



KEPUASAN PENGGUNA ALAT ORTOTIK PROSTETIK : SYSTEMATIC LITERATUR REVIEW

Arif Prima, Anhari Achadi

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

Email: Arifprima@gmail.com, aachadi@gmail.com

ABSTRAK

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan termasuk kompetensi penyedia, diperlakukan dengan hormat, penyediaan informasi, dukungan emosional, efisiensi dan struktur dan fasilitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan diakui oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai salah satu dari lima indikator kualitas pelayanan. Penelitian ini merupakan tinjauan sistematis dengan menggunakan Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-analysis. Sebanyak 284 artikel yang berpotensi relevan ditemukan dengan mencari dari 2 database Hanya sekitar seperempat dari pengguna yang disurvei memilih daya tarik kosmetik sebagai preferensi mereka. Hasil ini akan membantu peneliti dalam pengambilan keputusan yang berpusat pada pengguna dalam desain perangkat ini dan dapat memandu kegiatan penelitian di masa depan. Hasilnya juga berguna untuk merancang layanan rehabilitasi bagi penyandang disabilitas hal ini di ungkapkan dalam penelitian Zohaib Aftab (2020) dengan judul User Satisfaction with Conventional Lower-Limb Orthotic Devices: a Cross-Sectional Survey in Pakistan.

Kata kunci : Kepuasan, Pelanggan, Alat Ortotik.

ABSTRACT

Factors affecting patient satisfaction with healthcare include provider competence, being treated with respect, information provision, emotional support, efficiency and structure and facilities. The purpose of this study is for patient satisfaction with health services recognized by the World Health Organization (WHO) as one of the five indicators of service quality. This study is a systematic review using Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-analysis. A total of 284 potentially relevant articles were found by searching from 2 databases Only about a quarter of the users surveyed chose cosmetic attractiveness as their preference. These results will assist researchers in user-centered decision making in the design of these devices and can guide future research activities. The results are also useful for designing rehabilitation services for people with disabilities, which was revealed in Zohaib Aftab's (2020) study entitled User Satisfaction with Conventional Lower-Limb Orthotic Devices: a Cross-Sectional Survey in Pakistan

Keywords: Satisfaction, Customer, Orthotic Appliance.

PENDAHULUAN

Sekitar 1 miliar orang di dunia hidup dengan disabilitas dan 80% di antaranya tinggal di negara berkembang di Asia dan Afrika (World Health Organization, 2011). Hal ini menyebabkan pencapaian pendidikan yang lebih rendah, peluang ekonomi yang lebih sedikit dan tingkat kemiskinan yang lebih tinggi di antara para penyandang cacat. Rencana aksi disabilitas global Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) 2014-2021 menyerukan kepada anggota WHO untuk meningkatkan akses berupa alat bantu dan layanan dukungan (WHO, 2015). Peresepan perangkat ortotik untuk penyandang disabilitas merupakan bagian penting dari program rehabilitasi untuk meningkatkan kesehatan, kualitas hidup, dan kinerja mereka (WHO, 2011). Perangkat Ortotik Prostetik adalah perangkat eksternal yang diterapkan dirancang dan dipasang ke tubuh untuk memberikan imobilisasi, dukungan, koreksi, perlindungan, bantuan, dan kemandirian kepada pasien (Webster J et al, 2017)

Menurut WHO, salah satu tujuan utama dari setiap sistem perawatan kesehatan adalah untuk menanggapi harapan konsumen (WHO, 2017). Mengevaluasi kepuasan pengguna dianggap sebagai pengukuran hasil yang penting dalam perawatan kesehatan berbasis bukti dan pendekatan yang berpusat pada klien (Chen CL et al, 2014). Hal ini dianggap sebagai tugas yang menantang dan bergantung pada kualitas teknis orthosis dan kualitas layanan yang diberikan oleh praktisi dan fasilitas. Seorang pengguna mungkin puas dengan perangkat tetapi mungkin tidak puas dengan layanan, atau sebaliknya [Hadadi M et al, 2016].

