

DENTIN
JURNAL KEDOKTERAN GIGI
Vol VIII. No 1. APRIL 2024

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT YANG MEMAKAI GIGI
 TIRUAN BUATAN DOKTER GIGI DAN TUKANG GIGI DI BANJARMASIN**

Muhammad Arfah Akbar¹⁾, Rosihan Adhani²⁾, Rahmad Arifin³⁾, Ika Kusuma Wardhani, R. Harry Dharmawan Setyawardhana⁴⁾

¹⁾ Program Studi Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Indonesia

²⁾ Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Indonesia

³⁾ Departemen Prosthodontia, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Indonesia

⁴⁾ Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Indonesia

ABSTRACT

Background: *Riskesdas data for South Kalimantan Province for 2018 stated that 3.3% of the population who received denture installation treatment in the last 12 months in Banjarmasin, 22.9% of the population in Banjarmasin received treatment at dentists and 0.79% received treatment at dental artisans. There are differences in the manufacture of dentures made by dentists and dental artisans, both in terms of quality, indications, contraindications, and cost.*

Purpose: *To analyze the comparison of the level of satisfaction of people who use dentures made by dentists and dentists in Banjarmasin. **Method:** Using a comparative analytical method with a cross-sectional approach. The sampling technique uses quota sampling. The population is Dentist and Dentist patients in Banjarmasin City. The minimum sample size is calculated using the Lemeshow formula and the results are 100 samples. **Results:** Analysis of the Mann Whitney test data yielded a significant value of $0.000 < 0.05$ which indicated that the H_0 decision was rejected or meant that there was a difference in satisfaction with dentures made by dentists and dental artisans. **Conclusion:** There is a difference in satisfaction with dentures made by dentists and dentists, where the satisfaction level of users of dentures made by dentists is higher than the level of satisfaction made by dentures made by dentists in Banjarmasin City.*

Keywords: *Artisan Dental, , Dentist, Denture, Satisfaction.*

ABSTRAK

Latar Belakang: Data Riskesdas Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2018 menyatakan, penduduk yang menerima perawatan pemasangan gigi tiruan dalam 12 bulan terakhir di Banjarmasin sebesar 3,3%, sebanyak 22,9% penduduk di Kota Banjarmasin melakukan perawatan kepada dokter gigi dan sebanyak 0.79 % melakukan perawatan di tukang gigi. Pembuatan gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi dan tukang gigi terdapat perbedaan, baik itu dari hasil kualitas, indikasi, kontra indikasi, dan biaya **Tujuan:** Menganalisis perbandingan tingkat kepuasan masyarakat yang memakai gigi tiruan buatan tukang gigi dan dokter gigi di Banjarmasin. **Metode:** Menggunakan metode analitik komparatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling kuota*. Populasi adalah pasien Dokter Gigi dan Tukang Gigi di Kota Banjarmasin. Besar sampel minimal dihitung menggunakan rumus Lemeshow dan didapatkan hasil sebanyak 100 sampel. **Hasil:** Analisis data uji *Mann Whitney* diperoleh hasil nilai signifikasni $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan keputusan H_0 ditolak atau berarti terdapat perbedaan kepuasan terhadap gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi dan tukang gigi. **Kesimpulan:** Terdapat perbedaan kepuasan terhadap gigi tiruan buatan dokter gigi dan tukang gigi, dimana tingkat kepuasan pengguna gigi tiruan buatan dokter gigi lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan gigi tiruan buatan tukang gigi di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Dokter Gigi, Gigi Tiruan, Kepuasan, Tukang Gigi

Korespondensi: Muhammad Arfah Akbar; Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Lambung Mangkurat, Jl. Veteran No. 128B, Banjarmasin, Kalimantan Selatan; e-mail: Arfahakbar00@gmail.com

PENDAHULUAN

Gigi tiruan merupakan cabang ilmu prostodonsia dalam kedokteran gigi yang berhubungan dengan pemenuhan fungsi akibat gigi yang hilang dan memberikan fungsi rehabilitasi, pemeliharaan fungsi oral, kenyamanan, penampilan dan kesehatan rongga mulut pasien. Selain untuk menggantikan gigi yang hilang, gigi tiruan juga dapat mengembalikan perubahan-perubahan yang sebelumnya terjadi pada struktur jaringan akibat hilangnya gigi asli. Pembuatan gigi tiruan bertujuan untuk memperbaiki fungsi dalam mengunyah makanan, berbicara, dan penampilan serta mencegah berlanjutnya kerusakan yang dapat terjadi pada rongga mulut akibat kehilangan gigi.¹

