

## GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI PUSKESMAS CIKUYA TAHUN 2023

Pingkan Imelliana Rizaldy<sup>(1)</sup>, Rony Darmawansyah Alnur<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat/Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jl. Limau 2 RT.3/RW.3, Keramat Pela, Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12130 (Pingkan Imelliana Rizaldy)

\*email: pingkanbrabo@gmail.com

<sup>(2)</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat/Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jl. Limau 2 RT.3/RW.3, Keramat Pela, Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12130 (Rony Darmawansyah Alnur)

email: ronyalnur@uhamka.ac.id

\*corresponding author

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam standar suatu fasilitas kesehatan. Kunjungan pasien ke Puskesmas Cikuya mengalami fluktuatif dari tahun 2019 hingga tahun 2021. Hal ini dapat terjadi dikarenakan faktor internal dan eksternal. Pada faktor internal dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada pasien yang masih kurang sesuai dengan harapan mereka sehingga pasien enggan untuk kembali berobat. Adapun pada faktor eksternal yaitu karena derajat kesehatan masyarakat meningkat. Menciptakan kepuasan pasien bukanlah sesuatu yang mudah, salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Cikuya tahun 2023. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Cikuya, pengukuran kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional* dan teknik yang digunakan *non-probability sampling* yaitu *accidental sampling* dengan jumlah sampel 177 responden. Instrument penelitian menggunakan lembar kuesioner. Dari hasil penelitian berdasarkan lima dimensi menggambarkan pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut masing-masing persentase: 1). Dimensi *reliability* dengan persentase 66% (116 responden), 2). Dimensi *responsiveness* dengan persentase 74% (130 responden), 3). Dimensi *assurance* dengan persentase 69% (122 responden), 4). Dimensi *empathy* dengan persentase 68% (120 responden), 5). Dimensi *tangible* dengan persentase 64% (113 responden). Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan menggabungkan lima dimensi, secara keseluruhan responden menyatakan puas 158 responden (89%) terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Cikuya. Disarankan untuk meningkatkan pelayanan bidang kehandalan, daya tanggap dan jaminan, serta mempertahankan pelayanan dalam bidang empati dan bukti nyata.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut, Puskesmas

### ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the primary indicators in the standards of a healthcare facility. Patient visits to the Cikuya Health Center fluctuated from 2019 to 2021. This may be due to internal and external factors. Internal factors include the services provided to patients, which may not meet their expectations, causing them to be reluctant to return for treatment. External factors include the improvement in community health levels. Creating patient satisfaction is not easy. One way to improve service quality is by measuring patient satisfaction levels. The aim of this study is to describe the level of patient satisfaction with dental and oral health services at the Cikuya Health Center dental clinic in 2023. This study was conducted at the Cikuya Health Center, with patient satisfaction measured based on five service dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. The method used in this study is descriptive quantitative, with a cross-sectional approach and non-probability sampling technique, namely accidental sampling, with a total sample of 177 respondents. The research instrument used was a questionnaire. The study results based on the five dimensions show the following patient satisfaction percentages with dental and oral health services: 1). Reliability dimension: 66% (116 respondents), 2). Responsiveness dimension: 74% (136 respondents), 3). Assurance dimension: 69% (122 respondents), 4). Empathy dimension: 68% (120 respondents), 5). Tangibility dimension: 64% (113 respondents). Overall, by combining the five dimensions, 158 (89%) of respondents stated they were satisfied with the dental and oral health services at the Cikuya Health Center dental clinic. It is recommended to improve services in the areas of reliability, responsiveness, and assurance, while maintaining services in the areas of empathy and tangibility.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Dental and Oral Health Services, Community Health Center

### PENDAHULUAN

Masyarakat di Indonesia kini menganggap layanan kesehatan merupakan kebutuhan mendasar. Dalam perannya sebagai pasien, anggota masyarakat mempunyai harapan yang masuk akal untuk menerima layanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, merupakan tanggung jawab setiap individu untuk mencapai kesehatan yang optimal sesuai dengan kemampuannya. Namun, banyak orang yang mengutamakan kesehatannya secara keseluruhan dibandingkan gigi dan gusinya (Pamunarsih *et al.*, 2018).

Tren yang ada saat ini di sektor layanan kesehatan Indonesia menunjukkan perkembangan yang di bawah standar. Pemerintah telah gagal memberikan akses yang setara terhadap layanan kesehatan berkualitas tinggi (Sudarwati & Larasati, 2019). Menurut Kementerian Kesehatan RI (2019) sebanyak 57,6% masyarakat Indonesia masih mengalami masalah kesehatan

gigi, sedangkan yang melakukan pengobatan mandiri baru sebagian besar (42,2%).