Kualitas perangkat dan layanan yang diberikan dapat mempengaruhi hasil pengobatan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah konsep multidimensi yang berakar dalam menemukan hubungan antara harapan pasien sebelum perawatan dan pengalaman pasca perawatan dari layanan yang diberikan (Geertzen JH et al, 2002) Tingkat kepuasan dapat ditentukan berdasarkan

interaksi antara pasien dan penyedia layanan sehubungan dengan kualitas teknis, aksesibilitas, masalah keuangan, lingkungan fisik, kemanjuran/hasil, dan tindak lanjut dari layanan yang diberikan (Ware JE Jr et al, 2011)

Kepuasan pengguna mengarah pada peningkatan penggunaan layanan oleh pelanggan. Selain itu, berfokus pada kepuasan pengguna meminimalkan penyebaran pesan negatif oleh pengguna yang tidak puas [Jahanshahi AA et al, 2011]. Hoerger et al. (2001) menemukan bahwa kepuasan pengguna alat bantu Ortotik Prostetik berhubungan langsung dengan ketersediaan layanan, pengiriman cepat, keandalan, dan pelatihan penggunaan perangkat. Namun, banyak faktor seperti kondisi fisik klien, status ekonomi, dan gaya hidupnya dapat mempengaruhi kepuasan pengguna [Mohammadi M et al, 2007].

DeRuyter et al (1995) mendefinisikan kepuasan pasien bersama dengan faktor lain seperti hasil klinis, status fungsional, kualitas hidup, dan biaya sebagai indikator utama di bidang alat bantu. Selain itu, mencapai hasil klinis yang lebih baik membutuhkan kepatuhan pasien terhadap penggunaan orthosis atau prosthesis yang ditentukan (Ghorbani F et al, 2016). Kepuasan pasien merupakan faktor yang berperan dalam kepatuhannya terhadap pengobatan (Barbosa CD, 2012). Beberapa peneliti percaya bahwa faktor estetika dan kenyamanan, serta status ekonomi dan masalah sosial, mempengaruhi tingkat kepuasan dengan ortosis atau prosthesis dan dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap intervensi ortotik/prostetik (Valdes K et al, 2016). Di Iran, hasil survei kepuasan terhadap fasilitas Ortotik Prostetik di klinik swasta pada tahun 2012 menunjukkan bahwa meskipun tidak puas dengan tampilan perangkat dan daya tahan serta proses pengirimannya, pasien menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi dengan perangkat yang berfungsi dengan baik (Ghoseiri K, Bahramian H, 2012).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan termasuk kompetensi penyedia, diperlakukan dengan hormat, penyediaan informasi,

dukungan emosional, efisiensi dan struktur dan fasilitas (Donelan et al, 1999; Jennings et al, 2005; Sofaer dan Firminger, 2005). Di antara faktor penting yang tidak dapat diabaikan dalam pelayanan Ortotik Prostetik adalah kepuasan pengguna dengan semua aspek desain prosthesis, termasuk penampilan, kenyamanan, fungsi, kemudahan kontrol, keandalan, dan biaya (Webster J et al,2017).Namun, sedikit yang diketahui tentang kebutuhan rehabilitasi dan alat bantu penyandang disabilitas (Epprecht et al, 2008), sejauh mana alat berfungsi dengan baik dan terpelihara, atau tentang kepuasan klien dengan layanan dan alat yang mereka terima.

Kepuasan pengguna alat bantu mencerminkan kebutuhan klien, persepsi kualitas layanan dan perangkat, dan sejauh mana prioritas pasien diutamakan (Demers et al,2002; Bosmans et al, 2009; Magnusson et al,2002; Bosmans et al, 2009; Magnusson et al. al, 2013). Ini mencakup pembuatan perangkat yang benar secara teknis, penampilan kosmetik, kenyamanan dan fungsi relatif terhadap kebutuhan (Bosmans et al, 2009; Peaco et al, 2011; Magnusson et al, 2014). Sebuah studi pembuatan alat bantu Ortotik Prostetik menemukan bahwa kepuasan pengguna berkorelasi positif dengan pengiriman cepat, pelatihan, ketergantungan, dan frekuensi layanan (Hoerger TJ et al, 2001). Routhier et al.,(2001) juga menyebutkan berdasarkan evaluasi yang mereka lakukan tentang kepuasan dengan prosthesis mioelektrik, menyimpulkan bahwa keberadaan staf multidisiplin dan menawarkan pelatihan dan melakukan tindak lanjut dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Berbagai penelitian telah dilakukan di negara-negara berpenghasilan tinggi, beberapa penelitian telah meneliti kepuasan pengguna di negara-negara berpenghasilan rendah dan ini telah diidentifikasi sebagai kesenjangan kritis dalam penelitian (Matsen, 1999; Jensen et al, 2005; Magnusson et al, 2013, 2014). Banyak penelitian telah dilakukan di negara berpenghasilan tinggi, tetapi sangat sedikit penelitian yang menilai kepuasan pengguna di negara

berpenghasilan rendah (Magnusson et al, 2013).

