

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

Nabilla Khoirotun Nisa^{1*}, Bambang Hadi Sugito², Isnanto³

Prodi D4 Jurusan Kesehatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Surabaya

Corresponding Author: * nabillanisa22@gmail.com

ABSTRAK

Masalah penelitian ini adalah keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan. Tujuan penelitian ini adalah untuk diketahuinya tingkatan kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Poli Gigi di Puskesmas Duduk Sampeyan tahun 2023. Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Sasaran penelitian ini adalah 50 pasien yang sudah melakukan perawatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan yang berada di rentang umur 17-50 tahun. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuisioner. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah lembar checklist. Teknik analisa data yang dilakukan yaitu dengan mempresentasikan hasil jawaban kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan, kemudian disajikan dalam bentuk tabel. Hasil Penelitian ini didapatkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi kemampuan termasuk dalam kategori sangat puas (88%), kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan termasuk dalam kategori sangat puas (88%), kepuasan pasien pada dimensi jaminan termasuk dalam kategori sangat puas (88%), kepuasan pasien pada dimensi peduli termasuk dalam kategori sangat puas (88%), dan kepuasan pasien pada dimensi tampilan dalam kategori sangat puas (89%). Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan termasuk dalam kategori sangat puas

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas, Keluhan.

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan dasar yang amat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut (Syifani & Does, 2018).

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib dan beberapa

upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu dilaksanakan melalui upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan disertai dengan upaya penunjang yang diperlukan. Ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sangat mempengaruhi pelayanan (Syifani & Does, 2018).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah bagian dari pelayanan kesehatan dari puskesmas yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk Peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Kemenkes RI, 2019).

Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan. Siapapun yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan ataupun harapan pasien, maka dialah yang bertanggung jawab akan kesehatan pasien tersebut (Nursalam, 2016).

Berdasarkan pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti di poli gigi Puskesmas Duduk Sampeyan diperoleh data penurunan jumlah kunjungan setiap tahunnya dari tahun 2019 sampai 2021. Yaitu di tahun 2019 ada 3887 kunjungan pasien di tahun 2020 menjadi 2386 pasien dan di tahun 2021 menjadi 1300 kunjungan pasien.

Sebuah studi yang dilakukan oleh Munawir (2018) telah terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di 3 poliklinik RS Ummi Bogor. Jumlah pasien rawat jalan di Poli Anak menurun sebesar 2,86%, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Poli Rehab Medik menurun sebesar 23%, sedangkan jumlah pasien di Poli gigi menurun sebesar 16,7%.

Hasil wawancara Munawir (2018) dengan kepala unit rawat jalan RS Ummi, diantara 12 poliklinik rawat jalan, ditemukan bahwa masih terdapat banyak komplain pasien yang disebabkan oleh faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan pada pasien. Diduga faktor penyebab utama tersebut disebabkan oleh faktor persepsi pasien terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Peneliti mendapatkan data pada tahun 2018 di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan terdapat keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang berupa tempat, fasilitas, sarana prasarana tenaga medis dan waktu pelayanan yang diberikan.

Menurut Fahmi *et al* (2020) faktor penyebab terjadinya penurunan kunjungan pasien disebabkan oleh beberapa faktor antara lain : faktor fasilitas yang kurang memadai, kompetensi petugas kesehatan yang kurang, sikap petugas kesehatan, kualitas dalam pelayanan, kenyamanan pasien, kepuasan pasien terhadap kualitas

pelayanan.

Pada tahun 2019 terdapat wabah covid 19 yang mengakibatkan pasien enggan melakukan pemeriksaan atau kunjungan terhadap pelayanan kesehatan karena pasien takut jika tertular oleh virus covid-19 melalui tenaga kesehatan ataupun sesama pasien., pelayanan kesehatan mengantisipasi tertularnya virus tersebut dengan cara pembatasan jam operasional sehingga hal ini juga berpengaruh pada jumlah kunjungan pasien yang semakin menurun (Astari et al., 2021).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif di suatu wilayah kerja. Puskesmas sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal baik secara sosial maupun ekonomi (Ulumiyah, 2018)

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 persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan puskesmas. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen puskesmas dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan (Kosnan, 2019)

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan faktor penting terjadinya penurunan jumlah pasien karena jika pasien puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan mereka akan cenderung kembali lagi ke pelayanan kesehatan yang sama dan konsekuensi dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan mereka cenderung enggan datang lagi ke pelayanan kesehatan yang sama (Munawir, 2018). Administrasi adalah sebuah seni sekaligus proses. Sebagai seni, administrasi membutuhkan kiat khusus yang sifatnya kondisional dan situasional karena selalu terkait dengan situasi, kondisi, waktu, dan tempat. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan untuk persiapan baik untuk masuk, selama dalam perawatan, maupun pemulangan pasien (Gunawan et al., 2019.).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas atau poli gigi. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh poli gigi tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan yang dilakukan puskesmas (Novaryatiin et al., 2018).