Data dari Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menunjukkan, prevalensi kehilangan gigi di Kalimantan Selatan pada kelompok usia 3-4 tahun sebesar 8%, pada usia 5-9 tahun sebanyak 33,2%, dan pada usia >65 tahun mencapai hingga 30,6%. Data World Health Organization (WHO) tahun 2018 menyebutkan bahwa angka kehilangan gigi pada populasi di dunia dalam kelompok usia 65-74 tahun mencapai hingga sebanyak 30,6%. Data Riskesdas Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2018 menunjukkan penduduk yang menerima perawatan pemasangan gigi tiruan dalam 12 bulan terakhir di Kota Banjarmasin mencapai 3,3%. Selain itu, diketahui sebanyak 22,9% penduduk di Kota Banjarmasin melakukan perawatan kepada dokter gigi dan sebanyak 0,79 % melakukan perawatan di tukang gigi.^{2,3,4}

Gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi dan tukang gigi pastinya terdapat perbedaan, baik itu dari hasil kualitas, indikasi, kontra indikasi, dan biaya. Kurangnya pengetahuan akan hal ini membuat masyarakat terkadang memiliki banyak pertimbangan dalam pembuatan gigi tiruan. Penggunaan gigi tiruan menjadi kebutuhan setiap orang dengan alasan yang cukup bervariasi seperti kebutuhan untuk mengganti gigi yang hilang, gigi yang rusak hingga sebagai penanda status sosial di beberapa daerah. Alasan utama penggunaan gigi tiruan yaitu adanya persepsi terhadap kesehatan gigi. Umumnya masyarakat lebih memilih mengunjungi tukang gigi untuk membuat gigi tiruan dikarenakan harganya yang terjangkau dan kecepatan pembuatan relatif lebih cepat sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pasien.⁵⁻⁷

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan baik atau buruk seseorang yang muncul setelah adanya perbandingan antara kinerja dengan harapan berupa hasil yang diinginkan. Kepuasan adalah pendapat yang muncul dalam masyarakat setelah memperoleh pelayanan dari badan pelayanan publik. Standar kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup ketanggapan dan kehandalan petugas pelayanan, keramahan dalam memberikan prosedur pelayanan, lingkungan yang bersih dan nyaman, waktu tunggu prosedur pelayanan yang relatif cepat dan tepat waktu, serta berbagai aspek pelayanan lainnya.⁸

METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dinyatakan laik etik berdasarkan Surat Kelaikan Etik No. 076/KEPKG-FKGULM/EC/VII/2022. Penelitian ini merupakan analitik komparatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel adalah pasien yang melakukan pembuatan gigi tiruan dengan dokter gigi dan tukang gigi di Kota Banjarmasin. Sampel dipilih dengan teknik *sampling kuota* dan diperoleh total 100 orang sampel yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi diantaranya adalah pasien yang telah dibuatkan dan menggunakan gigi tiruan oleh dokter gigi dan tukang gigi yang bersedia mengisi kuesioner.

Tingkat kepuasan diukur menggunakan kuesioner yang berisi 25 pertanyaan dengan skala *likert*. Pertanyaan dalam kuesioner mencakup 5 dimensi kualitas pelayanan yakni kehandalan, empati, jaminan, ketanggapan, dan bukti fisik. Hasil penilaian pasien kemudian dijumlahkan dan dikategorikan menjadi tidak puas, puas, dan sangat puas.

Penelitian diawali dengan penjarangan sampel yang memenuhi kriteria inklusi dengan cara mengumpulkan data calon responden yang berasal dari data pasien dokter gigi dan tukang gigi. Peneliti kemudian menghubungi calon responden untuk meminta ketersediaan calon responden untuk dapat menjadi subyek penelitian. Jika responden setuju, peneliti membagikan *informed consent* dan kuesioner kepada responden. Peneliti kemudian mengumpulkan data dari pengisian kuesioner untuk dilakukan analisis dengan menggunakan program SPSS.