Penilaian kepuasan di bidang Ortotik Prostetik tidak hanya pada pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis Ortotik Prostetik saja, tetapi juga alat bantu yang mereka berikan kepada pasien yaitu orthosis, prosthesis, sepatu medis, selain layanan. Artinya, penilaian kepuasan harus mencakup dua aspek layanan dan perangkat yang diberikan (Peaco A et al,2002) Penilaian kepuasan di bidang Ortotik Prostetik lebih sulit daripada bagian lain dari sistem kesehatan karena praktisi kesehatan, memberikan perangkat yang dapat dipakai seperti orthosis, prosthesis, sol, dan sepatu medis kepada pasien selain memberikan layanan seperti penilaian dan pelatihan pasien (Joseph M et al, 2018). Ini berarti bahwa penilaian kepuasan harus mencakup dua aspek: penilaian layanan dan penilaian kualitas perangkat yang dikirimkan.

Meskipun demikian, sangat sedikit yang diketahui tentang kebutuhan dan efektivitas alat bantu dan tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan praktek berbasis bukti harus menjadi dasar dari semua rehabilitasi, termasuk penerapan alat bantu, sangat sedikit data yang tersedia (Fuhrer, 1999). Pada kenyataannya, kepuasan pengguna mencerminkan kebutuhan klien, persepsi kualitas layanan dan perangkat, dan sejauh mana prioritas klien selaras dengan desain produk (Magnusson et al, 2013). Ini mencakup pembuatan perangkat yang tepat secara teknis, penampilan kosmetik, kenyamanan, fungsionalitas, dan kemungkinan perbaikan lokal.

Dengan kata lain, kepuasan dan keinginan pelanggan terhadap produk atau layanan terkait dengan pemenuhan kebutuhannya. Penilaian kepuasan dalam manajemen kesehatan tidak hanya memberikan informasi yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan tetapi juga secara tidak langsung dapat meningkatkan keadaan kesehatan individu karena efek psikologis dan mental yang positif. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan diakui oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai salah satu dari lima

indikator kualitas pelayanan (Xesfingi S, Vozikis A, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan tinjauan sistematis dengan menggunakan Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-analysis (PRISMA). Data diperoleh dari artikel penelitian dengan mengakses 2 database elektronik yaitu Science Direct dan Scopus pada halaman lib.ui.ac.id.

Pencarian artikel penelitian dilakukan dengan menggunakan kata kunci "Orthotic AND Prosthetic AND User AND Satisfaction". Artikel yang ditemukan dibaca dengan cermat untuk melihat apakah artikel tersebut memenuhi kriteria inklusi penulis. Kriteria inklusi yang digunakan adalah artikel terbitan tahun 2012 hingga 2022 yang dapat diakses dalam teks lengkap dan bahasa Inggris. Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah jurnal penelitian yang memiliki topik diluar kepuasan pasien/pengguna ortotik prostetik.

Pada pencarian awal, ditemukan 284 artikel dari 2 database. Kemudian artikel dengan konten serupa dihapus dari daftar artikel. Hasil tersebut kemudian diseleksi berdasarkan judul, abstrak, dan isi artikel sehingga menghasilkan 6 artikel lengkap yang relevan dengan penelitian ini dan termasuk dalam sistematika review.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 284 artikel yang berpotensi relevan ditemukan dengan mencari dari 2 database. Setelah penghapusan duplikat artikel, serta penyaringan judul dan abstrak, total 22 artikel ditinjau dalam teks lengkap. Sebanyak 7 artikel memenuhi kriteria kelayakan dan dimasukkan dalam analisis. Diagram alir PRISMA

diilustrasikan pada Gambar 1. Artikel-artikel yang termasuk dalam tinjauan sistematis kemudian dianalisis berdasarkan judul, tahun, nama penulis, lokasi, desain penelitian, hasil, dan kesimpulan penelitian. Data tersebut kemudian disajikan pada Tabel 1.

