kepuasan pelanggan antara lain hubungan antar perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis serta memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang atau berkunjung kembali ke klinik/ rumah sakit. Semakin lama kunjungan yang dilakukan pasien berarti pasien merasa semakin puas dengan klinik/ rumah sakit yang menjadi tempatnya melakukan perawatan.⁽¹⁴⁾

Berdasarkan tabel 4 hasil uji chi menunjukkan nilai p-value sebesar 0.225 yang lebih besar daripada 0.05. Ini menunjukkan bahwa secara statistik H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh/ hubungan yang signifikan antara profil wajah dan pelayanan di klinik Praja Rinra Care. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa profil wajah tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien hal ini dikarenakan frekuensi responden yang memiliki profil wajah protrusi 39 responden sedangkan profil wajah lurus hanya 1 responden. Hal ini sejalan dengan penelitian Darwis (2018) yang menyatakan bahwa profil wajah di Indonesia secara umum memiliki profil wajah secara skeletal maupun jaringan lunak lebih cembung. Kecembungan profil wajah orang Indonesia disebabkan oleh beberapa kemungkinan seperti retrusi wajah bagian tengah, protrusi rahang atas, adanya inklinasi akar gigi anterior yang lebih protrusif dan adanya resesi dari dagu. Hal inilah yang memperkuat hasil penelitian bahwa profil keadaan bibir yang protrusif lebih banyak dibandingkan keadaan bibir yang seimbang dan retrusif perbaikan estetika wajah yang meliputi bentuk dan profil wajah, menjadi tantangan bagi para ortodontis untuk dapat merawat maloklusi sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.^(15, 16)

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh usia, jenis kelamin, lama kunjungan, terhadap tingkat kepuasan pasien ortodonti cekat di klinik Praja Rinra Care, sedangkan profil wajah tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik Praja Rinra Care.

Penelitian selanjutnya, diharapkan mencari sampel dengan populasi yang lebih luas dan diharapkan dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas hidup pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih saya haturkan kepada pembimbing peneliti dan semua pihak yang membantu dalam penyelesaian penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Riyanti, Eriska. *Prevalensi Maloklusi Dan Gigi Berjejal Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Umur Pada Anak-Anak Sekolah Dasar Di Bandung*. Ilmu Kedokteran Gigi Anak. Universitas Padjadjaran: Jawa Barat .2018 ; 2(12)
- [2] Hanindira, Muthia. *Prevalensi Maloklusi Dengan Etiologi Premature Loss Gigi Sulung*. Fakultas Kedokteran Gigi. Universitas Trisakti; Jakarta.2020 ; (61)
- [3] Adha, Muhammad Aufar Rafif. dkk. *Gambaran Tingkat Keparahan Maloklusi Menggunakan Handicapping Malocclusion Assessment Record (Hmar) Pada Siswa Sdn Gambut 10*. Program Studi Kedokteran Gigi. Universitas Lambung Mangkurat. Banjarmasin.2019 ; 1(1)
- [4] Ardiansyah, M. Shulchan dan Megawati Prajarini. *Gambaran Status Gingivitis Pengguna Alat Ortodontik Cekat (Gingivitis Status on Fixed Orthodontic Appliance Patients)*. Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2019 ; 16 (1)
- [5] Herwanda dkk. *Pengetahuan Remaja Usia 15-17 Tahun Di Sman 4 Kota Banda Aceh terhadap Efek Samping Pemakaian Alat Ortodonti Cekat*. Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Syiah Kuala. 2016 ; 79 (1)
- [6] Siti, Misi dkk. *Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien*. Universitas Alma Ata. Yogyakarta. 2016; 4 (1)
- [7] Mumu, Like J. dkk. *Analysis of Factors Associated with Patients' Satisfaction at the Outpatient Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado. 2015

-
- [8] Khan, Ishakeel Qutub Et El. *Assessment Of Satisfaction Level Among Ortodontic Patients*. Pakistan Oral & Dental Journal. 2014
- [9] Arifin, syamsul dkk. *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung*. Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. Kalimantan Selatan. 2018
- [10] Sihalo, Nike Silprihatin Roma Uli dan rma Herliana. *Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju. Jakarta Selatan. 2017
- [11] Hikmat, Rokhmatul Dan Maleni Fazriah. *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang*. Stikes Cirebon. 2014
- [12] Kusumaningrum, Puput Risti Dkk. *Hubungan Length Of Stay (Los) Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan*. Universitas Aisyiyah Surakarta. 2020
- [13] Faaghna, Laiza Dkk. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Ke Poliklinik Spesialis Di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan)*. Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Andalas. 2018; (300)
- [14] Helmawati, Triana Dan Siti Dyah Handayani. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta*. Rogram Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta. 2014
- [15] Darwis, Rudi Dan Tiara Editiawarni. *Hubungan Antara Sudut Interinsisal Terhadap Profil Jaringan Lunak Wajah Pada Foto Sefalometri*. Program Studi Kedokteran Gigi, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia. 2018; (18)
- [16] Wardojo, Harris Pramono dkk. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Hasil Perawatan Ortodonti Ekstraksi Dan Non Ekstraks Berdasarkan Modifikasi Boston Orthodontic Society*. Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Padjadjaran, Indonesia. 2022; (32)