Pelayanan puskesmas yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pasien yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan untuk loyalitas yaitu memanfaatkan kembali dan merekomendasi pelayanan kepada orang lain di sekitarnya. Kegagalan dalam memahami pentingnya kualitas layanan dan kepuasan pasien akan mengundang kesempatan untuk kehilangan pasien (Goula *et al.*, 2021). Kepuasan pasien diakui sebagai komponen penting dari pelayanan yang fokus pada manusia dan menjadi indikator utama kualitas pelayanan (Louw *et al.*, 2017).

Berlandaskan pembahasan pada latar belakang di atas, yang menentukan puas atau tidaknya seorang pasien dengan perawatan gigi yang diterimanya adalah seberapa sesuai dengan harapannya (Aulia *et al.*, 2017). Berdasarkan data (Profil Kesehatan

Puskesmas Cikuya, 2022) jumlah kunjungan pasien pada tahun 2019 sebanyak 1.191, kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 600 jumlah kunjungan pasien. Kemudian pada tahun 2022 mengalami peningkatan dari tahun 2021 yaitu 960 kunjungan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan dua faktor yakni faktor internal dan eksternal. Pada faktor internal dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada pasien masih kurang sesuai harapan mereka sehingga pasien enggan untuk kembali berobat serta masyarakat enggan berkunjung dikarenakan persepsi bahwa jika berkunjung ke puskesmas akan di diagnosa Covid 19. Adapun pada faktor eksternal dapat dipengaruhi oleh derajat kesehatan masyarakat meningkat. Oleh karena itu peneliti tertarik meneliti gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas cikuya.

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimanakah gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Cikuya.

## METODE

Untuk mendapatkan gambaran secara luas seberapa puas pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh poli gigi Puskesmas Cikuya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain *cross-sectional*.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 960 pasien dan sampel berjumlah 177 responden, dengan metode *non-probability accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cikuya dan waktu penelitian dimulai dari bulan Juli hingga Agustus 2023. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dan

data sekunder. Dalam penelitian ini, kuesuoner diaplikasikan untuk mengumpulkan informasi.

Metode analisis data kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Analisis univariat digunakan untuk menguji data dalam penelitian ini. Untuk mengetahui kepuasan pasien pada setiap pertanyaan digunakan rumus :

$$\text{Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

Hasil yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Menurut (Emilia, 2016) untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diklasifikasikan kedalam lima kategori ;

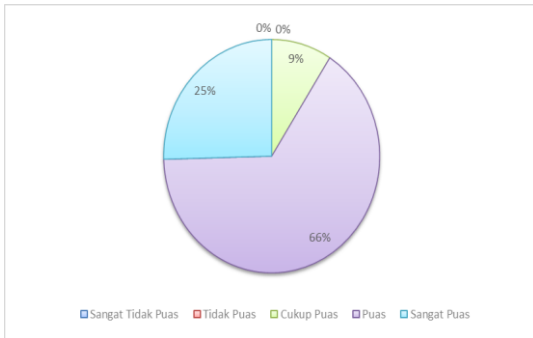
1. Sangat Tidak Puas skor 0%-20%
2. Tidak Puas skor 21%-40%
3. Cukup Puas skor 41%-60%
4. Puas skor 61%-80%
5. Sangat Puas skor 81%-100%

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Lima dimensi kualitas pelayanan diidentifikasi dalam studi persepsi pengguna terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh poli gigi Puskesmas Cikuya. Dimensi-dimensi tersebut adalah (*reliability*) keandalan tenaga kesehatan gigi dalam ketepatan pemberian pelayanan, (*responsiveness*) daya tanggap tenaga kesehatan dalam mengatasi kekhawatiran pasien, (*assurance*) jaminan atas kekhawatiran pasien apabila tenaga kesehatan gagal dalam memberikan pelayanan. memberikan bantuan, (penekanan) penekanan pada kebutuhan pasien, dan (penekanan) Secara detail kepuasan pasien di Puskesmas Cikuya digambarkan pada diagram pie berikut:

1. Gambaran Kepuasan Pasien Dimensi Reliability

Gambaran kepuasan pasien pada dimensi *reliability* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Kepuasan Pasien Dimensi Reliability