Tujuh artikel yang memenuhi kriteria tersebut merupakan penelitian yang dilakukan di benua Asia, Afrika dan Amerika Utara. Benua Asia diwakili oleh Laos, Iran, Afganistan dan Pakistan. Benua Afrika diwakili oleh Republik Malawi. Benua Amerika Utara diwakili oleh Amerika Serikat.

Dari tujuh artikel yang diulas, dapat diketahui bahwa alat abntu atau alat ganti Ortotik Prostetik telah memberikan hasil yang memuaskan bagi pengguna/pasien. Alat abntu yang didapat sesuai dengan harapan pasien baik dari segi layanan yang diterima, kenyamanan, efektivitas, ketepatan waktu, kemudahan dalam menggunakan alat, dan kosmetik. (Zohaib Aftab,2020; Baghbanbashi A et al,2022; Mohammad Khayatzadeh-Mahan, 2021; Lina Magnusson,2013; Linda Resnik,2021; Bikram Keshari Mohapatra,2019; Jo Durham et al.,2016).

Sebagian besar pengguna merasa nyaman saat berjalan di permukaan yang rata dengan orthosis mereka. Namun, mengenakan/melepas ini, menaiki tangga dan melakukan aktivitas rutin tertentu dianggap bermasalah bagi kebanyakan orang. Penghematan energi adalah fitur AFO yang paling diinginkan, sedangkan pengguna KAFO menginginkan fungsi sendi lutut otomatis. Orthosis pergelangan kaki(AFO) konvensional dan orthosis lutut-pergelangan kaki (KAFO) untuk pasien polio dan stroke di Pakistan memerlukan perbaikan dalam hal efisiensi energi dan berjalan di medan yang tidak rata. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bobot yang lebih rendah dan daya tarik

kosmetik sebagai hasil utama yang diinginkan untuk kelompok pengguna AFO, pengguna dalam penelitian ini tampaknya lebih memperhatikan fungsionalitas perangkat mereka. Hanya sekitar seperempat dari pengguna yang disurvei memilih daya tarik kosmetik sebagai preferensi mereka. Hasil ini akan membantu peneliti dalam pengambilan keputusan yang berpusat pada pengguna dalam desain perangkat ini dan dapat memandu kegiatan penelitian di masa depan. Hasilnya juga berguna untuk merancang layanan rehabilitasi bagi penyandang disabilitas hal ini diungkapkan dalam penelitian Zohaib Aftab (2020) dengan judul *User Satisfaction with Conventional Lower-Limb Orthotic Devices: a Cross-Sectional Survey in Pakistan*.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Baghbanbashi A (2022) dengan judul penelitian *Evaluation Of User's Satisfaction With Orthotic And Prosthetic Devices And Services In Orthotics And Prosthetics Center Of Iran University Of Medical Sciences* diperoleh hasil bahwa Mengenai perangkat, nilai rata-rata skor kepuasan total adalah $74:00 \pm 19,80$ dan skor tertinggi adalah tidak memakai atau memecahkan pakaian dengan perangkatnya (nilai rata-rata = $4,76 \pm 0,84$). Dari segi pelayanan, nilai rata-rata skor kepuasan total adalah $72,12 \pm 15,90$ dengan skor tertinggi dimiliki oleh kesantunan petugas klinik (nilai rata-rata = $4,92 \pm 0,57$). Ketika titik waktu dari menerima layanan diperhitungkan, pasien yang menerima layanan kurang dari satu tahun menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan ($p=0,024$). Meskipun kepuasan dengan perangkat sedikit lebih tinggi di antara peserta yang menggunakan perangkat selama lebih dari satu tahun, tidak ada perbedaan

