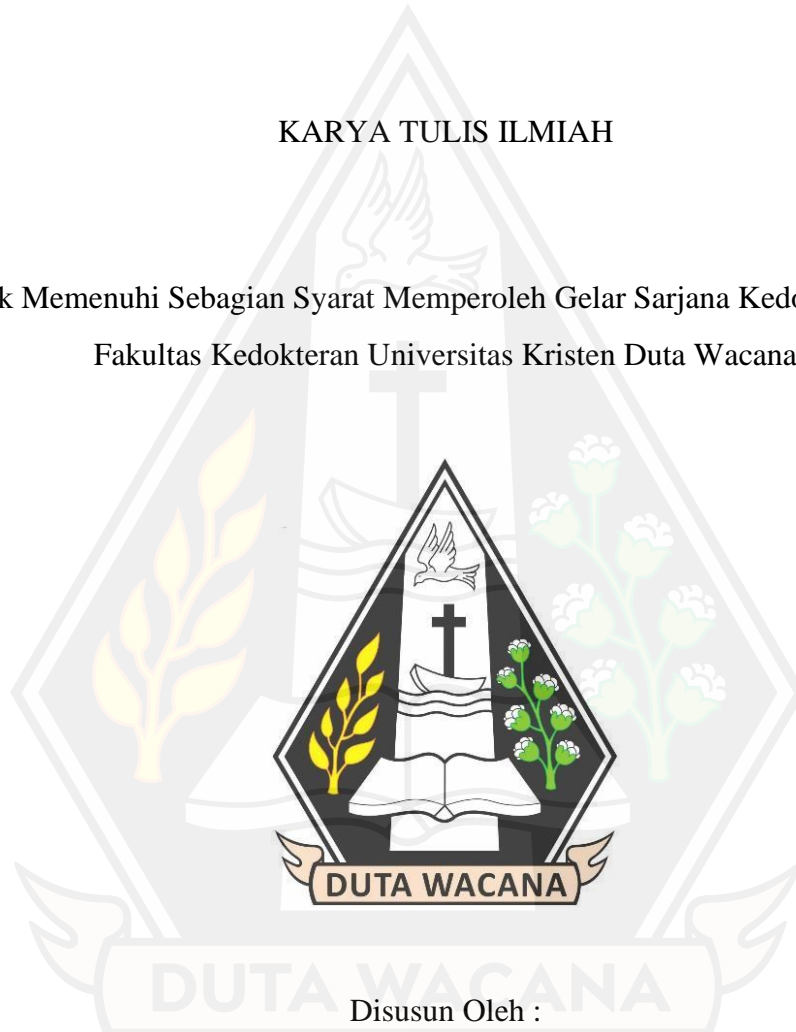


**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA MASA  
PANDEMI COVID-19 DI POLI GIGI DAN MULUT  
PUSKESMAS SANDEN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran Pada  
Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana



Disusun Oleh :

**HELMI ARYOSYAPUTRA**

**41190372**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Helmi Aryosyaputra  
NIM : 41190372  
Program studi : Pendidikan Dokter  
Fakultas : Kedokteran  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

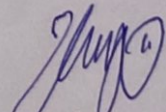
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI  
POLI GIGI DAN MULUT PUSKESMAS SANDEN**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 11 Agustus 2023

Yang menyatakan

  
Helmi Aryosyaputra  
41190372

## LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH




Dengan Judul:

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI POLI GIGI DAN MULUT PUSKESMAS SANDEN

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**HELMI ARYOSYAPUTRA**  
41190372

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Pendidikan Dokter  
Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana  
dan dinyatakan DITERIMA  
untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada  
tanggal 04 Agustus 2023

Nama Dosen	Tanda Tangan
1. Dr. drg. MM Suryani Hutomo, M.D.Sc (Dosen Pembimbing I)	
2. dr. Daniel Chriswinanto A.N., MPH (Dosen Pembimbing II)	
3. dr. Katherina Adisaputro, MPH (Dosen Penguji)	

Yogyakarta, 04 Agustus 2023

Disahkan Oleh:

Dekan

Wakil Dekan I Bidang Akademik



dr. The Maria Meiwati Widagdo, Ph.D



dr. Christiane Marlene Sooai, M.Biomed

## **PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

### **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI POLI GIGI DAN MULUT PUSKESMAS SANDEN**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 04 Agustus 2023

Yang menyatakan



**Helmi Aryosyaputra**

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Helmi Aryosyaputra**

NIM : **41190372**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya tulis ilmiah saya yang berjudul:

### **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI POLI GIGI DAN MULUT PUSKESMAS SANDEN**

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat dan mempublikasi Karya Tulis Ilmiah selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan hak cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 04 Agustus 2023

Yang menyatakan,



**Helmi Aryosyaputra**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Masa Pandemi Covid-19 di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden”**. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa proses panjang yang ditempuh penulis dalam menyusun dan menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tidak lepas dari doa, motivasi, bimbingan, masukan, dan semangat yang diberikan kepada penulis dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung serta membantu penulis mulai dari awal penyusunan karya tulis ilmiah hingga selesai, yaitu :

1. Tuhan Yang Maha Esa Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan karunia kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
2. dr. The Maria Meiwati Widagdo, Ph.D. selaku dekan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan izin terbitnya karya tulis ilmiah ini.
3. Dr. drg. MM Suryani Hutomo, M.D.Sc selaku dosen pembimbing 1 yang telah berkenan memberikan waktu dan pikiran dalam membimbing serta memberikan motivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah ini.
4. dr. Daniel Chriswinanto A.N., MPH selaku dosen pembimbing 2 yang telah berkenan memberikan waktu dan pikiran dalam membimbing serta

memberikan motivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah ini.

