

Analysis of Patient Satisfaction with Dental Health Services at the Community Health Centre

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi di Puskesmas

Fitri Sulviana^{1*}, Ali Harokan², Lilis Suryani³, Akhmad Dwi Priyatno⁴

^{1,2,3,4} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang, Indonesia;

*korespondensi: fitri.sulviana89@gmail.com;

Abstract: *Oral and dental health services to improve oral and dental health, prevent and cure diseases and restore oral and dental health for individuals, families, groups or communities in a complete, integrated and quality manner. Limited facilities and infrastructure, lack of health workers and lack of medical equipment in the dental room, so that the services provided are not in line with community expectations. This study aims to determine the factors associated with patient satisfaction with dental health services. This research design is quantitative with a cross-sectional approach. The population of this study were people who visited the Puskesmas dental clinic. The sample in this study amounted to 87 people. The sampling method uses purposive sampling. This research was conducted on 08 February - 8 March 2024. Data collection using questionnaires. Bivariate data analysis using Chi-Square test and multivariate logistic regression. The results showed that there was a relationship between responsiveness (p value 0.003), assurance (p value 0.011), and empathy (p value 0.05) to dental health service satisfaction. The most dominant factor with dental health service satisfaction is Responsiveness (p value 0.002) (OR 5.50). For the Puskesmas to provide fast and responsive service in providing health services.*

Keywords: *Satisfaction; Service Quality; Health Centre; Dental Health*

Abstrak: Pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk meningkatkan kesehatan gigi dan mulut, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan gigi dan mulut perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat secara paripurna, terpadu dan berkualitas. Keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya tenaga kesehatan serta kurangnya alat-alat kesehatan pada ruangan gigi, sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung di poliklinik gigi Puskesmas. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 87 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling. Penelitian ini telah di laksanakan pada tanggal 08 Februari – 8 Maret 2024. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisiener. Analisis data bivariat menggunakan uji Chi-Square dan multivariate regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan responsiveness (p value 0,003), assurance (p value 0,011), dan empaty (p value 0,05) terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi. Faktor yang paling dominan dengan kepuasan pelayanan kesehatan gigi yaitu Responsiveness (p value 0,002) (OR 5,50). Bagi pihak Puskesmas memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Kepuasan; Mutu Pelayanan; Puskesmas; Kesehatan Gigi

PENDAHULUAN

Meskipun terdapat kemajuan dalam kesehatan mulut masyarakat secara global, masalah-masalah besar masih tetap ada di seluruh dunia, terutama di kalangan masyarakat komunitas kurang mampu di negara-negara berpendapatan rendah

dan menengah, namun juga di negara-negara berpendapatan tinggi (Hamid et al., 2024). Selain itu, kesehatan mulut penting perawatan telah menjadi hak istimewa, bukan hak, bagi sebagian besar individu (Hugo et al., 2021).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan untuk meningkatkan kesehatan gigi dan mulut, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan gigi dan mulut perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat secara paripurna, terpadu dan berkualitas (Permenkes RI, 2015).

Fasilitas pelayanan kesehatan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat pada pasal 4 indikator mutu di tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 terdiri atas kepuasan pasien (Permenkes RI Nomor 30, 2022).

Laporan Status Kesehatan Mulut Global WHO (2022) memperkirakan bahwa penyakit mulut mempengaruhi hampir 3,5 miliar orang di seluruh dunia, dengan 3 dari 4 orang yang terkena dampaknya tinggal di negara-negara berpenghasilan menengah. Secara global, diperkirakan 2 miliar orang menderita karies gigi permanen dan 514 juta anak menderita karies gigi sulung (WHO, 2023).

Dari 3 terdapat 10 orang menunda atau menghindari kunjungan ke dokter gigi karena biayanya 1 dari 4 anak (usia 5 hingga 10 tahun) mengalami kerusakan gigi susu yang tidak diobati 1 dari 25 orang (berusia 15 tahun ke atas) tidak memiliki sisa gigi asli (Care, 2022).

Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menyatakan bahwa proporsi terbesar masalah gigi di Indonesia adalah gigi rusak atau berlubang/sakit (45,3%). Sedangkan masalah kesehatan mulut yang mayoritas dialami penduduk Indonesia adalah gusi bengkak dan atau keluar bisul (abses) sebesar 14%. Dari 57,6% penduduk bermasalah kesehatan gigi

dan mulut, ternyata yang mengakses pelayanan kesehatan gigi hanya sekitar 10,2% (Widyawati, 2021).

