

Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana

Adriatman Rasak¹, Nur Awalia Putri Zainal², Inang Salfina³

^{1,2,3}Politeknik Bina Husada Kendari, Kendari, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: adriatman.rasak@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut mencakup pelayanan medis gigi oleh dokter gigi, pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh perawat gigi dan pelayanan asuhan supporting oleh tehisi. Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut di lakukan secara komprehensif kepada individu, keluarga dan masyarakat yang mempunyai ruang lingkup berfokus pada promotif, preventif, dan kuratif dasar. Metode Penelitian yang digunakan Deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas mataoleo kabupaten bombana. Tehnik pengambilan sampel *accidental sampling* dengan jumlah populasi sebanyak 30 sampel. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 30 sampel, dilihat dari dimensi Bukti Fisik (Tangible) secara umum pada kategori Ya yaitu sebesar (90%), dari dimensi Keandalan (Reliability) secara umum pada kategori Ya yaitu sebesar (93%), dari dimensi Jaminan (Assurance) secara umum pada kategori Ya yaitu sebanyak 26 orang (86%), dari dimensi Ketanggapan (Responsiveness) secara umum pada kategori Ya yaitu sebesar (90%), dan dari dimensi Empati (Emphaty) secara umum kategori Ya yaitu sebesar (83%). berdasarkan hasil penelitian ini bahwa ada hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien untuk menjadi standar pelayanan Kesehatan dalam hal kepuasan pasien di puskesmas.

Kata kunci: Kesehatan Gigi & Mulut, Tingkat Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Dental and oral health services include dental medical services by dentists, dental and oral health care services by dental nurses and supporting care services by technicians. Dental and oral health care services are carried out in a comprehensive manner to individuals, families and communities that have a scope that focuses on basic promotive, preventive, and curative. Research Objectives namely knowing the relationship of dental and oral health services to patient satisfaction at the Mataoleo Health Center, Bombana Regency. This research method used is descriptive which aims to determine the relationship between dental and oral health services at the Mataoleo Public Health Center, Bombana District. Accidental sampling technique with a total population of 30 samples. The results show that of the 30 samples, seen from the dimensions of Physical Evidence (Tangible) in general in the Yes category there are as many as 27 people (90%), from the Reliability dimension in general in the Yes category there are as many as 28 people (93%), from the dimensions Assurance in general is in the Yes category, namely 26 people (86,6%), from the Responsiveness dimension in general in the Yes category, namely 27 people (90%), and from the Empathy dimension in general the category Yes, as many as 25 people (83,3%). In conclusion, based on the results of the study it can be concluded that there is a relationship between dental and oral health services on patient satisfaction at the Mataoleo Health Center, Bombana Regency.

Keywords: Oral Health, Patient Satisfaction level

PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan tubuh secara keseluruhan dan tidak dapat dipisahkan dari kesehatan tubuh secara umum, karena kesehatan gigi dan mulut dapat mempengaruhi kualitas kehidupan, termasuk fungsi bicara, pengunyahan dan rasa percaya diri. Masalah kesehatan gigi dan mulut akan berdampak pada kinerja seseorang (Putri MH, 2010).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien, minimalisir biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif termasuk tingkat kepuasan pasien dan peningkatan kualitas pelayanan (Hendroyono, 2009).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang di terima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi (Ridha, 2020).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien - pasien selaku pengguna tingkat kepuasan rata-rata pasien serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pihak Puskesmas perlu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut agar pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan (Kesmas et al., 2020)

Konsumen merupakan faktor penting dalam melihat kualitas jasa yang di berikan, dan dalam bidang kesehatan konsumennya adalah pasien (Tanudjaya, 2019). Terkadang pelayanan yang di berikan oleh Rumah Sakit dan klinik gigi swasta masih di anggap masih kurang sehingga pasien enggan pergi berobat, di antaranya keraguan akan kemampuan dokter gigi untuk mendiagnosis dan mengobati masalah atau penyakit yang di derita pasien, fasilitas dan teknologi yang di gunakan kurang canggih dan modern, sistem penanganan yang lama dan kurangnya keramahan atau keterampilan tenaga medis (Tanudjaya, 2019)

Kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai seberapa bagus layanan yang di berikan oleh klinik dibandingkan dengan harapan pasien. Pasien yang merasakan pelayanan yang baik dari suatu klinik gigi akan berdampak pada kepuasan pasien dan meningkatkan keinginan untuk berobat kembali (Tanudjaya, 2019).