Data penelitian kemudian dikumpulkan, dilakukan pengolahan, dan selanjutnya dianalisis. Analisis univariat dilakukan untuk melihat gambaran distribusi frekuensi responden berdasarkan usia dan jenis kelamin, serta distribusi tingkat kepuasan pasien. Analisis bivariat digunakan untuk melihat nilai perbandingan tingkat kepuasan responden pasien dokter gigi dan tukang gigi dengan menggunakan uji *Mann Whitney*.

HASIL

Penelitian “Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat yang Memakai Gigi Tiruan Buatan Dokter Gigi dan Tukang gigi dilakukan di kota Banjarmasin” telah dilaksanakan pada bulan Januari hingga Mei 2023. Penelitian ini dilakukan pada 100 responden yang berusia 35-55 tahun di Kota Banjarmasin. Sebagian besar responden adalah laki-laki, sedangkan berdasarkan usia responden terbanyak berasal dari kelompok usia 36-45 tahun. Pada kelompok vegetarian, mayoritas responden berada dalam kelompok usia 36-45 tahun.

Tabel 1. Distribusi Kepuasan Pasien Memakai Gigi Tiruan Buatan Dokter Gigi

| Tingkat Kepuasan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|------------------|---------------|----------------|
| Tidak Puas | 0 | 0% |
| Puas | 20 | 40% |
| Sangat Puas | 30 | 60% |
| Total | 50 | 100% |

Diketahui mayoritas tingkat kepuasan responden yang memakai gigi tiruan buatan dokter gigi paling banyak berada pada kategori sangat puas dengan jumlah sebanyak 30 orang responden (60%), sementara tidak terdapat responden yang menilai dengan kategori tidak puas.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien Memakai Gigi Tiruan Buatan Dokter Gigi

| Tingkat Kepuasan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|------------------|---------------|----------------|
| Tidak Puas | 14 | 28% |
| Puas | 18 | 36% |
| Sangat Puas | 18 | 36% |
| Total | 50 | 100% |

Diketahui tingkat kepuasan responden pemakai gigi tiruan buatan tukang gigi terbanyak berada pada kategori puas dan sangat puas dengan jumlah sebanyak masing-masing 18 orang responden (36%), sedangkan terdapat 14 orang (28%) responden yang menilai dengan kategori tidak puas.

Tabel 3. Analisis Data Perbandingan Kepuasan Gigi Tiruan Dokter Gigi dan Tukang Gigi dengan Uji Mann Whitney

| Kelompok | Mean Rank | P Value |
|-------------------------|-----------|---------|
| Gigi Tiruan Dokter Gigi | 62,52 | 0,000 |
| Gigi Tiruan Tukang Gigi | 38,48 | |

Berdasarkan tabel 5.3 hasil analisis data uji *Mann Whitney* pada kelompok responden yang menggunakan gigi tiruan buatan dokter gigi dan gigi tiruan buatan tukang gigi diperoleh hasil nilai signifikasni $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan keputusan H_0 ditolak atau berarti terdapat perbedaan kepuasan terhadap gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi dan tukang gigi. Mean rank kelompok gigi tiruan buatan dokter gigi lebih tinggi dibandingkan gigi tiruan buatan tukang gigi, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pada responden yang menggunakan gigi tiruan buatan dokter gigi lebih tinggi.

PEMBAHASAN

Pengguna gigi tiruan diketahui mayoritas berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah sebanyak 63 orang responden. Didukung oleh penelitian Ryan dalam Nurhaeni yang menyebutkan bahwa pencabutan gigi permanen lebih banyak dialami oleh laki-laki daripada perempuan.⁹ Menurut Prabhu dalam Thio (2014) pada umumnya tingkat pendidikan dan status pekerjaan pada

perempuan lebih rendah, serta dari sisi finansial mereka sangat bergantung kepada laki-laki, sehingga meskipun kehilangan gigi lebih banyak pada perempuan, namun tidak banyak perempuan yang memilih menggunakan gigi tiruan sehingga kemungkinan penggunaan gigi tiruan lebih banyak pada laki-laki.¹⁰ Diperkuat dengan hasil penelitian Chairunnisa yang telah membuktikan bahwa tingkat pengetahuan pada laki-laki mengenai gigi yang hilang dan penggunaan gigi tiruan kehilangan gigi lebih baik perempuan, dikarenakan tingkat pendidikan yang dimiliki laki-laki lebih tinggi. Menurut Notoatmodjo dalam Chairunnisa, tingkat pengetahuan yang semakin akan membuat tingkat pengetahuannya semakin baik pula untuk memahami dan bertindak memilih jalan yang tepat untuk mengatasi berbagai permasalahan, khususnya terkait dengan kesehatan seperti kesehatan gigi dan mulut.¹¹