signifikan yang diamati antara kedua kelompok dalam hal kepuasan perangkat. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan yang relatif tinggi dengan kualitas perangkat ortopedi dan layanan di antara pasien yang dirujuk ke pusat O&P Universitas Ilmu Kedokteran Iran. Namun, ketika biaya yang terkait dengan perangkat dan koordinasi staf klinik dengan terapis dan dokter dianggap tingkat kepuasan menurun. Penilaian kepuasan klien, sebagai pendekatan untuk mendapatkan wawasan mereka, dapat menjadi bagian penting dari praktik berbasis bukti. Informasi tersebut dapat sangat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan peningkatan fasilitas O&P. Penelitian yang ditulis oleh Mohammad Khayatzadeh-Mahan (2021) yang berjudul *Identification of the Predictive Value of Demographic Factors on Users' Satisfaction with Lower-limb Orthoses and Services in Ahvaz: A Regression Analysis* dengan hasil penelitian Menurut regresi linier, varians kepuasan dengan perangkat secara signifikan dijelaskan oleh tingkat pendapatan dan jenis orthosis ($P < 0,05$). Namun, nilai prediksi variabel-variabel tersebut relatif rendah (Adjusted $R^2 = 0,118$). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa varians kepuasan terhadap pelayanan secara signifikan dijelaskan tidak dipengaruhi oleh variabel demografis dependen ($P > 0,05$), dan tidak ada variable demografi yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pelayanan ($P > 0,05$). Orthotists harus lebih fokus pada klien dengan pendapatan rendah untuk mendapatkan kepuasan mereka dengan perangkat dan layanan. Untuk memuaskan penggunaannya; mereka harus lebih berhati-hati dalam membuat orthosis panjang seperti Knee Ankle Foot Orthosis (KAFO) atau Hip Knee Ankle Foot Orthosis (HKAFO). Mereka juga harus menekankan kualitas fabrikasi

perangkat, kerja tim, dan pendekatan yang berpusat pada klien untuk memastikan kepuasan pengguna dengan LLO dan layanan terkait.

Lina Magnusson(2013) Malawian Prosthetic and Orthotic Users' Mobility and Satisfaction with their Lower Limb Assistive Device Corss-Sectional (OPUS) a Republic Malawi Sembilan puluh persen prosthesis atau orthosis digunakan oleh pasien, tetapi kira-kira setengahnya membutuhkan perbaikan. Tiga puluh sembilan persen melaporkan rasa sakit saat menggunakan alat bantu mereka.

Mayoritas pasien mampu bangkit dari kursi (77%), bergerak di sekitar rumah (80%), berjalan di tanah yang tidak rata (59%) dan bepergian dengan bus atau mobil (56%). Namun, pasien mengalami kesulitan berjalan naik turun bukit (78%) dan tangga (60%). Secara umum, pasien cukup puas dengan alat bantu mereka (rata-rata 3,9 dari 5) dan sangat puas dengan layanan yang diberikan (rata-rata 4,4 dari 5). Akses ke pemasangan ulang dan servis dinilai sebagai yang paling penting, diikuti oleh ketahanan dan layanan tindak lanjut. Kurangnya keuangan untuk membayar transportasi merupakan penghalang untuk mengakses pusat prostetik dan ortotik. Lina Magnusson (2013) Malawian Prosthetic and Orthotic Users' Mobility and Satisfaction with their Lower Limb Assistive Device Corss-Sectional (OPUS) a Republic Malawi Sembilan puluh persen prosthesis atau orthosis digunakan oleh pasien, tetapi kira-kira setengahnya membutuhkan perbaikan. Tiga puluh sembilan persen melaporkan rasa sakit saat menggunakan alat bantu mereka. Mayoritas pasien mampu bangkit dari kursi (77%), bergerak di sekitar rumah (80%), berjalan di tanah yang tidak rata (59%) dan bepergian

dengan bus atau mobil (56%). Namun, pasien mengalami kesulitan berjalan naik turun bukit (78%) dan tangga (60%). Secara umum, pasien cukup puas dengan alat bantu mereka (rata-rata 3,9 dari 5) dan sangat puas dengan layanan yang diberikan (rata-rata 4,4 dari 5). Akses ke pemasangan ulang dan servis dinilai sebagai yang paling penting, diikuti oleh ketahanan dan layanan tindak lanjut. Kurangnya keuangan untuk membayar transportasi merupakan penghalang untuk mengakses pusat prostetik dan ortotik. Pasien puas dengan alat bantu dan layanan yang diterima, meskipun melaporkan rasa sakit yang terkait dengan penggunaan perangkat dan kesulitan ambulasi pada permukaan yang menantang.