Berdasarkan hal-hal yang diuraikan diatas, Selanjutnya untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana”

METODE PENELITIAN

Jenis dan desain penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif dengan desain *Cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *Accidental sampling* dengan cara setiap pasien yang berkunjung kemudian mendaftar dan diseleksi untuk kriteria inklusi berusia 17 tahun keatas bersedia untuk menjadi responden dengan jumlah populasi 30 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Bukti Fisik (*Tangible*)**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*) di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana Tahun 2023

| No | Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | n | Persentasi |
|----|---------------------------------|----|------------|
| 1 | Ya | 27 | 90% |
| 2 | Tidak | 3 | 10% |
| | Total | 30 | 100% |

Berdasarkan tabel 1, diperoleh data distribusi frekuensi responden berdasarkan bukti fisik (*tangible*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana yakni sebanyak 27 orang (90%) menanggapi Ya (puas), dan 3 orang (10%) menanggapi Tidak (tidak puas).

Kehandalan (*Reliability*)Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*) di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana Tahun 2023

| No | Kehandalan (<i>Reliability</i>) | n | Persentasi |
|----|-----------------------------------|----|------------|
| 1 | Ya | 28 | 93% |
| 2 | Tidak | 2 | 6,6% |
| | Total | 30 | 100% |

Berdasarkan tabel 2, diperoleh data distribusi frekuensi responden berdasarkan kehandalan (*rehability*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana yakni 30 orang responden, sebanyak 28 orang (93,3%) menanggapi Ya, dan 2 orang (6,6%) menanggapi Tidak.

Ketanggapan (*Responsiveness*)Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*) di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana Tahun 2023

| No | Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | n | Persentasi |
|----|---------------------------------------|----|------------|
| 1 | Ya | 27 | 90% |
| 2 | Tidak | 3 | 10% |
| | Total | 30 | 100% |

Berdasarkan tabel 3, diperoleh data distribusi frekuensi responden berdasarkan Jaminan (*assurance*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana yakni 30 orang responden, sebanyak 27 orang (90,0%) menanggapi Ya, dan 3 orang (10,0%) menanggapi Tidak.

Jaminan (*Assurance*)Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan (*Assurance*) di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana Tahun 2023

| No | Jaminan (<i>Assurance</i>) | n | Persentasi |
|----|------------------------------|----|------------|
| 1 | Ya | 26 | 86% |
| 2 | Tidak | 4 | 13% |
| | Total | 30 | 100% |

Berdasarkan tabel 4, diperoleh data distribusi frekuensi responden berdasarkan Ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana yakni 30 orang responden, sebanyak 26 orang (86,6%) menanggapi Ya, dan 4 orang (13,3%) menanggapi Tidak.

Empati (*Emphaty*)

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati (*Emphaty*) di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana Tahun 2023

| No | Empati (<i>Emphaty</i>) | n | Persentasi |
|----|---------------------------|----|------------|
| 1 | Ya | 25 | 83% |
| 2 | Tidak | 5 | 16% |
| | Total | 30 | 100% |

Berdasarkan tabel 5, diperoleh data distribusi frekuensi responden berdasarkan Empati (*emphaty*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana yakni 30 orang responden, sebanyak 25 orang (83,3%) menanggapi Ya, dan 5 orang (16,6%) menanggapi Tidak.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pasien Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana Tahun 2023, diperoleh hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana yang dilakukan oleh Dokter Gigi di Puskesmas Mataoleo ditinjau dari aspek Bukti (*emphaty*) dari 30 responden 5 orang menanggapi Tidak (tidak puas) karena petugas kesehatan masi ada yang belum bisa memberikan komunikasi yang baik dan benar kepada pasien. Ditinjau dari Aspek Jaminan (*assurance*) dari 30 responden 4 orang menanggapi Tidak dikarenakan petugas kesehatan masi perlu lebih teliti dalam melayani pasien baik dalam hal pemeriksaan maupun memberikan arahan. Ditinjau dari Aspek Bukti Fisik (*tangible*) dari 30 responden 3 orang merasakan “Tidak” dalam hal ini petugas kesehatan masi ada yang memberikan sikap keragu-raguan dalam memeriksa pasien. Ditinjau dari Aspek Ketanggapan (*responsivenees*) dari 30 responden 3 orang yang merasa “Tidak” karena petugas kesehatan masi ada yang tidak memperhatikan apabila pasien memberikan berbagai keluhan yang mereka rasakan. Ditinjau dari Aspek kehandalan (*reliability*) dari 30 responden 2 orang yang merasa “Tidak” karena petugas kesehatan masi perlu lebih teliti baik dalam hal pemeriksaan pasien, pemberian obat serta menjelaskan khasiatnya. Hal ini perlu adanya perbaikan dan penngkatan di bidang pelayanan kesehatan sebab kualitas tindakan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan merupakan salah satu ukuran atau indikator mutu pelayanan kesehatan pada pasien dapat dijelaskan berdasarkan beberapa dimensi sebagai berikut.