Mayoritas responden berada pada kelompok usia 36-45 tahun yang berjumlah sebanyak 58 responden. Hasil ini sejalan dengan penelitian Prabhu dalam Thio yang menyebutkan bahwa kehilangan gigi paling banyak terjadi pada saat berusia 35-44 tahun.¹⁰ Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai sebab seperti terjadinya akumulasi plak, adanya kalkulus, jumlah poket yang meningkat, serta adanya kehilangan jaringan dan resorpsi tulang yang seringkali terjadi saat menginjak usia 35 tahun keatas.¹² Diperkuat dengan penelitian Nurhaeni yang menunjukkan bahwa frekuensi pencabutan gigi paling banyak dialami oleh kelompok usia 35-44 tahun atau kelompok dewasa akhir, sehingga penggunaan gigi tiruan pada kelompok usia ini turut lebih banyak.¹² Penggunaan gigi tiruan dalam hal ini berhubungan dengan pengaruh faktor umur terhadap pemahaman seseorang dan kemampuannya dalam berpikir. Saat usia produktif, individu cenderung lebih aktif dalam menjalankan perannya di kehidupan bermasyarakat serta dalam bersosialisasi dalam kehidupan, mereka mulai banyak melakukan berbagai persiapan untuk penyesuaian diri menuju usia tua, sehingga pada usia tersebut lebih banyak responden yang memilih untuk menggunakan gigi tiruan sebagai pengganti gigi yang hilang.¹¹ Penggunaan gigi tiruan akan menimbulkan rasa kepuasan karena terpenuhinya berbagai fungsi yang hilang akibat kehilangan gigi seperti fungsi mastikasi, fonasi, dan estetik.¹³

Tingkat kepuasan didefinisikan sebagai munculnya perasaan senang atau kecewa setelah melakukan perbandingan terhadap suatu kinerja dengan harapan terkait hasil yang diinginkan.¹ Tingkat kepuasan responden yang memakai gigi tiruan buatan dokter gigi paling banyak berada pada kategori sangat puas dengan jumlah sebanyak 30 orang responden (60%), dan sebanyak 20 orang (40%) responden merasa puas, sementara tidak terdapat responden yang menilai dengan kategori tidak puas. Dimensi dalam pelayanan yang menghasilkan nilai kepuasan dokter gigi tertinggi adalah dimensi kehandalan. Hal ini terkait dengan fungsi yang terpenuhi karena gigi yang hilang seperti dalam fungsi