Bikram Keshari Mohapatra (2019) Users' Satisfaction with Assistive Devices in Afghanistan *cross-sectional study* Afghanistan Studi tersebut mengungkapkan bahwa mayoritas peserta menilai alat bantu tersebut sangat berguna. Sementara 45% responden bahkan menggambarkan mereka sebagai sangat baik, 49% menyatakan tingkat kepuasan yang baik dengan layanan yang mereka terima di pusat perawatan. Demikian pula, sebagian besar responden (67%) menyebutkan tingkat peningkatan maksimum, sementara 15% mengaku telah menyaksikan beberapa perbaikan dalam kondisi fisik mereka. Pemasangan, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan, bersama dengan daya tahan, berat dan penampilan dinilai sebagai faktor terpenting dari alat bantu. Di sisi lain, layanan yang lambat dan akses terbatas ke fasilitas pemeliharaan dan perbaikan diidentifikasi sebagai alasan ketidakpuasan. penelitian ini memberikan informasi yang berkelanjutan dan berharga kepada para

profesional rehabilitasi mengenai efektivitas dan kepuasan perangkat. Temuan juga merekomendasikan fokus yang lebih kuat pada kenyamanan dan kegunaan mobilitas dan alat bantu. Terakhir, penelitian ini menyarankan bahwa kurangnya layanan perbaikan perangkat lokal perlu ditangani oleh para profesional rehabilitasi. Jo Durham et al (2016) *Users' Satisfaction with Prosthetic and Orthotic Assistive Devices in the Lao People's Democratic Republic: a Cross-sectional Study* Cross-sectional Study Laos Sebagian besar alat bantu sedang digunakan pada saat survei dan dilaporkan dalam kondisi baik ($n = 177$, 66,5%). Total skor rata-rata untuk kepuasan (layanan dan perangkat gabungan) adalah 3,80 (SD 0,55). Perbedaan yang signifikan secara statistik diamati dalam kepuasan antara jenis kelamin dan lokasi tempat tinggal. Efektivitas dan kenyamanan dinilai sebagai dua faktor terpenting saat menggunakan perangkat; pada saat yang sama, ini adalah alasan paling umum untuk ketidakpuasan dan penggunaan yang kurang optimal.

Klien cukup puas dengan alat bantu dan layanan yang diberikan, namun banyak yang melaporkan hambatan penggunaan perangkat yang optimal dan kesulitan dalam mengakses layanan tindak lanjut. Ada kebutuhan untuk memeriksa bagaimana perangkat prostetik dan ortotik dapat ditingkatkan lebih lanjut untuk kenyamanan dan ambulasi yang lebih baik di tanah yang tidak rata dalam konteks sumber daya rendah dan untuk mengatasi hambatan akses.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan untuk mengatuhui kepuasan pengguna ortotik prostetik di dunia salah satunya oleh baghbanshi A et al (2022) pada 173 pasien, tingkat

kepuasan pasien di periksa dengan menggunakan koesioner Orthotic Prosthetic User Survey (OPUS). Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan yang relatif tinggi dengan kualitas perangkat ortopedi dan layanan di antara pasien yang diterima pada rujukan ke pusat O&P Universitas Ilmu Kedokteran Iran. Dan sejalan dengan penelitian Mohammad Khayatzadeh-Mahan (2021) tentang Identification of the Predictive Value of Demographic Factors on Users' Satisfaction with Lower-limb Orthoses and Services in Ahvaz: A Regression Analysis yang dilakukan di negara yang sama yaitu Iran. Dalam penelitian ini mendapatkan hasil pasien puas dengan pelayanan dan alat bantu yang mereka terima, dan menurut Khayatzadeh sendiri, kepuasan yang dirasakan oleh pasien tidak dipengaruhi oleh factor demografi.