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Hasil penelitian dari 30 responden, yang berkunjung ke Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana memberikan penilaian terhadap Bukti Fisik (*tangible*) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana yakni sebanyak 27 orang (90%) menanggapi “Ya” dan 3 orang (10%) menanggapi “Tidak”. Dengan melihat hasil penelitian tersebut maka secara umum tanggapan pasien puas atas semua aspek *tangible* pelayanan yang diberikan oleh Dokter Gigi Pusksmas Mataoleo Kabupaten Bomban.

Dalam penelitian ini tanggapan responden terhadap 5 pertanyaan mengenai Dokter Gigi dalam membantu pasien untuk mampu dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari, membantu pasien dalam memelihara kebersihannya, menunjang fungsi mandiri dalam hal, memberikan

motivasi, menciptakan rasa nyaman baik fisik maupun fisiokologi kepada pasien, memberikan arahan kepada pasien dalam menghindari penyakit, mencegah komplikasi dan mencegah penyalahgunaan alat dan obat, melakukan pengamatan, pemeriksaan, penelitian dan monitoring semua tingkah laku dan reaksi fisik pasien terhadap penyakit dan terhadap pengobatan, mendidik, membimbing dan melatih pasien dan keluarga dalam hal kesehatan dan memberikan motivasi kepada pasien pemenuhan kebutuhan.

Dimensi kehandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 30 responden yang datang berkunjung di Poli Gigi Puskesmas mataoleo Kabupaten Bombana yakni sebanyak 28 orang (93,3%) menanggapi “YA” dan 2 orang (6,6%) menanggapi “Tidak”. Dengan melihat hasil penelitian tersebut maka secara umum tanggapan pasien puas atas semua aspek *Reliability* pelayanan yang di berikan oleh dokter gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana.

Dimensi kehandalan (*Reliability*) dalam penelitian adalah merupakan tanggapan responden terhadap 5 pertanyaan mengenai kemampuan Dokter Gigi dalam memberikan penjelasan terhadap penyebab keluhan pasien, menjawab semua keluhan pasien dengan baik, dapat memberikan anjungan terhadap sebaiknya dilakukan oleh pasien, dapat memberikan penjelasan tentang tindakan yang dilakukan, memberikan dorongan moral kepada pasien yang dirawat. Pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas khususnya yang dilakukan perawat gigi sangat menentukan tingkat kepuasan pasien tersebut jika pelayanan dilakukan secara optimal maka hasilnya akan sangat lebih maksimal atau memuaskan. Kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan tentunya berpengaruh terhadap mutu tindakan petugas kesehatan.

Salah satu bentuk kepuasan pasien yang harus dapat diperoleh pasien yang berkunjung di poli gigi dan mulut adalah rasa percaya terhadap petugas kesehatan (*Reliability*) sebab petugas kesehatan yang dapat dipercaya akan meningkatkan keyakinan pasien terhadap perawatan atas dirinya. Bentuk *reliability* petugas kesehatan khususnya Dokter Gigi antara lain berupa keterbukaan dalam memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pasien yang dirawat mengenai proses perawatan gigi pasien.

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dalam penelitian ini dari 30 responden terhadap 5 pertanyaan mengenai, bagaimana tingkat kepuasan pasien dengan adanya Ketanggapan (*Responsiveness*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana dari 30 orang responden, yakni sebanyak 27 orang (90%) menanggapi “Ya” 3 orang (10%) menganggapi “Tidak”. Dengan melihat hasil penelitian tersebut maka secara umum tanggapan pasien puas atas semua spek *Responsiveness* pelayanan yang diberikan oleh Dokter Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana.

Responsiveness merupakan tanggapan pasien yang dinilai berdasarkan kecepatan tanggap Dokter Gigi terhadap masalah-masalah yang dihadapi pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pada dimensi ketanggapan dalam penelitian ini adalah tanggapan responden terhadap 5 pertanyaan mengenai kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan perawatan dilaksanakan dengan ramah tamah, penuh pengertian, respek terhadap keluhan pasien.

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dalam penelitian ini dari 30 responden terhadap 5 pertanyaan mengenai, bagaimana tingkat kepuasan pasien dengan adanya jaminan (*Assurance*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana dari 30 orang responden, yakni

sebanyak 26 orang (86%) menanggapi “Ya” 4 orang (13%) menanggapi “Tidak” . Dengan melihat hasil penelitian tersebut maka secara umum tanggapan pasien puas atas semua aspek *Assurance* pelayanan yang diberikan oleh Dokter Gigi Puskesmas Mataoleo.

Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan, keramahan para petugas kesehatan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan yang dimiliki oleh para staf bebas dari resiko dan keragu-raguan.