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada akhirnya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang atau kelompok atau lembaga yang memberikan

pelayanan tersebut, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*" (komunikasi dari mulut ke mulut) apabila pasien merasakan kepuasan akan menyebarkan berita positif kepada orang lain, maka hal tersebut juga akan mendatangkan pasien baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat, maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhan (Nursalam, 2017).

Parasuraman et., al (1980) *cit* Nursalam (2017) berpendapat bahwa terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yaitu : 1) *reliability* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 2) *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. 3) *assurance* (jaminan atau keyakinan), yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan jaminan. 4) *emphaty* (kesediaan untuk peduli atau empati), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 5 *tangible* (tampilan) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga medis, dan media komunikasi..

Sondari, (2015) *cit* Zainaro & Nurhidayat, (2020) mengatakan standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh departemen kesehatan menurut permenkes tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal kepuasan pasien yaitu 100%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 100% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas

Berdasarkan data rekap kritik dan saran yang didapatkan peneliti masalah dalam penelitian ini adalah keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan mencari alternatif poli gigi lain untuk mendapatkan perawatan, pemeriksaan, dan pelayanan yang lebih baik. Jika banyak pasien yang tidak menggunakan jasa dari poli gigi tersebut maka poli gigi tersebut kehilangan pasien, sehingga dapat mengakibatkan kunjungan menjadi menurun (Gunawan et al., 2019.).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu menggambarkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan. Lokasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah Puskesmas Duduk Sampeyan Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik.

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2023 sampai Maret 2023. Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar *cheklist* merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data-data penelitian yang diinginkan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah persentase, skala yang di gunakan adalah skala likert, teknik analisis data yang dilakukan univariat yaitu dengan

memberikan persentase pada variabel kepuasan pada setiap kategori jawaban yang diperoleh dari responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Puskesmas Duduk Sampeyan berada di wilayah desa Duduk Sampeyan kecamatan Duduk Sampeyan kabupaten Gresik provinsi Jawa Timur. Di sebelah barat Puskesmas terdapat kantor kecamatan Duduk Sampeyan, sebelah utara terdapat perkampungan Desa Duduk Sampeyan, sebelah timur terdapat koramil Duduk Sampeyan dan di sebelah selatan terdapat jalan raya pantura Surabaya-Babat.

Telah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Studi kasus di poli gigi puskesmas Duduk Sampeyan tahun 2022). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, lokasi penelitian bertempat di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan. Penelitian ini dimulai pada tanggal 2 Januari 2023 sampai 28 Februari 2023. Sasaran penelitian ini merupakan pasien yang datang dan berobat di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan. Jumlah sasaran seluruhnya berjumlah 50 pasien dengan rentang pasien 17-50 tahun.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan kuisioner pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Kuisioner dalam penelitian ini terdiri dari 20 pernyataan dari 5 dimensi. Hasil jawaban diakumulasikan dan dikonversikan ke dalam kategori tingkat kepuasan. Seluruh hasil penelitian dikumpulkan selanjutnya dilakukan pengolahan data dan kemudian dianalisis.

Hasil Pengumpulan Data dan Analisa Data

Hasil kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan akan dinilai dan dipresentase berdasarkan 4 tingkatan yaitu $\leq 25\%$ = sangat tidak puas 26%-50% tidak puas 51%-75% = puas 76 $\geq$ = sangat memuaskan.

Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan, dapat digambarkan pada tabel- tabel dibawah ini :

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	14	28%
2	Perempuan	36	72%
	Total	50	100%

Analisis :

Berdasarkan Karakteristik responden menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang berkunjung di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

NO	Umur	Frekuensi	Presentase
1	11-20	5	10%
2	21-30	15	30%
3	31-40	13	26%
4	41-50	17	34%
	Total	50	100%

Analisis :

Berdasarkan Karakteristik responden menurut umur menunjukkan bahwa responden yang berkunjung di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan didominasi oleh responden pada rentang umur 41-50 tahun

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SMA	30	60%
2	Perguruan Tinggi	17	34%
3	SMP	3	6%
	Total	50	100%

Analisis :

Berdasarkan Karakteristik responden menurut jenjang pendidikan menunjukkan bahwa responden yang berkunjung di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan didominasi oleh responden berpendidikan SMA.

Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kemampuan (*Reliability*)

Tabel 4 Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kemampuan (*Reliability*)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N
		SP (4)	P (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Dalam melakukan pelayanan tenaga kesehatan tidak pernah melakukan kesalahan pada saat tindakan perawatan gigi dan mulut	24	26			50
2	Keluhan pasien di jelaskan dengan baik oleh tenaga tenaga kesehatan	20	27	3		50

3	Tenaga kesehatan di poli gigi (dokter gigi, perawat gigi) memberikan kesempatan bertanya tentang keluhan	31	19			50
4	Dalam melakukan pelayanan tenaga kesehatan memberitahu pasien agar tidak menyentuh area rongga mulut	32	18			50
	Total Nilai Jawaban Responden	107	90	3		
	Skor Tingkat Kepuasan Dimensi Kemampuan (reliability)	428	270	6		704

Analisis :

Diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi kemampuan (*reliability*) di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan Tahun 2023 diketahui bahwa didapatkan skor total sebesar 704 atau 88% dan penilaian menurut (Sugiyono,2018) termasuk dalam kategori sangat puas.

Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N
		SP (4)	P (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Tenaga kesehatan segera memberi pelayanan saat pasien sudah berada di poli gigi	24	25	1		50
2	Tenaga kesehatan selalu bersedia menangani keluhan pasien	30	19	1		50
3	Saat anda mengalami kesulitan dalam melakukan pengambilan obat tenaga kesehatan bersedia membantu anda dengan segera	31	19			50

4	Ketanggapan tenaga kesehatan dalam menjawab pertanyaan dari pasien	25	23	2		50
	Total Nilai Jawaban Responden	110	86	4		
	Skor Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	440	258	8		706

Analisis :

Diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan Tahun 2023 diketahui bahwa didapatkan skor total sebesar 706 atau 88% dan penilaian menurut (Sugiyono,2018) termasuk dalam kategori sangat puas.

Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*).

Tabel 6 Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N
		SP (4)	P (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Tenaga kesehatan selalu berkomunikasi dan memberikan rasa percaya saat melakukan tindakan	30	19	1		50
2	Dalam melakukan pelayanan dokter gigi, perawat gigi, pegawai administrasi selalu menyapa pasien.	23	23	4		50
3	Dalam memberikan pelayanan tenaga kesehatan memberikan perawatan hingga tidak ada keluhan yang dirasakan oleh pasien	27	21	2		50
4	Tenaga kesehatan tidak ragu ragu dalam memberikan pelayanan kesehatan	30	20			50
	Total Nilai Jawaban Responden	110	83	7		
	Skor Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)	440	249	14		703

Analisis :

Diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) di Poli

Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan Tahun 2023 diketahui bahwa didapatkan skor total sebesar 703 atau 88% dan penilaian menurut (Sugiyono,2018) termasuk dalam kategori sangat puas.

Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Peduli (*Emphaty*)

Tabel 7 Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Peduli (*Emphaty*)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N
		SP (4)	P (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Saat selesai perawatan tenaga kesehatan memberikan nasehat dari perawatan yang telah dilakukan	30	20			50
2	Tenaga kesehatan merawat pasien dengan penuh kesabaran	28	21	1		50
3	Tenaga kesehatan selalu berusaha berkomunikasi agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	23	25	2		50
4	Kesediaan tenaga kesehatan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan	25	23	2		50
	Total Nilai Jawaban Responden	106	89	5		
	Skor Tingkat Kepuasan Dimensi Peduli (<i>emphaty</i>)	424	267	10		701

Analisis :

Diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi peduli (*emphaty*) di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan Tahun 2023 didapatkan bahwa skor total sebesar 701 atau 88% dan penilaian menurut (Sugiyono,2018) termasuk dalam kategori sangat puas.

Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Tampilan (Tangible).

**Tabel 8 Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Tampilan
(Tangible)**

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N
		SP (4)	P (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi	28	21	1		50
2	Pada saat melakukan pelayanan alat yang dilakukan untuk perawatan tersedia lengkap dan tersusun rapi	29	21			50
3	Tenaga medis berpenampilan bersih dan rapi	27	23			50
4	Ruangan poli gigi dalam keadaan bersih dan rapi	31	19			50
	Total Nilai Jawaban Responden	115	84	1		
	Skor Tingkat Kepuasan Dimensi Tampilan (tangibless)	460	252	2		714

Analisis

Diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi tampilan (*tangible*) di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan Tahun 2023 didapatkan skor total sebesar 714 atau 89% dan penilaian menurut (Sugiyono,2018) termasuk dalam kategori sangat puas.

Distribusi Tingkat Kepuasan Dari 5 Dimensi Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan.

Tabel 9 Distribusi Tingkat Kepuasan Dari 5 Dimensi Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan.