Penelitian berjudul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado, hasil penelitian diperoleh ada hubungan bermakna antara usia, status marital, pekerjaan, metode pembayaran dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dan terdapat korelasi linear sangat kuat antara kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi *Servqual* dan domain dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado (Sagay et al., 2023).

Penelitian berjudul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi di Puskesmas, hasil penelitian menunjukkan pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara, baik dalam dimensi *assurance, reliability, responsiveness, tangible*, maupun *emphaty* (Nurhaeni et al., 2022).

METODE

Desain dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini masyarakat yang berkunjung di Poli Gigi Puskesmas Muara Kulam tahun 2024. Teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling, Sampel berjumlah 87 responden. Lokasi penelitian di Puskesmas Muara Kulam dengan menggunakan kuesioner yang hasilnya akan dianalisis menggunakan uji univariat, bivariat dengan chi-square dan multivariat dengan regresi logistik berganda.

HASIL

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kepuasan Pasien		
Puas	66	75,9
Tidak puas	21	24,1
Tangible		
Baik	65	74,7
Kurang Baik	22	25,3
Reliability		
Baik	44	50,6
Kurang Baik	43	49,4
Responsiveness		
Baik	65	74,7
Kurang Baik	22	25,3
Assurance		
Baik	59	67,8
Kurang Baik	28	32,2
Emphaty		
Baik	85	97,7
Kurang Baik	2	2,3
Total	87	100

Dari hasil penelitian variabel kepuasan pasien berjumlah 87 responden diketahui bahwa jumlah responden dengan kepuasan pasien 66 responden (75,9%), sedangkan kepuasan pasien tidak puas 21 responden (24,1%), Variabel *tangible* baik sebesar 65 (75,9%), sedangkan *tangible* kurang baik 22 (25,3%). Variabel *reliability* baik 44 (50,6%), sedangkan *Reliability* kurang baik 43 responden (49,4%).

Variabel *responsiveness* baik 65 (74,7%) responden, sedangkan *responsiveness* kurang baik 22 responden (25,3%). Variabel *assurance* baik 59 (67,8%), sedangkan *assurance* kurang baik 28 responden (32,2%). Variabel *emphaty* baik 85 (97,7%), sedangkan *emphaty* kurang baik 2 responden (2,3%).

Tabel 2. Analisis Bivariat

Variabel	Kepuasan pasien				Total	pvalue
	Puas		Tidak puas			
	f	%	f	%	f	
Tangible						
Baik	47	72,3	18	27,7	65	0,29
Kurang baik	19	86,4	3	13,6	22	
Reliability						
Baik	34	77,3	10	22,7	44	0,95
Kurang baik	32	74,4	11	25,6	43	
Responsiveness						
Baik	55	84,6	10	15,0	65	0,003
Kurang baik	11	50,0	11	50,0	22	
Anssurance						
Baik	50	84,7	9	15,3	59	0,011
Kurang baik	16	57,2	12	42,9	28	
Emphaty						
Baik	66	77,6	19	22,4	85	0,05
Kurang baik	0	0	2	100,0	2	

Tabel 3. Faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan gigi

Variabel	pvalue	OR	95,0% C.I. for EXP(B)	
			Lower	Upper
<i>Responsiveness</i>	0,002	5,50	1,88	16,09

PEMBAHASAN

Tangible

Dari hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p* Value 0,29, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional, hasil penelitian tidak ada hubungan *tangible* terhadap tingkat kepuasan pasien (Rizky Putri Pratiwi et al., 2022).

Penelitian lainnya berjudul persepsi pasien puskesmas tentang kualitas pelayanan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang, hasil penelitian tidak ada hubungan *tangibles* dengan minat kunjungan ulang (Putri et al., 2021).

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi *tangible* masih belum cukup memuaskan. Tingkat kurang puas responden karena belum terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan) dan aspek sosio-ekonomi (Yuliani & Dety, 2023).

Dimensi *tangible* (wujud) merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa wujud atau tampilan meliputi fisik, kelengkapan, penampilan karyawan dan peralatan komunikasi (Hafied, 2011).

Berdasarkan asumsi penelitian sebagian besar *tangible* baik 65 responden. bukti langsung seperti sarana dan prasarana pelayanan di poli gigi perlu diperhatikan karena dengan kelengkapan dalam sarana dan prasarana memadai petugas dalam pekerja tidak ada hambatan.

