

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Klinik Natural Dental Center

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup enam atribut utama, termasuk rasa aman, pengetahuan, keterampilan, komunikasi, dan kerahasiaan dokter gigi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Natural Dental Center (NDC). Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional melalui penyebaran kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa pada dimensi tangibles, 72% responden merasa sangat puas; reliability, 58% puas dan 42% sangat puas; responsiveness, 72% sangat puas; assurance, 56% sangat puas; dan empathy, 67% puas. Secara keseluruhan, pasien menyatakan puas hingga sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien di NDC berada dalam kategori sangat puas, terutama pada dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Kata Kunci : Pelayanan kesehatan gigi; Kepuasan pasien; Natural dental center

Patient Satisfaction Level Toward Services At Natural Dental Center Clinic

ABSTRACT

Oral and dental health services include six main attributes, namely safety, knowledge, skills, communication, and patient confidentiality provided by dentists. This study aims to determine the level of patient satisfaction with services at the Natural Dental Center (NDC) Clinic. The research method used is descriptive quantitative with a cross-sectional approach through questionnaire distribution. The results showed that in the tangibles dimension, 72% of respondents were very satisfied; reliability, 58% satisfied and 42% very satisfied; responsiveness, 72% very satisfied; assurance, 56% very satisfied; and empathy, 67% satisfied. Overall, patients reported being satisfied to very satisfied with the services provided. Conclusion: The level of patient satisfaction at NDC is in the very satisfied category, especially in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

Keywords : Dental health services; patient satisfaction; Natural Dental Center.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan bisa dinilai dari cara merawat pasien, hasil yang diperoleh, dan tingkat kepuasan mereka. Mengukur kepuasan pasien sangat berkaitan dengan jaminan pelayanan kesehatan. Jaminan pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara berkala untuk mengawasi cara perawatan pasien, mempelajari hasil pelayanan, serta menyelesaikan berbagai masalah yang mungkin memengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian, kita bisa mengetahui kelemahan-kelemahan dan menerapkan layanan yang lebih baik, sehingga meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan pengguna layanan kesehatan. (Pasya et al., 2022)

Seluruh pelayanan tersebut harus dilaksanakan secara profesional dengan tujuan meningkatkan kualitas kesehatan gigi masyarakat secara menyeluruh, baik bagi individu dengan kondisi gigi yang sehat maupun bagi mereka yang telah mengalami gangguan kesehatan gigi. Secara keseluruhan, pelayanan kesehatan gigi dan mulut harus bersifat terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan. Ini berarti bahwa setiap aspek pelayanan dari pencegahan, pengobatan, hingga pemulihan harus saling mendukung dan dikelola dengan baik untuk memberikan hasil yang optimal bagi pasien. Sebagai perawat gigi di klinik kesehatan gigi, peran sebagai perawat gigi dalam menjaga komunikasi yang baik dan berperilaku ramah sangat penting untuk menciptakan suasana yang nyaman dan profesional. Namun, adanya permasalahan terkait jadwal pasien yang tidak efektif dan waktu pelayanan yang kurang memadai memang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Selanjutnya, Upaya apa yang dapat dilakukan untuk menanggulangi masalah ini (Utami, 2018).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki enam ciri khas, yaitu: dokter gigi mampu membuat pasien merasa aman dan percaya, dokter gigi mengenal kondisi pasien dengan baik, dokter gigi mampu merawat keluhan pasien, menjelaskan cara kerja prosedur yang dilakukan, memberitahukan hasil pemeriksaan, serta menjaga kerahasiaan informasi pasien (Rubini & Hapsari Andayani, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan desain komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuannya adalah membandingkan Tingkat kenyamanan dan kepuasan pasien atas layanan kesehatan di klinik natural dental center. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari-Mei 2025 di Klinik natural dental center.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik responden penelitian ini meliputi tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan kriteria yang meliputi umur, pekerjaan, jenis kelamin dan berdasarkan tingkat pendidikan responden. Penelitian ini dilakukan sebanyak 43 responden. Hasil dari data yang sudah diproses akan ditampilkan dalam tabel. Tabel

Penyajian distribusi frekuensi dapat dilihat di bawah ini dari responden.

Tabel. 4.1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	20	46.5
Perempuan	23	53.5
Total	43	100%

Berdasarkan penyajian data pada tabel 4.1, diperoleh informasi bahwa sebanyak 20 (46,5%) responden berjenis kelamin laki-laki dan 23 siswa (53,5%) responden berjenis kelamin Perempuan.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase(%)
18-25	19	44%
26-35	18	41%
36-45	4	9%
46-57	2	6%
Total	43	100%

Berdasarkan table di atas diperoleh data sebanyak 19 (44%) berumur 18-25 tahun, 18 (41%) responden berumur 26-35 tahun, dan 4 (9%) responden berumur 36-45 tahun dan 2 (6%) responden berusia 46-57.