Dan penelitian dari Bikram Keshari Mohapatra (2019) tentang *Users' Satisfaction with Assistive Devices in Afghanistan*, studi ini mendapatkan hasil bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan dan alat yang mereka dapat, tetapi layanan yang lambat dan akses terbatas ke fasilitas OP juga diidentifikasi sebagai alasan ketidakpuasan pasien. Jo Durham et al (2016) juga mendapatkan hasil yang sama dimana Klien cukup puas dengan alat bantu dan layanan yang diberikan, namun banyak yang melaporkan hambatan penggunaan perangkat yang optimal dan kesulitan dalam mengakses layanan tindak lanjut.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Lina Magnusson (2013) juga menyebutkan secara umum pasien puas dengan pelayanan yang diterima baik untuk pasien baru maupun pasien lama, alat bantu yang mereka terima juga sangat memudahkan keseharian pasien seperti bangkit dari kursi, bergerak

disekitar rumah, bepergian dengan bus atau mobil. hanya saja masih ada kendala pada rasa sakit yg dirasakan pasien saat memakai alat bantu, kesulitan saat naik turun tangga dan juga kesulitan dalam mengakses

KESIMPULAN

Para tenaga medis Ortotik Prostetik sejauh ini sudah menjalankan tugasnya dengan baik, yang dibuktikan dengan tingkat kepuasan pasien yang cukup tinggi. Dari kendala yang didapat oleh pasien seperti akses pelayanan Ortotik Prostetik yang sulit, beberapa ketidaknyamanan saat memakai alat bantu, dan kendala pasien dalam hal perawatan alat, pasien pengguna alat bantu Ortotik prostetik tetap merasa puas dengan alat maupun pelayanan yang mereka terima. Tenaga medis Ortotik prostetik dapat lebih memperhatikan kebutuhan dan keluhan dari pasien. Terlepas dari hasil kepuasan yang tinggi, mengedukasi pasien adalah hal yang sangat penting.

DAFTAR PUSTAKA

- Barbosa CD, Balp MM, Kulich K, Germain N, Rofail D. A literature review to explore the link between treatment satisfaction and adherence, compliance, and persistence. *Patient Prefer Adherence*. 2012;6:39.
- Bosmans J, Geertzen J, Dijkstra PU (2009). Consumer satisfaction with the services of prosthetics and orthotics facilities. *Prosthetics and Orthotics International*; 33: 69-77.
- Chen CL, Teng YL, Lou SZ, Lin CH, Chen FF, Yeung KT. User satisfaction with orthotic devices and service in Taiwan. *PLoS One*. 2014 Oct 22;9(10):e110661
- Cronin Jr JJ, Brady MK, Hult GT. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *J Retail*. 2000;76(2):193-218.
- Demers L, Wessels RD, Weiss-Lambrou R,

layanan Ortotik Postetik. Zohaib Aftab (2020) juga menyebtkan hal yang sama dimana sebagian besar pengguna merasa puas dengan pelayanan dan alat bantu yang diterima.

- Ska B, De Witte LP (1999). An international content validation of the Quebec User Evaluation of Satisfaction with assistive Technology (QUEST). *Occupational Therapy International*; 6: 159-175.
- Demers L, Weiss-Lambrou R, Ska B (2002). The Quebec user evaluation of satisfaction with assistive technology (QUEST 2.0): An overview and recent progress. *Technology and Disability*; 14: 101-105.
- DeRuyter F. Evaluating outcomes in assistive technology: Do we understand the commitment? *Disabil Rehabil*. 1995;7(1):3-8.
- Donelan K, Blendon R J, Schoen C, Davis K, Binns K (1999). The cost of health system change: Public discontent in five nations. *Health Affairs*; 18: 206-16.
- Epprecht M, Minot N, Dewina R, Messerli P, Heinimann A (2008). The geography of poverty and inequality in the Lao PDR. Bern: Geographica Bernensia: Swiss National Centre of Competence in Research (NCCR) North-South, University of Bern and International Food Policy Research Institute (IFPRI). PMID:18362346 PMCID:PMC2290786
- Federici S, Borsci S, editors. The use and non-use of assistive technology in Italy: Preliminary data. 11th AAATE Conference: Everyday technology for independence and care; 2011.
- Fuhrer MJ, Jutai JW, Scherer MJ, DeRuyter (2003). A framework for the conceptual modelling of assistive technology device outcomes. *Disability and Rehabilitation*, 25 (22): 1243-1251