Dimensi	Skor Yang Diperoleh	Skor Maksimal	Presentase	Kategori
Reliabilility	704	800	88%	Sangat Puas
Responsiveness	706	800	88%	Sangat Puas
Assurance	703	800	88%	Sangat Puas
Emphaty	701	800	88%	Sangat Puas
Tangibless	714	800	89%	Sangat Puas
Total	3528	4000	88%	Sangat Puas

Analisis :

Berdasarkan distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli gigi Puskesmas Duduk Sampeyan, responden merasakan sangat puas terhadap pelayanan di Poli gigi Puskesmas Duduk Sampeyan

Berdasarkan hasil penelitian dan Analisa data yang telah dilakukan terhadap 50 responden tentang kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan didapatkan bahwa hasil kepuasan pasien dalam kategori sangat puas. Berikut penjelasan tentang kepuasan pasien tersebut :

Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi Kemampuan (*Reliabilility*)

Berdasarkan hasil analisa data yang di dapat dari responden menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan dalam dimensi kemampuan (*reliabilility*) dalam kategori sangat puas. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar jawaban responden yang menyatakan sangat puas karena petugas kesehatan selalu siap mendengarkan keluhan pasien dan keluhan pasien di jelaskan dengan baik oleh tenaga tenaga kesehatan sehingga pasien merasa nyaman selama berinteraksi dengan tenaga kesehatan.

Tidak hanya itu dalam melakukan pelayanan tenaga kesehatan tidak pernah melakukan kesalahan pada saat tindakan perawatan gigi dan mulut sehingga dapat memberikan rasa aman kepada pasien terhadap perawatan yang sedang dijalani

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh *Sari,et al* (2019) hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien dalam dimensi kemampuan (*reliabilility*) di Rumah Sakit Balimbingan didapatkan hasil sangat puas hal ini disebabkan karena petugas selalu bersedia melayani pasien serta mampu menangani keluhan pasien.

Begitu juga menurut hasil penelitian yang dilakukan *Simanjorang, et al* (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam dimensi kemampuan (*reliabilility*) di Rumah Sakit Royal Prima Medan mendapatkan hasil sangat puas hal ini karena tenaga kesehatan memiliki pengetahuan yang luas tentang tindakan pengobatan pasien dan prosedur pendaftaran pasien.

Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh *Zahlimar et al* (2020) bahwa kepuasan dalam dimensi kemampuan (*reliabilility*) di Rumah Sakit H Hanafie Muara bango didapatkan hasil tidak puas hal ini karena tenaga kesehatan kurang memiliki pengetahuan terhadap keluhan pasien dan kurang mampu menangani penyakit yang di derita pasien

Menurut Nursalam (2016) kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi yakni kemampuan (*reliabilility*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), peduli (*emphaty*), tampilan (*tangible*). Dari hasil penelitian ini kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan menurut dimensi kemampuan (*reliabilility*) tergolong dalam kategori sangat puas

Kepuasan Pasien atas Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil analisa data yang di dapat dari responden menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dalam kategori sangat puas. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang menyatakan sangat puas. Hal ini karena tenaga kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan selalu cepat tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dan memberikan pelayanan yang tidak relatif lama sehingga pasien tidak merasakan jenuh karena terlalu lama menunggu. Selain itu sikap cepat tanggap dari tenaga kesehatan yang selalu bersedia menangani keluhan pasien menjadikan pasien merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Abu-Rumman *et al.*, (2021) hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) di Rumah Sakit Jordania didapatkan hasil sangat puas hal ini disebabkan karena tenaga kesehatan yang cepat, tepat dan tanggap dalam melayani pasien.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Hussain *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) di Rumah Sakit Umum Pakistan mendapatkan hasil sangat puas hal ini karena tenaga medis di Rumah Sakit Umum Pakistan tepat waktu, tanggap, tidak berbelit-belit dan tidak membuat pasien terlalu lama menunggu.

Tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Suleiman & Abdulkadir, (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) di Rumah Sakit umum Katsina mendapatkan hasil kurang memuaskan hal ini karena pasien terlalu lama menunggu antrian dan tenaga kesehatan berbelit-belit dalam menjelaskan pasien.