Reliability

Dari hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p* Value 0,95 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang, hasil penelitian *Reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap *satisfaction*, koefisien regresi positif sebesar 0,063 dengan C.R sebesar 0,909 dan probabilitas (*p*) sebesar 0,363 (Ladytama et al., 2018).

Penelitian lainnya berjudul hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Buton Tengah tahun 2021, hasil penelitian tidak ada hubungan kehandalan dengan kualitas pelayanan (Permatasari et al., 2021).

Dimensi *reliability* merupakan mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan akurat meliputi, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan (Hafied, 2011).

Berdasarkan asumsi penelitian sebagian besar *reliabilitas* baik 44 responden. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilakukan agar pelayanan yang diberikan tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat, sehingga masyarakat akan menilai atas pelayanan tersebut.

Responsiveness

Dari hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p* Value 0,003, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan

kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai $OR=5,50$ yang artinya responden dengan *responsiveness* baik memiliki peluang 5,50 kali untuk kepuasan pasien puas dibandingkan dengan responden dengan *responsiveness* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi di Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara baik dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) (Nurhaeni et al., 2022).

Penelitian lainnya berjudul persepsi pasien puskesmas tentang kualitas pelayanan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang, hasil penelitian ada hubungan *responsiveness* dengan minat kunjungan ulang (Putri et al., 2021).

Penelitian berjudul pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS (Aulia et al., 2017).

Daya tanggap terhadap pasien harapan, tidak diukur berdasarkan cara memenuhi kebutuhan kesehatan yang dihasilkan dari hal tersebut bantuan medis, melainkan berdasarkan kinerja sistem di bidang lain selain kesehatan dan melalui sikap tanggapnya terhadap harapan masyarakat sehubungan dengan keinginan mereka untuk diperlakukan penyedia layanan kesehatan *preventif*, penyembuhan atau kolektif (Ristea et al., 2009).

Responden merasa ketanggapan kurang baik namun puas

dengan pelayanan yang diberikan oleh Poli Gigi disebabkan karena ada faktor lain yang mempengaruhi dalam pelayanan yang diberikan, misalnya komunikasi yang dengan pasien berjalan dengan baik. Responden yang memandang ketanggapan kurang baik kurang puas dengan pelayanan di Poli Gigi disebabkan karena responden merasakan kurangnya tanggapan yang diberikan pihak poli ketika ada keluhan dari pasien (Ariandini & Sudirman, 2022).

Berdasarkan asumsi penelitian sebagian besar *Responsiveness* baik 65 responden. Cepat serta tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, tidak membeda-bedakan serta mudah tanggap terhadap keluhan pasien harus dilakukan pada pelayanan kesehatan.

Anssurance

Dari hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p* Value 0,011, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *ansurance* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai $OR= 4,14$ yang artinya responden dengan *ansurance* baik memiliki peluang 4,14 kali untuk kepuasan pasien puas dibandingkan dengan responden dengan *Anssurance* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi di Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara baik dalam dimensi *Anssurance* (Nurhaeni et al., 2022).

Penelitian lainnya berjudul persepsi pasien puskesmas tentang kualitas pelayanan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang, hasil penelitian ada hubungan *Assurance* dengan minat kunjungan ulang (Putri et al., 2021).

Assurance meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Sudirman et al., 2023).

Berdasarkan asumsi penelitian sebagian besar *Assurance* baik 59 responden. jaminan atas pelayanan yang diberikan, keterampilan petugas kesehatan serta keselamatan harus diberikan oleh pihak pemberi layanan kesehatan, sehingga pasien merasa aman berada di suatu pelayanan kesehatan.

Empathy

Dari hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p* Value 0,05, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*= 0,22 yang artinya responden dengan *emphaty* baik memiliki peluang 0,22 kali untuk kepuasan baik dibandingkan dengan responden dengan *emphaty* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS (Aulia et al., 2017).

Penelitian lainnya berjudul hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, hasil penelitian ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas (Zulmi et al., 2022).

Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari dimensi akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan meliputi rumah sakit untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (Sudirman et al., 2023).

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besara *emphaty* baik sebanyak 85 responden. Petugas dalam berkomunikasi harus berupaya mendengarkan keluhan terhadap penyakit yang diderita oleh pasien.

Responsiveness

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024 adalah *Responsiveness*.