- Geertzen JH, Gankema HG, Groothoff JW, Dijkstra PU. Consumer satisfaction in prosthetics and orthotics facilities. *Prosthet Orthot Int.* 2002;26(1):64-71.
- Ghorbani F, Kamyab M, Azadinia F, Hajiaghahi B. Open-design collar vs. conventional Philadelphia collar regarding user satisfaction and cervical range of motion in asymptomatic adults. *Am J Phys Med Rehabil.* 2016;95(4):291-9.
- Ghoseiri K, Bahramian H. User satisfaction with orthotic and prosthetic devices and services of a single clinic. *Disabil Rehabil.* 2012;34(15):1328-32
- Hadadi M, Ghoseiri K, Fardipour S, Kashani RV, Asadi F, Asghari A. The Persian version of satisfaction assessment module of Orthotics and Prosthetics Users' Survey. *Disabil Health J.* 2016;9(1):90-9.
- Hallowell R. The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *Int J Serv Ind.* 1996.
- Hoerger TJ, Finkelstein EA, Bernard SL. Medicare beneficiary satisfaction with durable medical equipment suppliers. *Health Care Financ. Rev.* 2001;23(1):123.
- Jahanshahi AA, Gashti MAH, Mirdamadi SA, Nawaser K, Khaksar SMS. Study the effects of customer service and product quality on customer satisfaction and loyalty. *Int. j. humanit. soc. sci.* 2011;1(7):253-60.
- Jennings B M, Heiner SL, Loan LA, Hemman EA, Swanson KM (2005). What really matters to healthcare consumers. *Journal of Nursing Administration*; 35:
- John J. Patient satisfaction: the impact of past experience. *J Health Care Mark.* 1992;12(3):56.
- Joseph M, Constant R, Rickloff M, Mezzio A, Valdes K. A survey of client experiences with orthotics using the QUEST 2.0. *J Hand Ther.* 2018;31(4):538-43.
- Magnusson L, Ahlstrom G, Ramstrand N, Fransson EI (2013). Malawian prosthetic and orthotic users' mobility and satisfaction with their lower limb assistive device. *J Rehabil Med*; 45: 385-91.
- Magnusson L, Ramstrand N, Fransson E I, Ahlstrom G (2014). Mobility and satisfaction with lower-limb prostheses and orthoses among users in Sierra Leone: A cross-sectional study. *Journal of Rehabilitation Medicine*; 46: 438-446.
- Mohammadi M, Akbari M, Saeedi H. Effect of rigid and soft foot orthoses on dynamic balance in female students with flat foot. *J. Babol Univ. Medical Sci.* 2007;9(2):25-30.
- Peaco A, Halsne E, Hafner B. Assessing satisfaction with orthotic devices and services: a systematic literature review. *J Prosthet Orthot.* 2011;23:95e105.
- Routhier F, Vincent C, Morissette MJ, Desaulniers L. Clinical results of an investigation of paediatric upper limb myoelectric prosthesis fitting at the Quebec Rehabilitation Institute. *Prosthet Orthot Int* 2001;25:119–131.
- Saxton JW. How to increase economic returns and reduce liability exposure: Part 1--Patient satisfaction as an economic tool. *J Med Pract Manage.* 2001;17(3):142-4.
- Simon S E, Patrick A (1997). Understanding and assessing consumer satisfaction in rehabilitation. *J Rehabil Outcomes Meas*; 1: 1-14.
- Sofaer S, Firminger K (2005). Patient perceptions of the quality of health services.. *Annual Review of Public Health*; 25: 513–59.
- Thatipelli S, Arun A, Chung P, Etemadi M, Heller JA, Kwiat D, et al. Review of existing brace adherence monitoring methods to assess adherence. *J Prosthet Orthot.* 2016;28(4):126-35.
- Valdes K, Naughton N, Algar L. Linking ICF components to outcome measures for orthotic intervention for

- CMC OA: a systematic review. *J Hand Ther.* 2016;29(4):396-404.
- Ware JE Jr, Snyder MK, Wright WR, Davies AR. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Eval Program Plann.* 1983;6:247e263
- World Health Organisation (2011). *World report on disability*, Geneva: Switzerland.
- Webster J, Murphy D. *Atlas of Orthoses and Assistive Devices E-Book*. Elsevier Health Sciences; 2017 Nov 24
- Xesfingi S, Vozikis A. Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Serv Res.* 2016;16(1):1-7.