5. dr. Katherina Adisaputro, MPH selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, arahan, dan bimbingan dalam penyempurnaan penulisan karya tulis ilmiah ini.
6. dr. Yacobus Christian Prasetyo, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dan memantau perkembangan akademik penulis selama menjalani studi.
7. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Kedokteran UKDW yang telah memberikan bantuan dan ilmunya kepada penulis.
8. Bapak Syamsuri dan Ibu Zumidah selaku orangtua penulis yang tidak pernah lelah memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan karya tulis ilmiah.
9. Galuh Pratama, Heppi Ramadhani, dan Ceria Kamila Ramadhani selaku saudara kandung penulis yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah.
10. Ananda Digdoyo, Aryosebti Yuwono, Lucas Julisar Selawa, dan Petra Gusti Parikesit, serta semua teman-teman sejawat Fakultas Kedokteran 2019, terimakasih atas inspirasi, motivasi, dan dukungan yang diberikan selama penulis menjalani masa studi.

11. Chrisdo, Ruth, Michelle selaku teman sejawat bimbingan skripsi yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
12. Semua pihak yang memberikan dukungan secara moral dan spiritual pada penulis selama penyusunan karya tulis ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

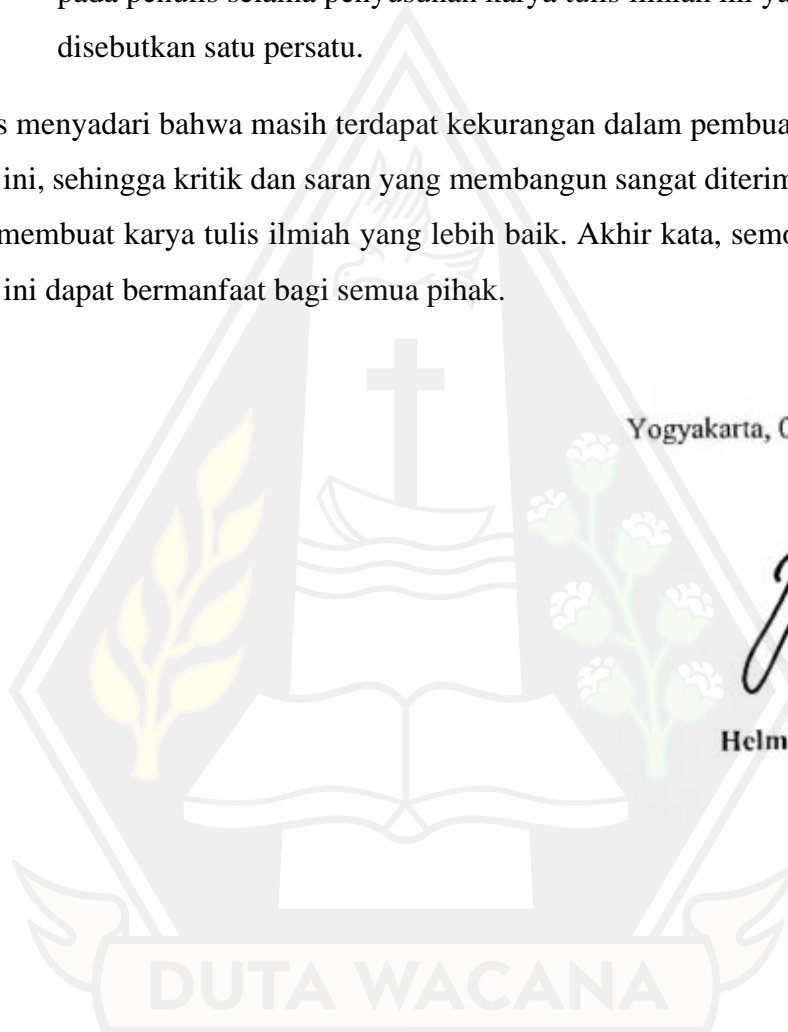
Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diterima oleh penulis untuk membuat karya tulis ilmiah yang lebih baik. Akhir kata, semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 04 Agustus 2023

Penulis,



Helmi Aryosyaputra





## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat bagi peneliti .....	4
1.5 Keaslian Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Pandemi Covid-19.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Kepuasan Pasien .....	20

2.2 Landasan Teori .....	30
2.3 Kerangka Teori .....	32
2.4 Kerangka Konsep.....	33
2.5 Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Desain Penelitian .....	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.2.1 Tempat Penelitian .....	34
3.2.2 Waktu Penelitian .....	34
3.3 Populasi dan Subyek.....	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Kriteria Inklusi .....	35
3.3.3 Kriteria Eksklusi .....	35
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
3.5 Besar Sampel (Penghitungan Besar Sampel).....	40
3.6 Bahan dan Alat Penelitian .....	41
3.7 Pelaksanaan Penelitian.....	42
3.7.1 Cara Kerja Penelitian .....	42
3.7.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan .....	43
3.7.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	43
3.8 Analisis Data.....	43
3.8.1 Analisa Univariat .....	43
3.8.2 Analisa Bivariat.....	45