mastikasi, fonetik, dan estetik dengan penggunaan gigi tiruan yang nyaman dipakai. Penelitian Kristiana juga telah membuktikan bahwa kepuasan pasien pengguna gigi tiruan dari dokter gigi rata-rata merasa puas terhadap berbagai aspek fungsi seperti adanya rasa nyaman atau tidak sakit saat berbicara, mengunyah makanan, adanya rasa puas setelah memakai gigi tiruan yang sesuai keinginan, faktor estetik seperti warna dan ukuran gigi yang baik, serta retensi yang nyaman.¹⁴ Kepuasan dalam penggunaan gigi tiruan dipengaruhi oleh faktor retensi, stabilisasi dan kenyamanan saat dipakai. Gigi tiruan dapat diterima pasien jika dapat mengembalikan fungsi fisiologik, memperbaiki penampilan dan juga nyaman dipakai.¹⁵ Ketepatan dalam pembuatan gigi tiruan yang nyaman digunakan pasien berhubungan dengan kemampuan dokter gigi dalam melakukan pemeriksaan serta keterampilan dokter gigi saat proses pembuatan gigi tiruan yang termasuk dalam dimensi kehandalan.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan responden pengguna gigi tiruan buatan tukang gigi terbanyak berada pada kategori puas dan sangat puas dengan jumlah sebanyak masing-masing 18 orang responden (36%), sedangkan terdapat 14 orang (28%) responden yang menilai dengan kategori tidak puas. Dimensi yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien terhadap kepuasan pelayanan tukang gigi adalah dimensi ketanggapan dan jaminan. Rasa puas dan sangat puas yang dirasakan responden pengguna gigi tiruan tukang gigi kemungkinan disebabkan karena terpenuhinya fungsi estetik dan pengunyahan pasien saat telah menggunakan gigi tiruan dengan cepat tanpa menyadari lebih lanjut terkait dampak yang dihasilkan gigi tiruan tersebut dalam jangka panjang. Hasil ini diperkuat dengan penelitian Kaunang yang menyebutkan sebagian besar responden telah memahami persepsi mengenai kebutuhan terhadap gigi tiruan dan manfaatnya dalam menggantikan fungsi gigi dalam memenuhi kebutuhan pengunyahan, bicara, dan estetik. Gigi tiruan oleh tukang gigi dianggap menjadi solusi dalam memenuhi kebutuhan terkait gigi yang hilang dan dapat dengan cepat mengembalikan rasa percaya diri yang hilang karena pembuatannya yang relatif cepat, murah, dan terjangkau.¹⁶

Responden yang merasa tidak puas dengan gigi tiruan dari tukang gigi kemungkinan telah merasakan adanya rasa tidak nyaman karena gigi tiruan yang digunakan tidak adaptif terhadap jaringan rongga mulut. Hasil ini berkaitan dengan kurangnya kepedulian tukang gigi terhadap penyakit gigi dan mulut yang dialami responden serta kurangnya pemahaman tukang gigi dalam memahami pasiennya. Penelitian Meirina dalam Asim menyebutkan pengguna gigi tiruan buatan tukang gigi mengalami banyak permasalahan yang muncul gusi membengkak dan mudah berdarah, gigi penyangga yang digunakan menjadi goyang setelah pemakaian gigi tiruan, sedangkan pengguna gigi tiruan dokter gigi tidak mengalami permasalahan yang muncul setelah pemakaian gigi tiruan.¹⁷

Perbedaan hasil kepuasan dari responden juga kemungkinan disebabkan oleh tukang gigi yang didatangi oleh responden berbeda-beda sehingga terjadi perbedaan pada kompetensi dan kualitas alat dan bahan yang digunakan oleh tukang gigi yang berhubungan dengan dimensi kehandalan. Jika dilihat dari sisi kompetensi, tukang gigi tidak memiliki ilmu yang didasari oleh ilmu kedokteran gigi dan hanya mempelajari secara otodidak.¹⁵ Tukang gigi tidak memiliki standar operasional seperti yang dimiliki oleh dokter gigi dalam pekerjaannya, sehingga meskipun menerapkan tarif yang terjangkau, namun secara metode, alat, dan bahan yang digunakan cenderung lebih sederhana dengan kualitas yang jauh dibawah standar kedokteran. Tukang gigi memperoleh keterampilannya melalui ilmu yang diwariskan secara turun temurun dan tanpa dibekali ilmu kedokteran gigi yang memenuhi kaidah medis.¹⁸

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 20 orang sebanyak 20 responden (40%) yang merupakan pasien dokter gigi merasa puas dan 30 responden (60%) merasa sangat puas. Sedangkan responden tukang gigi 50 responden dengan 14 responden (28%) merasa tidak puas, 18 responden (36%) merasa puas dan 18 responden (36%) merasa sangat puas. Analisis data uji *Mann Whitney* menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan terhadap gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi dan tukang gigi. Nilai mean rank pada kelompok gigi tiruan buatan dokter gigi lebih tinggi dibandingkan gigi tiruan buatan tukang gigi, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pada responden yang menggunakan gigi tiruan buatan dokter gigi lebih tinggi. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Wisatya yang menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada responden pengguna gigi tiruan, dimana masyarakat lebih puas menggunakan gigi tiruan dari dokter gigi dibandingkan tukang gigi.¹⁵ Pembuatan gigi tiruan di tukang gigi cenderung asal-asalan dan tidak memerhatikan kesehatan jaringan keras dan lunak di sekitar gigi. Seringkali pada pasien ditemukan sisa akar yang tidak dicabut saat gigi tiruan dipasang sehingga akhirnya menyebabkan peradangan dan pembengkakan pada jaringan gusi, *oral hygiene* yang sangat buruk, bau mulut, hingga terjadinya *denture stomatitis*.¹⁸