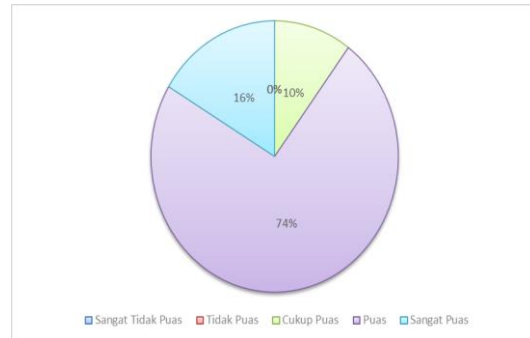
Berdasarkan gambar 1, hasil perhitungan tingkat kepuasan menunjukkan jawaban responden terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada dimensi *reliability*, dari total 177 responden (100%) yang diteliti, sebesar 116 (66%) responden menyatakan puas dan sebesar 45 (25%) responden menyatakan sangat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian, (Salasim *et al.*, 2021), tingkat kepuasan responden yang menilai dimensi reliabilitas berkisar antara 81,13% hingga 18,87%. Sedangkan persentase masyarakat yang puas dan tidak puas terhadap keandalan layanan adalah sama yaitu sebesar 50%. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Istiana *et al.*, 2019) menunjukkan bahwa 98% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya, dan 49 persen merasa puas namun masih menganggap pelayanan yang mereka terima di bawah standar.

Sebagian besar orang yang mengisi survei ini mengatakan mereka senang dengan pengalaman mereka karena ahli kesehatan gigi telah menjelaskan semuanya secara rinci.

2. Gambaran Kepuasan Pasien Dimensi Responsiveness

Gambaran kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2. Kepuasan Pasien Dimensi Responsiveness

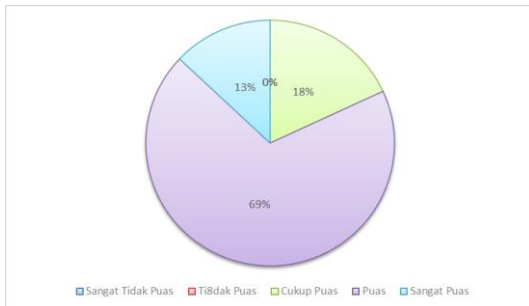
Berdasarkan gambar 2, hasil perhitungan tingkat kepuasan menunjukkan jawaban responden terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada dimensi *responsiveness*, dari total 177 responden (100%) yang diteliti, sebesar 130 (74%) responden menyatakan puas dan sebesar 29 (16%) responden menyatakan sangat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hayati *et al.*, 2018) menunjukkan hasil penelitian berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) didominasi oleh kategori baik yaitu sebanyak 32 responden (50,8%), sebanyak 15 responden (23,8%) memilih sangat baik, sedangkan 13 responden (20,6%) memilih cukup baik. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Rahmah, 2017) mayoritas responden (53,75 persen) merasa puas terhadap kualitas pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas BPG Sukajadi Kota Bandung, 27,5 persen cukup puas, dan 0,95% sangat tidak puas.

Hasil penelitian ini didominasi oleh responden yang sudah puas dengan petugas kesehatan gigi yang segera melakukan pelayanan serta tindakan ketika pasien mengeluh atas keadaannya.

### 3. Gambaran Kepuasan Pasien Dimensi Assurance

Gambaran kepuasan pasien pada dimensi *assurance* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3. Kepuasan Pasien Dimensi Assurance

Berdasarkan gambar 3, hasil perhitungan tingkat kepuasan menunjukkan jawaban responden terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada dimensi *assurance*, dari total 177 responden (100%) yang diteliti, sebesar 122 (69%) responden menyatakan puas dan sebesar 23 (13%) responden menyatakan sangat puas.

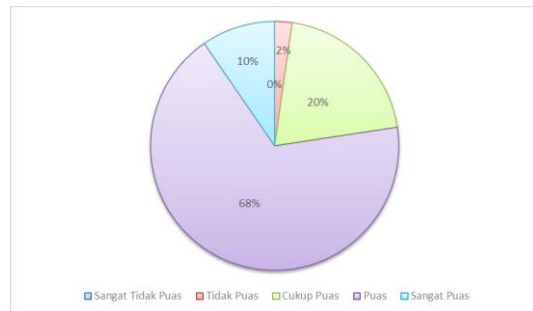
Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pratiwi *et al.*, 2019) dari penelitian didapatkan hasil yaitu dari 94 pasien (100%) yang menyatakan assurance pada kategori baik, sebagian besar puas dengan pelayanan yaitu sebanyak 79 pasien (84%) sedangkan pada 15 pasien (16%) menyatakan kurang puas. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Eni & Abubakar, 2019) jawaban responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk variabel (Jaminan) di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan, dari 30 responden yang diteliti didapatkan bahwa responden merasa sangat puas dengan persentase 63.3% sebanyak 19 responden dan puas dengan persentase 36.7% sebanyak 11 responden.