3.9 Etika Penelitian .....	47
3.10 Jadwal Penelitian .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	50
4.1.1 Analisis Univariat .....	50
4.1.2 Analisis Uji Normalitas.....	55
4.1.3 Analisis Bivariat.....	57
4.2 Pembahasan .....	58
4.2.1 Gambaran Kualitas Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden.....	58
4.2.2 Gambaran Kepuasan Pasien di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden.....	62
4.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi dengan Kepuasan Pasien .....	67
4.3 Keterbatasan Penelitian .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	71
5.2.1 Bagi Puskesmas Sanden.....	71
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala .....	36
Tabel 3. Reliabilitas Instrumen .....	47
Tabel 4. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	49
Tabel 5. Karakteristik Responden .....	51
Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 7. Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien.....	53
Tabel 8. Deskripsi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 9. Deskripsi Jawaban Responden Kepuasan Pasien.....	55
Tabel 10. Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 11. Hasil Uji Korelasi <i>Pearson</i> .....	57



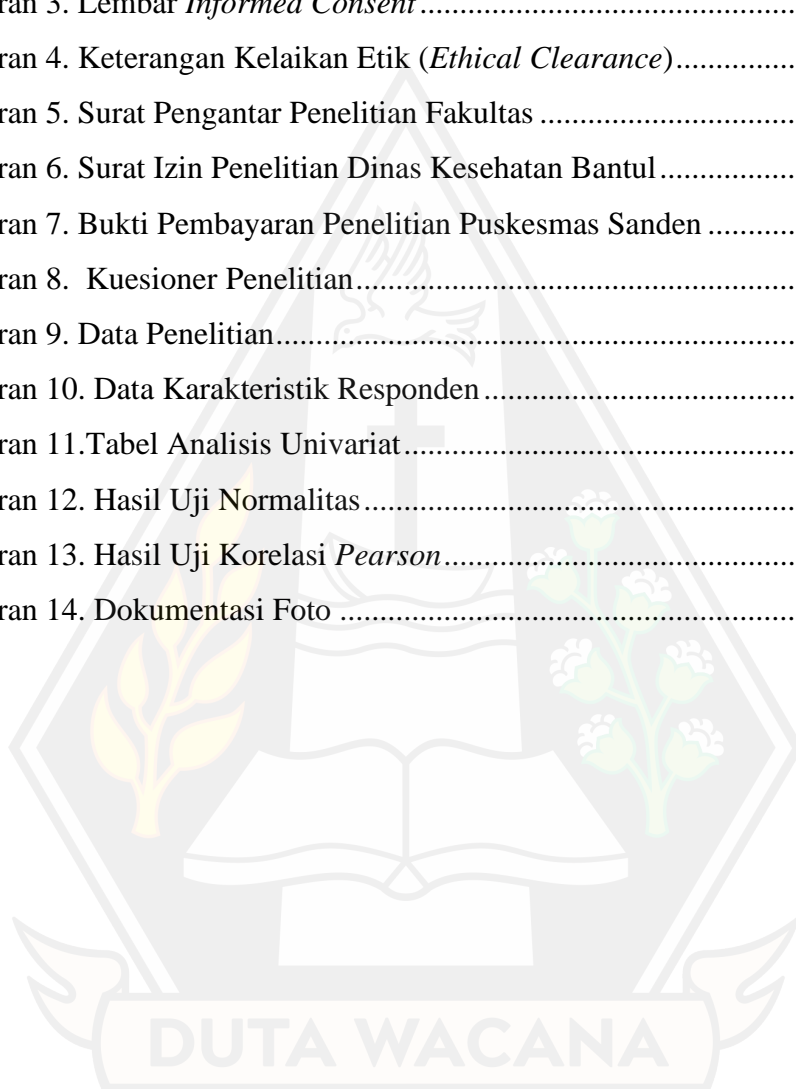
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Kepuasan Konsumen / Pasien.....	222
Gambar 2. Kerangka Teori.....	32
Gambar 3. Kerangka Konsep .....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. CV Peneliti Utama.....	84
Lampiran 2. Sampel Formulir Laporan Kasus .....	85
Lampiran 3. Lembar <i>Informed Consent</i> .....	90
Lampiran 4. Keterangan Kelaikan Etik ( <i>Ethical Clearance</i> ).....	91
Lampiran 5. Surat Pengantar Penelitian Fakultas .....	92
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan Bantul.....	93
Lampiran 7. Bukti Pembayaran Penelitian Puskesmas Sanden .....	94
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 9. Data Penelitian.....	101
Lampiran 10. Data Karakteristik Responden.....	105
Lampiran 11. Tabel Analisis Univariat.....	106
Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas.....	110
Lampiran 13. Hasil Uji Korelasi <i>Pearson</i> .....	111
Lampiran 14. Dokumentasi Foto .....	112



## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI POLI GIGI DAN MULUT PUSKESMAS SANDEN

Helmi Aryosyaputra<sup>1</sup>, MM Suryani Hutomo<sup>2</sup>, Daniel Chriswinanto Adityo Nugroho<sup>3</sup>  
*Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana, Yogyakarta*

Korespondensi: Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 5-25 Yogyakarta, 55224, Indonesia  
Email : helmi.aryosyaputra@students.ukdw.ac.id

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan kesehatan yang baik membuat kepuasan pasien semakin tinggi. Pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden yang paling banyak ditangani adalah abses gigi karena infeksi, cabut gigi anak dan gigi dewasa. Perawatan gigi seperti pencabutan dan abses gigi seharusnya dilakukan minimal dua kali kunjungan oleh pasien, namun beberapa pasien tidak melakukan kunjungan kedua atau kontrol, sehingga perlu dilakukan penelitian terhadap hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden.

**Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19.

**Metode:** Desain penelitian ini menggunakan analitik korelasional. Populasi adalah seluruh pasien di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden. Jumlah sampel sebanyak 40 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Teknik analisis data menggunakan uji *Pearson*.

**Hasil:** Gambaran kualitas pelayanan dibuktikan dengan mayoritas jawaban responden pada dimensi *tangible* sangat rendah 27%, *responsiveness* sangat baik 47,5%, *assurance* sangat baik 49%, *emphaty* baik 48%. Gambaran kepuasan pasien dibuktikan dengan mayoritas jawaban responden pada dimensi *general satisfaction* puas 47,5%, *technical quality* puas 47,5%, *interpersonal manner* puas 47,5%, *communication* puas 40%, *financial aspect* puas 46,2%, *time spent with doctor* puas 52,5%, *acesibility convenence* netral atau ragu-ragu 38,75%. Terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19 dengan signifikansi uji korelasi 0,000 ( $p < 0,05$ ).

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Gigi

# THE RELATIONSHIP BETWEEN DENTAL SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION LEVEL DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT THE DENTAL AND ORAL POLYCLINIC OF PUSKESMAS SANDEN

Helmi Aryosyaputra<sup>1</sup>, MM Suryani Hutomo<sup>2</sup>, Daniel Chriswinanto Adityo Nugroho<sup>3</sup>  
*Faculty of Medicine, Duta Wacana Christian University, Yogyakarta*

Correspondence: Faculty of Medicine Duta Wacana Christian University  
Dr. Wahidin Sudirohusodo St. 5-25 Yogyakarta, 55224, Indonesia  
Email: helmi.aryosyaputra@students.ukdw.ac.id

## ABSTRACT

**Background:** Good quality health services make patient satisfaction higher. The most common health services at the Dental and Oral Polyclinic of Puskesmas Sanden are dental abscesses due to infection, child and adult tooth extraction. Dental treatments such as extractions and dental abscesses should be carried out at least twice by patients, but some patients do not make a second visit or control, so it is necessary to conduct research on the relationship between service quality and patient satisfaction levels at the Dental and Oral Polyclinic of Puskesmas Sanden.

**Objective:** To determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the Dental and Oral Polyclinic of Puskesmas Sanden during the Covid-19 pandemic.

**Methods:** This research design uses correlational analytics. The population was all patients at the Dental and Oral Polyclinic of Puskesmas Sanden. The sample size was 40 people. The data collection technique used a service quality questionnaire and a patient satisfaction level questionnaire. The data analysis technique used the Pearson test.

**Results:** The description of service quality is evidenced by the majority of respondent answers in the tangible dimension being very low at 27%, responsiveness being excellent at 47.5%, assurance being excellent at 49%, and empathy being good at 48%. The patient satisfaction overview is substantiated by the majority of respondent answers in the general satisfaction dimension being satisfied at 47.5%, technical quality being satisfied at 47.5%, interpersonal manner being satisfied at 47.5%, communication being satisfied at 40%, financial aspect being satisfied at 46.2%, time spent with the doctor being satisfied at 52.5%, and accessibility convenience being neutral or hesitant at 38.75%. There is a relationship between service quality and patient satisfaction levels at the Dental and Oral Polyclinic of Puskesmas Sanden during the Covid-19 pandemic with a significance correlation test of 0,000 ( $p < 0,05$ ).

**Conclusion:** There is a relationship between service quality and patient satisfaction at the Dental and Oral Polyclinic of Puskesmas Sanden during the Covid-19 pandemic.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Tooth



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kondisi pandemi saat ini telah mengubah aktivitas sehari-hari. Salah satu perubahan aktivitas terjadi pada tatanan lingkungan kerja terutama di pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit atau puskesmas. Peningkatan kesiagaan di tempat pelayanan kesehatan merupakan upaya untuk mencegah penyebaran penyakit Covid-19, sedangkan modifikasi perilaku dituntut untuk dapat melakukan aktivitas sehari-hari seperti kembali bekerja, sehingga prosedur untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19 diterapkan (Dewi & Tobing, 2021). Pandemi Covid-19 merupakan hal baru bagi seluruh tenaga kesehatan. Mereka harus segera beradaptasi dengan perubahan kondisi baru seperti menggunakan alat pelindung diri (APD), perubahan pola interaksi dengan pasien, penatalaksanaan pasien yang terbatas, dan juga kecemasan masing-masing individu tertular Covid-19. Kebiasaan baru inilah yang dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (Astari *et al.*, 2021).