Aspek yang paling memengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan adalah faktor kenyamanan gigi tiruan yang berhubungan dengan dimensi kehandalan. Penelitian Chuanda juga telah menyebutkan kenyamanan menjadi faktor terpenting dalam pemakaian gigi tiruan dan aspek ini menjadi aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan ekspektasi pasien. Penggunaan gigi tiruan pada umumnya menimbulkan rasa tidak nyaman karena adaptasi yang kurang baik sehingga terasa longgar, kurang tepatnya oklusi, kurang bagusnya proses *finishing* dan *polishing*, dan lain-lain. Hal ini terjadi karena kurangnya kemampuan operator dari segi pengetahuan dan keterampilan. Pembuatan gigi tiruan tergantung dari kemampuan dokter gigi saat tahap klinik, namun pada tahap laboratorium umumnya yang

menjadi tanggung jawab pihak laboratorium, sedangkan tukang gigi biasanya cenderung menjalankan semua tahapan sendiri. Selain itu, dimensi kehandalan juga berhubungan dengan terpenuhinya informasi yang dibutuhkan responden tentang perawatan yang tepat terhadap gigi tiruan.¹⁸

Selain itu aspek kecepatan dan ketepatan yang termasuk dalam dimensi ketanggapan dokter gigi atau tukang dalam melakukan pemeriksaan juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Kecepatan dalam pelayanan tukang gigi telah dinilai dengan puas oleh pasien dikarenakan kecepatan mereka dalam pembuatan gigi tiruan yang lebih cepat dibandingkan dokter gigi. Meskipun demikian, dokter gigi/tukang gigi seharusnya terfokus dan lebih mengutamakan hasil akhir bukan pada segi kecepatan saat pemeriksaan dan perawatan, walaupun elemen ini juga perlu diperhatikan.¹⁹

Aspek empati mendapatkan penilaian terendah dari responden. Hasil ini sejalan dengan penelitian Chuanda yang turut menyebutkan penilaian pasien terhadap dimensi empati menunjukkan bahwa pasien merasa kurang puas. Hal ini dapat terjadi karena perlunya ketelitian dan keakuratan dalam menjalani berbagai prosedur klinis pembuatan gigi tiruan seperti tahap pencetakan dan pemasangan sehingga dokter gigi/tukang gigi terkesan terlalu fokus dan mengabaikan keluhan pasien.¹⁹

Pada dimensi jaminan rata-rata menunjukkan hasil yang tidak jauh berbeda antara pelayanan dokter gigi dan tukang gigi. Dokter gigi/tukang gigi memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasiennya. Hal ini dapat terjadi karena dokter gigi/tukang gigi merasa sudah sepatutnya melayani pasien dengan baik, karena semua pasien telah membayar sesuai tarif yang ditentukan. Selain itu, cara petugas berkomunikasi dan kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas terkait perawatan juga menjadi aspek yang memengaruhi penilaian pasien dalam dimensi ini.^{19,20}

Dimensi bukti fisik menunjukkan perbedaan yang cukup jauh antara dokter gigi dan tukang gigi. Menurut Chuanda keadaan ini terjadi karena adanya perbedaan kondisi ruang praktek dokter gigi/tukang gigi. Secara umum, fasilitas ruang perawatan dan pelayanan dokter gigi di puskesmas masih kurang memadai, sama halnya dengan tukang gigi. Hasil penilaian dapat berbeda jika pasien melakukan perawatan di tempat praktik dokter gigi yang sangat memerhatikan aspek kebersihan, keteraturan dan kenyamanan pasien agar pasien merasa lebih betah.^{19,20}