Menurut Nursalam (2016) kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi yakni kemampuan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), peduli (*emphaty*), tampilan (*tangible*). Dari hasil penelitian ini kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan menurut dimensi ketanggapan (*responsiveness*) tergolong dalam kategori sangat puas

Kepuasan Pasien atas Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan Hasil analisa data kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan diketahui bahwa pelayanan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sudah termasuk dalam kategori sangat puas dapat dilihat dari jawaban responden yang sebagian besar menjawab sangat puas Hal ini karena tenaga kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan selalu melayani dengan ramah dan tidak ragu-ragu sehingga dapat meyakinkan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut yang dilakukan di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan. Tidak hanya itu tenaga kesehatan selalu berkomunikasi dan memberikan rasa percaya pada pasien saat melakukan perawatan sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap

pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ali *et al.*, (2021) hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien dalam dimensi jaminan (*assurance*) di Rumah Sakit Swasta didapatkan hasil sangat puas hal ini disebabkan karena tenaga kesehatan yang berpengalaman, ramah, dan mampu membuat pasien yakin dan yakin dengan pelayanan keperawatannya

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Askar *et al.*, (2019) bahwa kepuasan pasien dalam dimensi jaminan (*assurance*) di RSUD Labuang Baji, Makassar mendapatkan hasil sangat puas hal ini karena tenaga kesehatan menjamin keamanan dan kenyamanan pasien dan memastikan ketersediaan layanan yang diberikan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aladwan *et al.*, (2021) yang dilakukan di Rumah Sakit Jordan Mafraq menunjukan sebaliknya bahwa kepuasan pasien dalam dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan hasil yang tidak memuaskan hal ini dikarenakan tenaga kesehatan kurang memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien.

Menurut Nursalam (2016) kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi yakni kemampuan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), peduli (*emphaty*), tampilan (*tangible*). Dari hasil penelitian ini kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan menurut dimensi jaminan (*assurance*) tergolong dalam kategori sangat puas

Kepuasan Pasien atas Dimensi Peduli (*Emphaty*)

Hasil analisa data kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan diketahui bahwa pelayanan berdasarkan dimensi peduli (*emphaty*) sudah termasuk dalam kategori sangat puas dapat dilihat dari jawaban responden yang sebagian besar menjawab sangat puas Hal ini karena tenaga kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan selalu menjalin komunikasi dengan pasien dan tenaga kesehatan merawat pasien dengan penuh kesabaran selain itu petugas senantiasa tidak segan untuk meminta maaf kepada pasien jika melakukan kesalahan hal ini dapat menimbulkan suasana kepedulian dari tenaga kesehatan terhadap pasien dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiharto (2020) yang dilakukan di RSUD Dr Abdoer Rahem Situbondo hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien dalam dimensi peduli (*emphaty*) di RSUD Dr Abdoer Rahem Situbondo didapatkan hasil sangat puas hal ini disebabkan karena tenaga kesehatan yang peduli dan sabar terhadap pasien, serta mampu memberikan solusi atas keluhan pasien.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Machmud & Wolok (2020) di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Gorontalo menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam dimensi peduli (*emphaty*) di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Gorontalo mendapatkan hasil sangat puas hal ini karena tenaga kesehatan memberikan perhatian penuh kepada pasien tanpa melihat status sosial, dan mengenali atau

mengingat pasien

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Woo & Choi (2021) di Rumah Sakit Umum Republik Korea mendapatkan hasil bahwa kepuasan pasien dalam dimensi peduli (*emphaty*) adalah tidak memuaskan hal ini karena tenaga kesehatan melayani pasien tidak sepenuh hati dan membedakan pasien.

Menurut Nursalam (2016) kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi yakni kemampuan (*reliabillity*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), peduli (*emphaty*), tampilan (*tangible*). Dari hasil penelitian ini kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan menurut dimensi peduli (*emphaty*) tergolong dalam kategori sangat puas

Kepuasan Pasien atas Dimensi Tampilan (*Tangibless*)

Hasil analisa data kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan diketahui bahwa pelayanan berdasarkan dimensi tampilan (*tangibless*) sudah termasuk dalam kategori sangat puas dapat dilihat dari jawaban responden yang sebagian besar menjawab sangat puas. Bahwa di ruang tunggu Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan sudah mencukupi sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu antrian. Semua tenaga kesehatan sudah menggunakan seragam yang sesuai sehingga pasien merasa sangat puas dengan penampilan tenaga kesehatan yang bersih dan rapi. Selain itu di dalam ruang Poli Gigi dalam keadaan bersih, rapi dan alat yang dilakukan untuk perawatan tersedia lengkap dan tersusun rapi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tasalim *et al* (2021) hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien dalam dimensi tampilan (*tangibless*) di Rumah Sakit Umum Pambalah Batung Amuntai didapatkan hasil sangat puas hal ini disebabkan karena tenaga kesehatan yang berpenampilan bersih dan rapih sehingga pasien tertarik dan nyaman dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sharma & Jain (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam dimensi tampilan (*tangibless*) di Rumah Sakit Swasta di Rajasthan Selatan mendapatkan hasil sangat puas hal ini karena tenaga kesehatan di Rumah Sakit Swasta di Rajasthan Selatan yang ramah, memiliki komunikasi yang baik dalam melayani pasien dan tersedianya gedung RS Royal Prima yang bagus dan menarik, ruangan yang bersih dan nyaman, fasilitas yang lengkap, ruang pemeriksaan yang rapi dan nyaman

Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mustika *et al* (2019) bahwa kepuasan dalam dimensi tampilan (*tangible*) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta mendapatkan hasil tidak puas hal ini karena ruangan kurang tertata rapih dan fasilitas yang tersedia kurang lengkap.