Puskesmas merupakan salah satu dari fasilitas kesehatan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan primer. Upaya kesehatan dilakukan bertujuan agar kesehatan seluruh masyarakat dapat meningkat sehingga derajat kesehatan pada masyarakat dapat optimal, upaya kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari peran dokter. Pasien dan dokter berada dalam suatu hubungan yang dapat menyangkut kepuasan pasien dalam pelayanan untuk menghadapi dan menangani

masalah medik, baik pemulihan maupun pemeliharaan kesehatan (Mirnawati, 2013). Kepuasan diukur menggunakan *Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ-18) yang terdiri dari tujuh aspek, yaitu: kepuasan secara umum atas perawatan medis, kualitas teknis, perilaku interpersonal, komunikasi, aspek finansial, waktu yang dihabiskan dengan dokter, serta akses dan kenyamanan (Sakti *et al.*, 2022).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan untuk menciptakan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin baik suatu mutu pelayanan kesehatan, maka semakin sempurna kepuasan pasien (Misngadi *et al.*, 2020). Untuk menilai kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi lima dimensi, dimensi layanan yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa kesehatan yaitu, *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* (Tjiptono, 2015). Pandemi Covid-19 ini berpengaruh sangat besar terhadap berbagai profesi kesehatan, termasuk diantaranya profesi dokter gigi, dan perawat gigi atau terapis gigi dan mulut. Profesi tersebut merupakan profesi yang rentan terjadi infeksi silang beberapa penyakit menular karena sering terpapar dengan saliva dan darah (Laheij *et al.*, 2012).

SARS-CoV-2 merupakan virus yang menyebabkan Covid-19 ini juga memungkinkan terjadinya penularan di praktik kedokteran gigi karena adanya kemungkinan untuk terhirup aerosol atau droplet yang mengandung virus atau kontak langsung dengan membran mukosa, cairan mulut, dan instrumen yang terkontaminasi virus (Asriawal *et al.*, 2021). Hal tersebut menjadikan pasien mengalami ketakutan terhadap potensi penularan Covid-19, mengingat dalam tindakan kedokteran gigi tidak dapat dipisahkan dengan aerosol yang sangat terkait

dengan penularan Covid-19. Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 mencatat proporsi masalah gigi dan mulut sebesar 57,6 % dan yang mendapatkan pelayanan dari tenaga medis gigi sebesar 10,2% (Kemenkes RI, 2018). Proporsi terbesar masalah kesehatan gigi di Indonesia adalah gigi rusak atau berlubang sebanyak 45,3% sedangkan masalah kesehatan mulut mayoritas dialami oleh penduduk Indonesia adalah gigi bengkak atau abses sebesar 14%. Sehingga, prevalensi permasalahan gigi dan mulut di Indonesia terbilang masih sangat tinggi. Hasil observasi awal yang tidak dipublikasikan dilakukan pada tanggal 03 November 2022 didapatkan hasil bahwa kasus pelayanan di Poli Gigi dan Mulut di Puskesmas Sanden yang paling banyak ditangani adalah abses gigi karena infeksi, cabut gigi anak dan gigi dewasa, sedangkan untuk kasus gingivitis dan nekrosis gigi dilakukan rujukan ke rumah sakit mitra. Perawatan gigi seperti pencabutan dan abses gigi yang seharusnya dilakukan minimal dua kali kunjungan oleh pasien, namun beberapa pasien tidak melakukan kunjungan kedua atau kontrol. Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Masa Pandemi Covid-19 di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dituliskan di atas bahwa rumusan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan di poli gigi dan mulut Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien di poli gigi dan mulut

Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19?

3. Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poli gigi dan mulut Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Gambaran tingkat kualitas pelayanan di poli gigi dan mulut Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19.
2. Gambaran tingkat kepuasan pasien di poli gigi dan mulut Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19.
3. Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poli gigi dan mulut Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan keilmuan peneliti, diantaranya kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dimasa pandemi Covid-19 dan ilmu kesehatan gigi dan mulut.

## 1.5 Keaslian Penelitian

Terdapat penelitian yang hampir sama dengan penelitian ini yaitu:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	(Sandy <i>et al.</i> , 2022)	<i>Patient Satisfaction Level Concerning Dentistry Services during the COVID-19 Pandemic</i>	Hasil uji menunjukkan 60,01% pasien memiliki tingkat kepuasan tinggi; 20,08% memiliki tingkat kepuasan sedang; dan 19,32% memiliki tingkat kepuasan rendah. Kesimpulan penelitian ini ialah mayoritas pasien yan menerima perawatan dokter gigi di Puskesmas Kampung Sawah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.	a. Penelitian sekarang menambahkan variabel kualitas pelayanan. b. Metode penelitian sebelumnya menggunakan deskriptif, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan desain studi <i>cross-sectional</i> .

2. (Sembel *et al.*, 2014)
- Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu
- Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu ditinjau dari dimensi pelayanan menunjukkan indeks rata-rata sebesar 85,32% dengan kategori sangat puas.
- a. Penelitian sekarang menambahkan variabel kualitas pelayanan.  
b. Teknik analisis data pada penelitian sebelumnya menggunakan deskriptif, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan korelasi *Pearson*
3. (Sadaningsih *et al.*, 2022)
- Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.IV Samarinda Selama Masa Pandemi COVID-19
- Hasil penilaian menunjukkan pasien secara keseluruhan menilai mutu pelayanan yang diberikan sangat baik dan sangat memuaskan dalam lima dimensi yang diteliti.
- Penelitian sekarang menambahkan variabel kualitas pelayanan. Teknik analisis data pada penelitian sebelumnya menggunakan deskriptif, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan

			korelasi <i>Pearson</i>
4. (Astari <i>et al.</i> , 2021)	Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo	Mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi Covid-19 dinilai sudah baik, akan tetapi perlu dioptimalkan pada dimensi <i>tangibles</i> dan <i>reliability</i> .	Teknik analisis data pada penelitian sebelumnya menggunakan deskriptif, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan korelasi <i>Pearson</i>