Hasil analisis multivariat adalah bila variabel independen di uji secara bersama-sama maka variabel *Responsiveness* adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Dimensi *responsiveness* merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan

atau keinginan konsumen dengan segera mungkin (Hafied, 2011).

Berdasarkan asumsi peneliti suatu pelayanan yang bermutu harus di iringi dengan kemauan pihak pemberi pelayanan untuk memberikan informasi pelayanan seperti pelayanan poli gigi, pelayanan, jadwal pelayanan dan sebagainya serta cepat dalam merespon kebutuhan dari pasien.

KESIMPULAN

Ada hubungan *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024. Tidak ada hubungan *tangible* dan *reliability* terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024

DAFTAR PUSTAKA

- Ariandini, M., & Sudirman. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. *Jurnal Riset Kualitatif Dan Promosi Kesehatan (Januari, 2(1), 17–23.*
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Isnur, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *DENTINO Jurnal Kedokteran Gigi, 11(1), 95–100.*
- Care, A. | D. of H. and A. (2022). *Dental health.* <https://www.health.gov.au/topics/dental-health>
- Hafied, H. (2011). Pengaruh dimensi kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien askes PNS rawat inap Rumah Sakit Anutapura Palu. In *Jurnal Aplikasi Manajemen* (Vol. 9, Issue 4, pp. 1509–1516).
- Hamid, A. Y. S., Mustikasari, Akbar, M. A., Amiruddin, I., & Syukrowardi, D. A. (2024). Analisis Kebijakan Keperawatan dan Kesehatan. Malang: Literasi Nursantara.
- Hugo, F. N., Kassebaum, N. J., Marcenes, W., & Bernabé, E. (2021). Role of Dentistry in Global Health: Challenges and Research Priorities. *Journal of Dental Research, 100(7), 681–685.* <https://doi.org/10.1177/0022034521992011>
- Kemkes RI. (2022). *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.* 89–91. https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduh_1666854298_554914.pdf
- Ladytama, R. S., Sugiarto, J., & Sudiro, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 6(2), 151–158.* <https://doi.org/10.14710/jmki.6.2.2018.151-158>
- Nurhaeni, Abdullah, N., & Mult, A. S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas. *Media Kesehatan Gigi, 21(1), 18–28.*
- Permatasari, I., Sabilu, Y., & Suhadi. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Buton Tengah Tahun 2021. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO), 2(3), 105–113.*
- Permenkes RI. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Upaya Kesehatan Gigi Dan Mulut. *Jurnal Teknosains, 44(8), 53.* <http://arxiv.org/abs/1011.1669v0><http://dx.doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201><http://stacks.iop.org/1751-8121/44/i=8/a=085201?key=crossref><http://www.persi.or.id/images/regulasi/permenkes/pmk892015.pdf>

- Putri, D. S., Erika, C., & Utami, D. A. (2021). Persepsi Pasien Puskesmas Tentang Kualitas Pelayanan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang. *Prosiding Dental Seminar Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 6(1), 42–55.
- Ristea, A.-L., Stegroiu, I., Ioan-Franc, V., & Dinu, V. (2009). Responsiveness Of Health Systems : A Barometer Of The Quality Of Health Services. *Quality Management In Services*, XI(26), 277–287.
- Rizky Putri Pratiwi, Misnaniarti, & Idris, H. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan Prima Nusantara*. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3172046>
- Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *E-GiGi*, 11(2), 196–205. <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>
- Sudirman, Yanuarti, R., Oktarianita, Fajrini, F., & Widiastuti, S. K. (2023). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. In *Gunadarma University* (Issue 7). Ara Digital Mandiri. [https://eprints.uad.ac.id/42110/1/ISBN-Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.pdf](https://eprints.uad.ac.id/42110/1/ISBN-Manajemen_Mutu_Pelayanan_Kesehatan.pdf)
- WHO. (2023). *Oral health*. <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/oral-health>
- Widyawati. (2021). *Kemenkes Tingkatkan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Yang Aman Dari Penularan COVID-19*. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20210912/3338465/kemenkes-tingkatkan-layanan-kesehatan-gigi-dan-mulut-yang-aman-dari-penularan-covid-19/>
- Yuliani, S., & Dety, M. (2023). Literature Review: Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(4), 823–828. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i4.229>
- Zulmi, R. M., Symond, D., & Susi, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. *Andalas Dental Journal*, 10(1), 44–53. <https://doi.org/10.25077/adj.v10i1.213>