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan pasien yang memakai gigi tiruan buatan dokter gigi dan tukang gigi. Tingkat kepuasan pengguna gigi tiruan buatan dokter gigi lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan gigi tiruan buatan tukang gigi di Kota Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sofyana cr, harahap j, zein u. Analisis kualitatif kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di poli klinik gigi dan mulut di rsud tkg chik ditiro sigli. *Journal of healthcare technology and medicine*. 2020;6(2):1221-1224
2. Khairusy ch, adhani r, wibowo d. Hubungan tingkat pengetahuan responden dengan pemilihan operator selain dokter gigi ditinjau dari bahaya pemasangan alat ortodontik. *Dentino jurnal kedokteran gigi*. 2017; 2(2): 166-167
3. Wahab sa, adhani r, widodo. Perbandingan karakteristik pengguna gigi tiruan yang dibuat di dokter gigi dengan tukang gigi di banjarmasin. *Dentino. Jurnal kedokteran gigi*. 2017; 1(1): 51
4. Kemenkes ri. Riset kesehatan dasar: riskesdas. 2018. Jakarta: balitbang kemenkes ri
5. Salsabeela e, larasati r, hadi s pengetahuan kesehatan gigi dan mulut pada anak usia sekolah ditinjau dari penggunaan media poster dan media animasi. *Indonesian journal of helath and medical*. 2021;1(3): 422-423
6. Setyowati o, sujati, wahjuni s. Pattern of demand for making dentures at dental laboratory in surabaya city, indonesia. *Journal of vocational health studies*. 2019;3(1): 2-3
7. Khairusy ch, adhani r, wibowo d. Hubungan tingkat pengetahuan responden dengan pemilihan operator selain dokter gigi ditinjau dari bahaya pemasangan alat ortodontik. *Dentino jurnal kedokteran gigi*. 2017; 2(2): 166-167
8. Kotler, philip. 2013. Manajemen pemasaran. Jakarta: indeks
9. Nurhaeni, Asridiana. Prevalensi Pencabutan Gigi Permanen di Poliklinik Gigi Puskesmas Kaluku Bodoa di Kota Makasar. *Media Kesehatan Gigi*. 2019; 19(1):12-19.
10. Gumayesty y. Gambaran pengetahuan dan sikap masyarakat tentang pemakaian gigi tiruan di desa mayang pongkai kecamatan kampar kiri tengah kabupaten kampar. *Jurnal photon*. 2017;8(1):7.
11. Muhdar asa, indria dm, rusniana f. Efektifitas pemberian e-booklet tentang permasalahan menyusui terhadap peningkatan pengetahuan dokter umum di puskesmas kota malang. *Jurnal kesehatan islam*. 2018;7(1):2-4.
12. Chairunnisa, sofya pa, novita cf. Gambaran tingkat pengetahuan masyarakat gigi dan pemakaian gigi tiruan di kecamatan jaya baru banda aceh. *Journal caninus denstistry*. 2017;2(4):142-143
13. Rahmadhani, h. (2017). Pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut. Yogyakarta: penerbit buku deepublish cv.budi utama.
14. Warou bre, rattu ajm, marianti nw. Gambaran tingkat pengetahuan dan sikap masyarakat tentang pencabutan gigi di desa molompar utara kabupaten minahasa tenggara. 2017
15. Pratamawari dnp, merlya, rachmawati yl, nikita da. Tingkat pengetahuan dan sikap dokter gigi terhadap postural stres. *E-prodenta journal of dentistry*. 2020. 4(2): 344-345
16. Yusmaniar, abdulhaq m. Hubungan tingkat pengetahuan tentang kesehatan gigi dan mulut dengan perilaku perawatan gigi dan mulut pada anak usia sekolah 7-9 tahun di sd islam al amal jaticempaka.
17. Donsu, jenita dt. (2017). Psikologi keperawatan. yogyakarta : pustaka baru pres
18. Laelatul khasanah. Gambaran tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan dokter gigi di apotek daerah kendal pada bulan maret tahun 2016. *Pharmaceutical and*

- traditional medicine,2020 1(1), 43-48.
19. Meilasari w, suwindere w, polli h, tingkat kepuasan pasien dewasa pada pelayanan radiografi panoramik di instalasi radiologi rumah sakit gigi dan mulut maranatha 2018. Padjajaran j dent res student. 2 (2); 87-88.
 20. Ibrahim, meisyaroh m, ramadhani d. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Jurnal ilmiah kesehatan iqra. Juli 2018;6 (1):29-31.