---



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah disajikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran gambaran tingkat kualitas pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19 dengan melihat rata-rata mayoritas jawaban responden pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) sangat rendah 27%, aspek *reliability* (keandalan) baik 47%, aspek *responsiveness* (daya tanggap) sangat baik 47,5%, aspek *assurance* (jaminan) sangat baik dengan 49% dan *emphaty* (empati) baik 48%.
2. Hasil pengukuran gambaran tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19 dengan melihat rata-rata mayoritas jawaban responden pada aspek *general satisfaction* (umum) puas 47,5%, aspek *technical quality* (kualitas teknik) puas 47,5%, aspek *interpersonal manner* (perilaku interpersonal) puas 47,5%, Aspek *communication* (komunikasi) puas 40%, aspek *financial aspect* (aspek finansial) puas 46,25%, *time spent with doctor* (waktu yang dihabiskan) puas 52,5%, sedangkan aspek *accessibility-convenience* (akses dan kenyamanan) netral atau ragu-ragu 38,75%.
3. Terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Sanden pada masa pandemi Covid-19 dengan signifikansi uji korelasi 0,000 ( $p < 0,05$ ).



## 5.2 Saran

### 5.2.1 Bagi Puskesmas Sanden

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dokter gigi di Puskesmas Sanden pada dimensi *tangible* dinilai dalam kategori sangat rendah. Puskesmas Sanden disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di poli gigi dan mulut dari dimensi *tangible* dengan meningkatkan kemudahan akses menuju lokasi puskesmas, meningkatkan kebersihan dan kerapian lingkungan Puskesmas Sanden, meningkatkan kebersihan alat medis yang digunakan dengan mengikuti kebijakan dan protokol yang berlaku, meningkatkan kelengkapan administrasi dan petugas kesehatan juga harus selalu menjaga dan meningkatkan penampilan yang bersih dan rapi. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan dimensi *tangible*, sehingga pasien akan merasakan pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.

Selain itu, juga disarankan untuk melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan dokter gigi Puskesmas Sanden.

### 5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengambil sampel dengan melibatkan pasien dari poli gigi Puskesmas lainnya sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dalam lingkup yang lebih luas atau untuk membandingkan kepuasan pasien dari poli gigi dan mulut Puskesmas lain.
2. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menambah faktor lainnya selain

kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti kualitas produk atau jasa.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 3(1), 42-54.
- Agustina, B. (2016). Kewenangan Pemerintah Dalam Perlindungan Hukum Pelayanan Kesehatan Tradisional Ditinjau Dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 32(1), 82-98.
- Agustina, S., Putri, L. T., Hamzah, D. P. F. (2022). Upaya dan Kebijakan Pemerintah Indonesia Dalam Menangani Pandemi Covid-19 Menurut Pemikiran George Polya. *Researchgate*. 1-14.
- Akbar, F. H., & Rivai, F. (2020). The differences of patient satisfaction level in public and private hospitals in Makassar, Indonesia. *Enfermeria clinica*, 30, 165-169.
- Akbar, M. A. (2019). *Buku ajar konsep-konsep dasar dalam keperawatan komunitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ali, F.A., Kandou, G.D., Umboh, J.M.L. (2015). Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional(JKN) Di Puskesmas Siko dan Puskesmas Kalumata Kota Ternate Tahun 2014. *Jikmu*, 221–237. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7439>.
- Almuttaqi, A. I. (2020). The Chaotic Response To Covid-19 In Indonesia. *The Habibie CenterInsights*, 1 (13), 1-7.
- Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum puskesmas bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45-52. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>.

- Asriawal, A., Thioritz, E., & Asridiana, A. (2021). Tingkat Anxietas Pasien Terhadap Kunjungan Ke Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Masa Pandemi Covid-19. *Media Kesehatan Gigi: Politeknik Kesehatan Makassar*, 20(2), 54-59.
- Artanti, Y. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Pasien RSUD Soetomo Graha Amerta Didik Wahyudi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2).
- Astari, D.W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(3), 65-72.
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Hatta, I. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin. *Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi*, 2(1), 95-100.
- Caresya, G. D., Meilawaty, Z., & Hadnyanawati, H. (2015). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien terhadap Tingkat Kepuasan di Poli Gigi Puskesmas Jember. *Pustaka Kesehatan*, 3(3), 547-554.
- Chakravarty, A. (2011). Evaluation of service quality of hospital outpatient department services. *Medical Journal Armed Forces India*, 67(3), 221–224. [https://doi.org/10.1016/S0377-1237\(11\)60045-2](https://doi.org/10.1016/S0377-1237(11)60045-2).
- Chuzairi, A. (2020). Implementasi E-Government Dinas Pendidikan Daerah Pada Kondisi Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19). *Tanjak: Journal of Education and Teaching*, 1(2), 205-211. <https://doi.org/10.35961/tanjak.v1i2.158>.
- Chrisandita, P. A. P., & Darma, G. S. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Era Revolusi Industri 4.0. *Bali Health Journal*, 4(2), 73-88.

- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam masa perubahan melawan covid-19 di indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210-214. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>.
- Dewi, I. P., Adawiyah, W. R., & Rujito, L. (2020). Analisis Tingkat Kepatuhan Pemakaian Alat Pelindung Diri Mahasiswa Profesi Dokter Gigi Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsoed. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4).
- Dharma, H. P., Wardani, R., Rahayu, S. (2022). Strategi Pengelolaan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana di RSUD Mardi Waluyo Blitar. In *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 1, No. 1, pp. 70-81).
- Dinkes DIY. (2021). Profil Kesehatan Kota Yogyakarta Tahun 2021 (Data Tahun 2020). *Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 107, 107–126.
- Dinkes DIY. (2022). Covid-19 di Kota Yogyakarta. Yogyakarta: Dinas Kesehatan Provinsi DIY. <https://kesehatan.jogjakota.go.id/beranda>.
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82-90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2).
- Fitria, F., Handayani, S., & Asiah, N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Aspek Akses dan Kesetaraan Pengguna Layanan Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja. *HEARTY: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 12-19.

- Rahardianty, M., Utari, W., & Hartati, C. S. (2019). Pengaruh Kepuasan Pasien, Perceived Value, dan Perceived Image Terhadap Loyalitas Pasien Pada Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD DR. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(02), 155-168.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>.
- Hanusz, Z., & Tarasińska, J. (2015). Normalization of the Kolmogorov–Smirnov and Shapiro–Wilk tests of normality. *Biometrical Letters*, 52(2), 85-93.
- Hazra, A., & Gogtay, N. (2016). Biostatistics Series Module 6: Correlation and Linear Regression. *Indian journal of dermatology*, 61(6), 593–601. <https://doi.org/10.4103/0019-5154.193662>
- Hopkins, K.D., & Glass, G.V. (1984). *Statistical Methods In Education And Psychology. Second Edition*. New Jersey: Prentice-Hall, ENC.
- Imaninda, V., & Azwar, S. (2016). Modifikasi patient satisfaction questionnaire short form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 8-21.
- Irawan. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty
- Iskandar, A. M., Hairuddin, K., & Halim, H. (2020). Komunikasi Interpersonal Tenaga Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Umum Dan Kesehatan Aisyiyah*, 5(2), 96–102.
- Jamison, D. T., Alwan, A., Mock, C. N., Nugent, R., Watkins, D., Adeyi, O., Anand, S., Atun, R., Bertozzi, S., Bhutta, Z., Binagwaho, A., Black, R., Blecher, M., Bloom, B. R., Brouwer, E., Bundy, D. A. P., Chisholm, D., Cieza, A., Cullen, M., ... Zhao, K. (2018). Universal health coverage and intersectoral action for health: key messages from Disease Control Priorities, 3rd edition. *The Lancet*, 391(10125), 1108–1120. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(17\)32906-9](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0140-6736(17)32906-9).

- Kemenkes RI. (2012). Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas. *Jakarta : Direktorat Jenderal Upaya Kesehatan Kemenkes RI*.
- Kemenkes RI. (2018). Hasil Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018. *Kemntrian Kesehatan RI*, 53(9), 1689–1699.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). *Riskedas 2018,3*, 103-111. *Kemenkes 2018*, 3, 103–111.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MenKes/413/2020 Tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). *MenKes/413/2020*, 2019, 207.
- Kotler, P. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit. Salemba Empat. Jakarta.
- Krishnan, V., & Dharmadi, M. (2017). Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja UPT Kesmas Gianyar II. *Intisari Sains Medis*, 8(2), 125–129. <https://doi.org/10.1556/ism.v8i2.12>.
- Kurniawati, R., & Ansari, D. (2022). Tingkat Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak : Kepuasan Pasien Ibu Hamil Dalam Proses Rujukan di Puskesmas Kebayaoran Baru, Jakarta Selatan. *Jurnal JOUBAHS*, 2(1), 1–11.
- Laheij, A. M. G. A., Kistler, J. O., Belibasakis, G. N., Välimaa, H., & de Soet, J. J. (2012). Healthcare-associated viral and bacterial infections in dentistry. *Journal of Oral Microbiology*, 4(2012). <https://doi.org/10.3402/jom.v4i0.17659>.
- Li, X., Geng, M., Peng, Y., Meng, L., & Lu, S. (2020). Molecular immune pathogenesis and diagnosis of COVID-19. *Journal of Pharmaceutical Analysis* (Vol. 10, Issue 2, pp. 102– 108). <https://doi.org/10.1016/j.jpha.2020.03.001>

- Lina, N., & Novianti, S. (2023). Patient Satisfaction During The Covid-19 Pandemic At The Tasikmalaya Regency Chronic Disease Service Facility. *Journal Health & Science: Gorontalo Journal Health and Science Community*, 7(1), 108-121.
- Magfira, M., Zahara, Z., & Ponirin, P. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pasien Pada RSUD Raja Tombolotutu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 7(1), 039-046.
- Marshall, G. N., & Ron, H. D. (1994). The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form. In Santa Monica: Vol. P (Issue 7865, pp. 1–36).
- Martín-Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, Á. (2007). An integrated model of price, satisfaction and loyalty: An empirical analysis in the service sector. *Journal of Product and Brand Management*, 16(7), 459–468. <https://doi.org/10.1108/10610420710834913>.
- Mirawati, M. (2013). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cempaka Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 1(4), 241–249.
- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of cardiac anaesthesia*, 22(1), 67–72. [https://doi.org/10.4103/aca.ACA\\_157\\_18](https://doi.org/10.4103/aca.ACA_157_18)
- Misngadi, M., Sugiarto, S., & Dewi, R. S. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(1), 345-352.
- Mujiati, M., & Yuniar, Y. (2016). Ketersediaan Sumber Daya Manusia Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional di Delapan Kabupaten-Kota di Indonesia. *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*, 26(4), 201–210. <https://doi.org/10.22435/mpk.v26i4.4827.201-210>.