Persentase tertinggi dalam penelitian ini adalah puas, dimana responden sudah puas dengan petugas

kesehatan gigi membuat pasien merasa aman dalam berinteraksi.

### 4. Gambaran Kepuasan Pasien Dimensi Empathy

Gambaran kepuasan pasien pada dimensi *empathy* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4. Kepuasan Pasien Dimensi Empathy

Berdasarkan gambar 4, hasil perhitungan tingkat kepuasan menunjukkan jawaban responden terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada dimensi *Empathy*, dari total 177 responden (100%) yang diteliti, sebesar 120 (68%) responden menyatakan puas dan sebesar 17 (10%) responden menyatakan sangat puas.

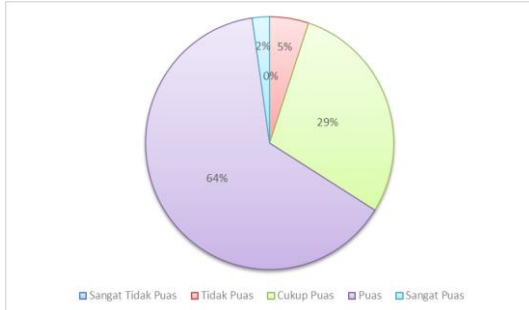
Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pratiwi *et al.*, 2021) dari penelitian didapatkan hasil yaitu dari 90 pasien (100%) yang menyatakan empathy pada kategori baik, sebagian besar puas dengan pelayanan yaitu sebanyak 79 pasien (88%) sedangkan pada 11 pasien (12%) menyatakan kurang puas. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Alim *et al.*, 2019) yang menyatakan terkait sikap ramah petugas, yang memilih tidak ramah sebanyak 104 (55,9%) responden, dan yang memilih ramah sebanyak 82 (44,1%) responden.

Responden terbanyak dalam penelitian ini sudah puas dengan petugas Kesehatan gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.



### 5. Gambaran Kepuasan Pasien Dimensi Tangible

Gambaran kepuasan pasien pada dimensi *Tangible* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5. Kepuasan Pasien Dimensi Tangible

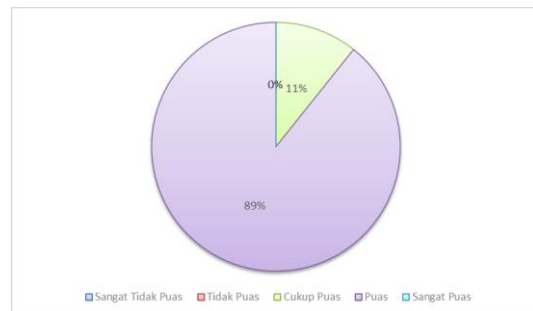
Berdasarkan gambar 5, hasil perhitungan tingkat kepuasan menunjukkan jawaban responden terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada dimensi *Empathy*, dari total 177 responden (100%) yang diteliti, sebesar 113 (64%) responden menyatakan puas dan sebesar 4 (2%) responden menyatakan sangat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Prasasti *et al.*, 2021) yang menyebutkan bahwa sebanyak 60 (100%) responden puas sebanyak 93% dari 56 responden, dan responden yang tidak puas sebanyak 7% dari 4 responden. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Istiana *et al.*, 2019) didapatkan hubungan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien. Sebanyak 126 responden, terdapat 39 responden mengatakan puas tetapi merasa kurang baik dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan 87 responden lainnya mengatakan kurang puas dan kurang baik dengan pelayanan yang diberikan.

Mayoritas responden pada penelitian ini merasa puas dengan puskesmas memiliki persediaan obat yang selalu dibutuhkan pasien.

### 6. Gambaran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dihitung dengan menjumlahkan skor pada lima dimensi yaitu daya tanggap, jaminan, empati, dan sesuatu yang nyata. Agar seluruh signifikansinya dapat dihargai. Hasil perhitungan Kepuasan pasien secara detail berdasarkan 5 dimensi pada Puskesmas Cikuya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 6. Kepuasan Pasien berdasarkan 5 Dimensi