Merupakan tanggapan pasien yang dinilai berdasarkan pada dimensi jaminan (*assurance*) apakah petugas kesehatan melakukan pengamatan, penyakit setelah pemberian obat dan bimbingan terhadap pasien dalam melakukan kegiatan sehari-hari selama masa perawatan, petugas kesehatan selalu bersikap ramah pada pasien, dapat meyakinkan pasien dalam menjelaskan tentang keluhan yang diderita dan kesembuhan pasien, tidak memperlihatkan sikap keragu-raguan dalam melakukan tindakan keperawatan, dokter mampu mengatasi bahaya dan resiko yang dialami oleh pasien, dan petugas kesehatan berkomunikasi dengan baik dengan pasien.

Empati (*Empathy*)

Hasil penelitian dari 30 responden tingkat kepuasan pasien melalui kemampuan empati (*Empathy*) pelayanan kesehatan terhadap gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana yakni sebanyak 25 orang (83%) menanggapi “Ya” dan 5 orang (16%) menanggapi “Tidak”. Dengan melihat hasil penelitian tersebut maka secara umum tanggapan pasien puas atas semua aspek *Empathy* pelayanan yang diberikan oleh Dokter Gigi Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana.

Empathy merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, yang meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individu kepada pasien, kepada pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dimensi Empati (*Empathy*), dalam penelitian ini adalah tanggapan responden terhadap 5 pertanyaan mengenai petugas kesehatan memberikan perhatian secara individual kepada pasien, berkomunikasi dengan baik kepada pasien, memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien, melibatkan keluarga pasien dalam mendiskusikan masalah pasien, memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang kondisi kesehatan pasien, menjelaskan secara jelas tentang peraturan-peraturan yang berlaku di ruangan yang tidak dimengerti oleh pasien, mampu berkomunikasi dengan baik dan dapat memberikan efek pada perilaku pasien dan mampu merubah pasien agar lebih baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Angraini (2018) dimana penelitian tersebut disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dapat ditinjau dari Aspek Bukti Pelayanan, Aspek Keandalan, Aspek Jaminan, Aspek Tanggap, aspek Empati. Penelitian yang dilakukan dengan besar sampel 40 orang. Dalam setiap aspek 32 orang (80%) menanggapi puas dan 8 orang (20%) menanggapi tidak puas. Dengan melihat hasil penelitian tersebut maka secara umum tanggapan pasien puas atas aspek pelayanan (Anggraeni, 2015).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana.

Adapun saran dalam penelitian yaitu Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana diharapkan dapat mempertahankan kepuasan pasien tersebut dan meningkatkan lagi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan memperhatikan berbagai aspek, yaitu Aspek Bukti Pelayanan, Aspek Keandalan, Aspek Jaminan, Aspek Tanggapan, Aspek Empati.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriatman Rasak, Apriyanto, (2023), The Influence of Management-Based Leadership on Improving to Human Resource Performance in Konawe District Health Center: Management-Based Leadership. *Indonesian Journal Of Health Sciences Research And Development (Ijhsrd)*. <https://doi.org/10.36566/ijhsrd/Vol5.Iss1/159>
- Astuti, S., Nyorong, M., & Januariana, N. E. (2022). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 26–37. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v2i2.976>
- Azwar A. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1996;1496.
- Ahmad, Fatimah. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019*. 2019. PhD Thesis. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Ariana, R. (2018). *Kepuasan Pasien Dalam Bidang Jasa*. Pohan, 1–23.
- Haryanti. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga; 2002.
- Hinshaw H, Atwood. Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*, The. Australian Nursing Federation; 2018;26(2):75..
- Irine. *Manfaat Kepuasan Pasien*. Jakarta Salemba Med; 2019
- Indonesia, M. K., Masyarakat, F. K., & Diponegoro, U. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi*. 6, 151–158
- Kesmas, J., Indonesia, P., Astuti, S., Nyorong, M., Januariana, N. E., Studi, P., & Masyarakat, K. (2020). *Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di puskesmas sentosa baru kota medan*. 2(2), 26–37.
- Krowinski WJ, Steiber SR. Measuring and Managing Patient Satisfaction. American Hos. *pital Publishing, Chicago, IL*; 2019.
- Kurniawan A. (2005). *Transformasi Pelayanan Puskesmas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.; 2005
- Moshinsky, M. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–1
- Pratiwi, A. I., Widjanarko, B., & Jati, S. P. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), 24–29. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.1.2019.24-29>
- Pohan Imbalo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta Penerbit Buku Kedokteran EGC. 2018;
- Pohan I. S, 2018, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC Jakarta..
- Rangkuti F. *Measuring Costumer Satisfaction*. PT. Elex Media Computindo; 2020.
- Ridha A, J, K., *Kualitas., Kesehatan, P., & G. (2020). Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer*. II(1), 95-100.
- Tanudjaya, P. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 39–60. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v7i1.520>.