- Nguyen, T. T. N. (2020). Developing and validating five-construct model of customer satisfaction in beauty and cosmetic E-commerce. *Heliyon*, 6(9), e04887. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04887>.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, W. D., Cahyani, W. I., Tobing, A. S., Istiqomah, N., Cahyasari, I., Indrastuti, M., Sugondo, P., & Isworo, A. (2020). Literature Review : Transmisi Covid-19 dari Manusia ke Manusia di Asia. *Journal of Bionursing*, 2(2), 101–112. <https://doi.org/10.20884/1.bion.2020.2.2.51>
- Nurjanah, R. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Healthy Journal*, 5(2), 17-24.
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan : Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Purnama, T., Rasipin, R., & Ngatemi, N. (2020). Tedi'S Behavior Change Model To Improving Brushing Teeth Behavior Parents. *Journal of Applied Health Management and Technology*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.31983/jahmt.v2i1.5475>.
- Purwanto, J. E., & Furiandini, P. G. (2012). Tinjauan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 2(1).
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 12(2), 58-63. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Riskiyana, R. (2018). Studi Pustaka Tentang Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dan Mutu Konsultasi Dokter Spesialis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Journal of Islamic Medicine*, 2(1), 42-49. <https://doi.org/10.18860/jim.v2i1.5013>

- Rundungan, R.O., Rattu, A. J. M., & Mariaty, N.W. (2015). Analisis kinerja petugas kesehatan gigi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jikmu*, 5(4), 414–426.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 7(5).
- Sadaningsih, D. P., Listiyawati, L., & Irsal, I. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit TK. IV Samarinda Selama Masa Pandemi COVID-19: The Description of Satisfaction Level towards Quality Service at Dental Polyclinic of Hospital TK. IV Samarinda during the COVID-19 Pandemi. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 4(1), 71–78. <https://doi.org/10.25026/jsk.v4i1.1097>.
- Sakti, D. H., Mahayana, I. T., Firdaus, A. T., Utami, T. P., Jati, K. D. P., Wardhana, F. S., & Handayani, N. (2022). Patients' Satisfaction with Ophthalmology Clinic Services in a Public Teaching Hospital. *Patient Preference and Adherence*, 16(March), 723–735. <https://doi.org/10.2147/PPA.S347394>.
- Sandy, N., Juliawati, M., & Andayani, L. H. (2022). Patient Satisfaction Level Concerning Dentistry Services during the COVID-19 Pandemic. *E-GiGi*, 10(1), 88-94. <https://doi.org/10.35790/eg.v10i1.39018>.
- Sembel, M., Opod, H., & Hutagalung, B. S. P. (2014). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di puskesmas bahu. *E-GIGI*, 2(2). <https://doi.org/10.35790/eg.2.2.2014.5855>
- Sembiring, E. V., Puspitasari, I., Asdie, R. H., & Sinorita, H. (2022). Kepuasan Pasien Ulkus Diabetik Yang Menjalani Outpatient Parenteral Antimicrobial Treatment di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik*, 18(2), 156–161. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.60276>.

- Setiani, T. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam. *EJournal Ilmu Pemerintah*, 5(2), 673-686.
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Penerbit NEM.
- Simanjuntak, M., & Siallagan, H. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Perikamdan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(2), 316–326.
- Su, J., & Chang, A. (2018). Factors affecting college students' brand loyalty toward fast fashion. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 46(1), 90–107. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-01-2016-0015>.
- Sucipto, A., & Hermawan, I. D. (2017). Sistem Layanan Kesehatan Puskesmas Menggunakan Framework Yii. *Jurnal Tekno Kompak*, 11(2), 61. <https://doi.org/10.33365/jtk.v11i2.175>.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik: Teori & Praktik*, Ed.2. EGC: Jakarta.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (eJournal)*, 7 (1), 31-40.
- Thayaparan, A. J., & Mahdi, E. (2013). The patient satisfaction questionnaire short form (PSQ-18) as an adaptable, reliable, and validated tool for use in various settings. *Medical Education Online*, 18(1). <https://doi.org/10.3402/meo.v18i0.21747>.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Tris, P., Lanin, D., & Mubarak, A. (2019). Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(3), 51-55. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i3.4>
- Wang, Z., Qiang, W., & Ke, H. (2020). *A handbook of 2019-nCoV pneumonia control and prevention*. Hubei Science and Technologi Press. China.
- WHO. (2020). *Coronavirus disease (COVID-19) Pandemic*. Retrieved from www.who.int: <https://www.who.int/europe/emergencies/situations/covid-19>.
- Wiantari, N. P. N., Anggaraeni, P. I., & Handoko, S. A. (2018). Gambaran perawatan pencabutan gigi dan tingkat pengetahuan masyarakat tentang kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja Puskesmas Mengwi II. *Bali Dental Journal*, 2(2), 100–104. <https://doi.org/10.51559/bdj.v2i2.116>.
- Zendrato, W. (2020). Gerakan Mencegah Daripada Mengobati Terhadap Pandemi Covid-19. *Jurnal Education and Development*, 8(2), 242–248.
- 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>