Menurut Nursalam (2016) kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi yakni kemampuan (*reliabillity*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), peduli (*emphaty*), tampilan (*tangible*). Dari hasil penelitian ini kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan menurut dimensi tampilan (*tangible*) tergolong dalam kategori sangat puas

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Berdasarkan hasil analisa data secara keseluruhan di ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan tergolong dalam kategori sangat puas menurut Rizal & Jalpi (2018) penyebab dari kepuasan tersebut dapat berasal dari faktor pasien yaitu faktor umur, jenis kelamin, Pendidikan dan jarak. Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Liu & Mao (2019) bahwa pada pasien dengan usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan usia tua. Hal ini disebabkan karena secara emosional pada usia tua umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda .

Jenis kelamin merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan hal ini karena perempuan memiliki kepribadian yang peduli terhadap kondisi kesehatannya karena itulah yang nampaknya membuat perempuan lebih peduli dan memiliki harapan tinggi tentang kepuasan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Hal ini terkait dengan penelitian yang dilakukan West *et al* (2022) pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih merasakan tidak puas dibandingkan pasien dengan berjenis kelamin laki-laki dikarenakan pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih menggunakan perasaan emosionalnya dalam menilai tingkat kepuasan.

Pendidikan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien karena pada pasien yang berpendidikan tinggi cenderung lebih mempunyai harapan tinggi terhadap pelayanan yang dirasakan oleh karena itu pasien yang berpendidikan rendah cenderung lebih cepat puas terhadap pelayanan kesehatan yang dirasakan Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Karaca & Durna, 2019) pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi.

Jarak dapat mempengaruhi kepuasan karena dengan jarak yang mudah dan dapat dijangkau akan memberikan kesan puas dan ingin kembali lagike pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liu & Mao (2019) Pasien yang merasa jauh dari tempat pelayanan kesehatan yang dikunjungi akan merasa tidak puas dan rasa kepuasan tersebut ditunjukan dengan pemanfaatan kembali tempat pelayanan kesehatan yang terdekat pada ia sakit, selain itu seringkali mereka memberikan rekomendasi kepada orang lain yang sakit agar berkunjung ke tempat yang terdekat dari pelayanan kesehatan tersebut.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan dapat dipengaruhi oleh faktor pelayanan kesehatan

yang meliputi kualitas pelayanan, harga, kompetensi, estetika, karakteristik pelayanan, pelayanan yang diberikan, lokasi, fasilitas, komunikasi dan suasana. Hal ini didukung oleh penelitian (Afrashtehfar *et al.*, 2020) yang menyatakan bahwa pasien akan puas terhadap pelayanan yang dirasakan jika pelayanan yang diberikan berkualitas, harga pelayanan yang terjangkau, kompetensi petugas yang mampu menangani segala keluhan pasien secara cepat dan tepat, estetika dari tempat pelayanan kesehatan yang dapat menarik minat para pasien, karakteristik pelayanan seperti kondisi kebersihan pelayanan yang diberikan, pelayanan tenaga kesehatan yang lebih memperhatikan kebutuhan pasien, letak lokasi pelayanan yang mudah diakses oleh pasien, fasilitas dan suasana tempat pelayanan yang lengkap dan nyaman, tenang, nyaman sejuk dan indah.

Dua faktor tersebut yaitu faktor dari pasien dan faktor dari pelayanan kesehatan dapat mendorong terjadinya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *reliability* (kemampuan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan atau keyakinan), *emphaty* (kesediaan untuk peduli atau empati), *tangibles* (tampilan).

Jika Pasien merasa puas terhadap pelayanan selama melakukan perawatan maka akan membentuk loyalitas pasien sehingga pasien akan datang lagi ke pelayanan kesehatan tersebut jika memerlukan pelayanan kesehatan itu kembali dan akan mengajak orang lain untuk menggunakan pelayanan kesehatan tersebut, hal ini akan berpengaruh besar pada jumlah kunjungan karena akan menambah jumlah kunjungan pada pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sitio & Ali (2019) di RSKB Rawamangun didapatkan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dan berdampak besar pada loyalitas pasien dan jumlah kunjungan di RSKB Rawamangun.

Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan (Siripipatthanakul & Bhandar, 2021) di Klinik *Smile Family Dental* didapatkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh besar terhadap loyalitas pasien, respon pasien terhadap pelayanan kesehatan jika mereka puas mereka akan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa semakin baik tingkat kepuasan pasien pada kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh yang besar terhadap loyalitas pasien karena pasien yang puas akan datang kembali ke pelayanan kesehatan tersebut dan akan merekomendasikan orang lain untuk datang ke pelayanan tersebut dan hal ini akan mempengaruhi jumlah kunjungan terhadap pelayanan

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan di dapatkan :

1. Kualitas pelayanan dalam dimensi kemampuan (*reliability*) Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan termasuk dalam kategori sangat puas
2. Kualitas pelayanan dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan termasuk dalam kategori sangat puas
3. Kualitas pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*) Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan termasuk dalam kategori sangat puas
4. Kualitas pelayanan dalam dimensi peduli (*emphaty*) Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan termasuk dalam kategori sangat puas
5. Kualitas pelayanan dalam dimensi tampilan (*tangible*) Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan termasuk dalam kategori sangat puas

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Duduk Sampeyan berdasarkan 5 dimensi (kemampuan,ketanggpan,jaminan,peduli dan tampilan adalah tergolong dalam kategori sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Rumman, A., Mhasnah, A., & Al-Zyout, T. (2021). *Direct and indirect effects of TQM on the patients' satisfaction and loyalty in the Jordanian health care sector. Management Science Letters*, 11, 493–502. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.018>
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). *Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. International Journal of Dentistry*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H., & Almomani, I. (2021). *relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafraq hospital. Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27–40. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns3.1368>
- Ali, B. J., Anwer, D. R. N. A., & Anwar, G. (2021). *Private Hospitals' Service Quality Dimensions: The impact of Service Quality Dimensions on patients' satisfaction. International Journal of Medical, Pharmacy and Drug Research*, 5(3), 7–19. <https://doi.org/10.22161/ijmpd.5.3.2>
- Ambarwati, W. (2021). *Pembiayaan Pasien COVID-19 dan Dampak Keuangan terhadap Rumah Sakit yang Melayani Pasien COVID-19 di Indonesia Analisis Periode Maret 2020 – Desember 2020 COVID-19 Patient Payment and Financial Implication on Hospitals Serving COVID-19 Patients in Indones*. 6(December 2020), 23–37.
- Askar, M., Sartika, D., Hasan, Z. A., & Nur, M. (2019). *Level of Satisfaction and Loyalty of Mothers towards Delivery Services at Labuang Baji Hospital, Makassar. Health Notions*, 3(2), 84–91.
- Astar Fatmawati, Tamsah Hasmin, K. I. (2018). *The influence of nursing care services on patient satisfaction in. PENGARUH PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TAKALALA KABUPATEN SOPPENG*, 1(2), 33–57.
- Budiharto, B. (2020). *The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction and Loyalty Using the Modified Servqual Scala at dr. Abdoer Rahem Situbondo Hospital. The International Seminar Series on Regional Dynamics Proceeding*, 2(1), 01.

- <https://doi.org/10.19184/issrd.v2i1.17467>
- FAHMI, FITRIANI, M. (2020). *Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kunjungan pasien jkn di poli rawat jalan rsud dr. fauziah bireuen*. 2, 1–12.
- Gunawan, Y. S., Afrizal, Y., Kom, S., & Kom, M. (2019). *Bandung Administration Information System of Health Services in the Main Puskesmas Nambo Banjaran Bandung*.
- Hussain, A., Asif, M., Jameel, A., & Hwang, J. (2019). *Measuring OPD patient satisfaction with different service delivery aspects at public hospitals in Pakistan. International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13). <https://doi.org/10.3390/ijerph16132340>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kosnan, W. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MERAUKE Wilhelmina Kosnan 1 * 1. *Ekonomi, Jurnal Magister, Pascasarjana Universitas, Manajemen Soedirman, Jendral*, 21.
- Liu, J., & Mao, Y. (2019). *Patient satisfaction with rural medical services: A cross-sectional survey in 11 Western Provinces in China. International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph16203968>
- Machmud, R., & Wolok, T. (2020). *Model Design of Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Regional General Hospitals in Gorontalo Province. International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 3(3), 63–78. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v3i3.948>
- Mahzalina, Amperawati, S. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Saat Pandemi Covid-19 Di Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru*. 1–5.
- Munawir. (2018). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit*. 17, 15–22.
- Mustika, Y. A., Nugrahaningtyas Wahjuning Utami, J., & Sukismanto, S. (2019). *Association of Health Service Quality with Patient Satisfaction in Primary Healthcare Center of Gedongtengen Yogyakarta. Journal of Health Education*, 4(1), 37–42. <https://doi.org/10.15294/jhe.v4i1.20719>
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Nursalam. (2016). *MANAJEMEN KEPERAWATAN Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta:Salemba Medika.127,128,166.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta:Salemba Medika.109-115.
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Izin dan Penyelenggaraan Praktik Terapis Gigi dan Mulut*, Kemenkes RI.
- Kementrian Kesehatan RI. (2015). *Upaya Kesehatan Gigi Dan Mulut*. Kemenkes RI.
- Kementrian Kesehatan RI. (2019). *Pusat Kesehatan Masyarakat*, Kemenkes RI.