Pada gambar 6 menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Cikuya, dari total 177 responden yang diteliti responden yang menyatakan puas sebesar 158 (89%) responden, sedangkan sebesar 19 (11%) responden menyatakan cukup puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Afrioza & Baidillah, 2021) yang menyatakan berdasarkan distribusi responden merasa puas sebanyak 75 kepuasan menunjukkan mayoritas (69,4%), sedangkan untuk responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 33 responden (30,6).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan (Wulan *et al.*, 2019) menghasilkan tingkat kepuasan pasien umum sebesar 92,86% terhadap kualitas pelayanan poli gigi yang diberikan Puskesmas VI Denpasar Selatan, 4,76 persen responden menyatakan puas; 2,38 persen responden merasa tidak puas dan 3,08 persen responden merasa ragu.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Cikuya berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengukuran terhadap kepuasan pasien dimensi *reliability* terdapat 116 (66%) responden puas terhadap pelayanan petugas kesehatan gigi yang memberikan penjelasan terkait dosis dan aturan minum obat yang jelas.
2. Pengukuran terhadap kepuasan pasien dimensi *responsiveness* terdapat 130 (74%) responden menyatakan puas terhadap petugas kesehatan gigi yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP.
3. Pengukuran terhadap kepuasan pasien dimensi *assurance* terdapat 122 (69%) responden menyatakan puas terhadap petugas kesehatan gigi yang tidak membedakan-beda pasien.
4. Pengukuran terhadap kepuasan pasien dimensi *empathy* terdapat 120 (68%) responden menyatakan puas terhadap kesopanan dan keramahan petugas kesehatan gigi.
5. Pengukuran terhadap kepuasan pasien dimensi *tangible* terdapat 113 (64%) atau menyatakan puas terhadap fasilitas ruang tunggu yang nyaman, bersih dan aman di Puskesmas Cikuya.
6. Hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Cikuya didapatkan persentase 158 (89%) termasuk kedalam kriteria puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- 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*, II(1), 95–100.
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Patient Satisfaction. Puskesmas, SERVQUAL*, 39 (year 1985-2015).
- Eni, N., & Abubakar, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Gigi Tiruan Lepas Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Media Kesehatan Gigi : Politeknik Kesehatan Makassar*, 18(2), 37–43. <https://doi.org/10.32382/mkg.v18i2.1307>
- Goula, A., Stamouli, M. A., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., Stauroopoulos, E., Kelesi, M., & Kaba, E. (2021). Public hospital quality assessment. Evidence from greek health setting using

- SERVQUAL model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Hayati, K., Hakim, R. F., & E, M. J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah. *Cakradonya Dental Journal*, 10(2), 78–85. <https://doi.org/10.24815/cdj.v10i2.11705>
- Istiana, M. N., Imran Ahmad, L. O. A., & Dwiyantri Liaran, R. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes, 1 Nomor 2(02)*, 24–31.
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). InfoDATIN Kesehatan Gigi Nasional September 2019. *Pusdatin Kemenkes RI*, 1–6.
- Louw, J. M., Marcus, T. S., & Hugo, J. F. M. (2017). Patient- or person-centred practice in medicine? - A review of concepts. *African Journal of Primary Health Care and Family Medicine*, 9(1), 1–7. <https://doi.org/10.4102/phcfm.v9i1.1455>
- Pamunarsih, Santoso, B., & Sukini. (2018). Factors Affecting the Low Utilization of Dental Polyclinic in Karanganyar Ii Community Health Center on Demak. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 5(1), 8. <https://doi.org/10.31983/jkg.v5i1.3559>
- Prasasti, S. D., Sirait, T., Koesoemah, H. A., & Laela, D. S. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Upt Puskesmas Cibaliung. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 2(2), 625–632.
- 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>
- Pratiwi, R. P., Misnaniarti, & Idris, H. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan*, 9(3), 140–149.
- Profil Kesehatan Puskesmas Cikuya. (2022). *Profil Kesehatan Puskesmas Cikuya*. 1–71.
- Rahmah, R. N. (2017). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Sukajadi Kota BANDUNG*.
- Salasim, N. S., Sirait, R. W., & Sinaga, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 44–51. <https://doi.org/10.35508/mkm.v3i1.3479>
- Sudarwati, M., & Larasati, D. C. (2019). Analisis pelayanan prima dalam mendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak: Studi pada Puskesmas Dinoyo Kecamatan Lowokwaru. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 144–151.
- Wulan, I. G. A. S., Pertiwi, N. K. F. R., & Prasetya, M. A. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Pasien Umum Terhadap Pelayanan di Faskes Tingkat Pertama Poli Gigi



Puskesmas IV Denpasar Selatan.  
*Bali Dental Journal*, 3(2), 64–69.  
<http://jkg-udayana.org/ojs/index.php/bdj/article/view/166>