- Purba, E. (2019). Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(1), 573–580. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i1.79>
- Rahmiati, T. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di instansi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. 13(1), 13–21.
- Rizal, A. (2018). ANALISIS FAKTOR INTERNAL PENENTU KEPUASAN PASIEN. 1–6.
- Sani, K. (2021). Jurnal Hukum dan Etika Kesehatan. *Jurnal Hukum Dan Etika Kesehatan*, 1(September), 46–64.
- Sari, I. M. et al. (2019) 'Relationship of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbingan Hospital 2018', *International Journal of Research & Review*, 6(8), pp. 77–85. Sari, I. M., Nasution, S. W., Girsang, E., & Ginting, C. N. (2019). Relationship of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbingan Hospital 2018. *International Journal of Research & Review*, 6(8), 77–85.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Sharma, K., & Jain, K. (2021). Service Quality in Health Care: A Study of Patients Satisfaction in Selected Private Hospitals of South Rajasthan. *Wesleyan Journal of Research*, 13(68), 1–9. <https://www.researchgate.net/publication/351513901>
- Simanjanrang, D., Susan Bt Hasan, R., Silaen, M., & Girsang, E. (2019). The Analysis Effect of the Quality of Health Services Against Patient Satisfaction Patients in Royal Prima Medan Hospital. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(2), 90–97. <https://doi.org/10.18196/jmmr.8293>
- Siripipatthanakul, S., & Bhandar, M. (2021). A Qualitative Research Factors Affecting Patient Satisfaction and Loyalty : A Case Study of Smile Family Dental Clinic. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, 5(July), 877–896. <https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd44975.pdf>
- Sitio, T., & Ali, H. (2019). Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital). *Scholars Bulletin*, 05(10), 551–559. <https://doi.org/10.36348/sb.2019.v05i10.002>
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). Izin dan Penyelenggaraan Praktik Terapis Gigi dan Mulut Kemenkes RI.
- Kementrian Kesehatan RI. (2015). Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut Kemenkes RI
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). Pusat Kesehatan Masyarakat. Kemenkes RI.
- Suleiman, S., & Abdulkadir, Y. (2022). Partial least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) of Patient Satisfaction on Service Quality in Katsina Public Hospitals. *Asian Journal of Probability and Statistics*, May, 49–60. <https://doi.org/10.9734/ajpas/2022/v17i330426>
- Syifani, D., & Dores, A. (2018). Aplikasi Sistem Rekam Medis Di Puskesmas

- Kelurahan Gunung. *Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(1).
- Tangdilambi Novagita, Badwi Adam, A. A. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar The Correlation between the Quality of Health Services and the Satisfaction of Out-patients at Makassar Regional Public Hospital Novagita Tangdilambi *, Adam Badwi *,. 165–181.*
- Taslim, R., Basit, M., & Agustina, R. (2021). Nurse Caring Attitude Relationships with Parents Patient Satisfaction Level in Public Hospitals Pambalah Batung Amuntai. *International Journal of Clinical Inventions and Medical Science*, 3(2), 78–85. <https://doi.org/10.36079/lamintang.ijcims-0302.253>
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- West, M. T. (2022). Gender and Patient Satisfaction in a Veterans Health Administration Outpatient Chemotherapy Unit. *Federal Practitioner*, 39 (Suppl 3), 1–8. <https://doi.org/10.12788/fp.0292>
- Woo, S., & Choi, M. (2021). Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PLoS ONE*, 16(6 June 2021), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0252241>
- Zahlimar, Zuriati, Z., & Chiew, L. (2020). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermeria Clinica*, 30, 168–170. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047>
- Zainaro, M. A., Nurhidayat, M., Keperawatan, D. I. I. I., Malahayati, U., & Lampung, B. (2020). *Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien*. 14(2), 187–194.