Tabel. 4.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase(%)
S2	1	3%
S1	20	47%
D3	2	6%
Mahasiswa	3	7%
SMA	16	37%
Total	43	100

Dari tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa pada aspek pendidikan terdapat 1 orang peserta yang memiliki gelar magister (3%), dan 20 orang peserta yang memiliki gelar sarjana (47%), D3 berjumlah 2 orang (6%), Mahasiswa berjumlah 3 orang (7%), SMA berjumlah 16 orang (37%).

Distribusi Penelitian

Tabel. 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan *Tangibles*/Bukti Fisik Di Klinik Natural

Dental Center (NDC)

Kategori	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Puas	12	28%
Sangat Puas	31	72%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.4 di atas tingkat kepuasan pasien berdasarkan *tangibles*/bukti fisik untuk tingkat kepuasan rendah, yaitu sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden (0%) kemudian 12 responden (28%) kategori puas dan 31 responden (72%) dengan kategori sangat puas.

Tabel. 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan *Reliability*/Kehandalan Di Klinik Natural

Dental Center (NDC)

Kategori	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Puas	25	58%
Sangat Puas	18	42%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.5 di atas tingkat kepuasasn pasien berdasarkan *reliability*/kehandalan untuk tingkat kepuasan rendah, yaitu sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden (0%) kemudian 25 responden (58%) kategori puas dan 18 responden (42%) dengan kategori sangat puas.

Tabel. 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan *Responsive*/Ketangkapan Di Klinik Natural

Dental Center (NDC)

Kategori	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Puas	12	28%
Sangat Puas	31	72%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.6 di atas tingkat kepuasasn pasien berdasarkan *responsive*/ketangkapan untuk tingkat kepuasan rendah, yaitu sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden (0%) kemudian 12 responden (28%) kategori puas dan 31 responden (72%) dengan kategori sangat puas.

Tabel. 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan *Assurance*/Jaminan Di Klinik Natural Dental

Center (NDC)

Kategori	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Puas	19	44%
Sangat Puas	24	56%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.7 di atas tingkat kepuasan pasien berdasarkan *assurance/jaminan* untuk tingkat kepuasan rendah, yaitu sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden dan 24 responden (56%) dengan kategori sangat puas. (0%) kemudian 19 responden (44%) kategori puas

Tabel. 4.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan *Empathy/Empati* Di Klinik Natural Dental

Center (NDC)

Kategori	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Puas	29	67%
Sangat Puas	14	33%
Total	43	100%

Berdasarkan table 4.8 di atas tingkat kepuasan pasien berdasarkan *empathy/empati* untuk kategori tingkat kepuasan rendah, yaitu sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden (0%) kemudian 29 responden (44%) kategori puas dan 14 responden (33%) dengan kategori sangat puas.

Tabel. 4.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Kategori	STP		TP		P		SP	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Tangibles/Bukti Fisik	0	0	0	0	12	28	31	72
Reliability/Kehandalan	0	0	0	0	25	58	18	42
Responsive/Ketangkapan	0	0	0	0	12	28	31	72
Assurance/Jaminan	0	0	0	0	19	44	24	56
Empathy/Empati	0	0	0	0	29	67	14	33

Berdasarkan table 4.9 di atas Kepuasan pasien terhadap layanan yang disediakan tampak jelas pada dimensi layanan berwujud/bukti fisik. Sebanyak 12 pasien (28%) merasa puas, sedangkan 31 pasien (72%) merasa sangat puas. Dalam dimensi keandalan/ketertgantungan, 25 pasien (58%) menyatakan puas, sedangkan 18 pasien (42%) merasa sangat puas. Pada dimensi respons/aksesibilitas, 12 pasien (28%) merasa puas, sedangkan 31 pasien (72%) merasa sangat puas. Dimensi pelayanan assurance/jaminan berjumlah 19 pasien (44%) merasa puas dan 24 pasien (56%) Mereka merasa sangat senang. 29 orang pasien (67%) mengatakan bahwa mereka puas dengan layanan yang ramah, sementara empat belas pasien (33%) mengatakan mereka sangat puas. Secara umum, jawaban dari peserta mengenai layanan yang diberikan oleh NDC menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien terhadap layanan perawatan gigi dan mulut diukur dengan pengalaman mereka dalam menerima layanan itu dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan. Jika tuntutan tercapai, layanan itu memiliki mutu yang tinggi, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Data penelitian menunjukkan jumlah wanita yang menjalani lebih tinggi. Di klinik Natural Dental Care dibuktikan 42 bahwa setiap kunjungan kebanyakan pasien yang datang untuk memeriksa Sebagian besar Perempuan.

Pada kelompok umur, responden yang paling banyak melakukan pemeriksaan di klinik Natural Dental Care yaitu umur 18-25 tahun di buktikan bahwa umur 18-25 tahun berjumlah 19 orang selisih 1 orang dengan rentang usia 26-35 tahun yang berjumlah 18 orang kemudian untuk 36-45 tahun berjumlah 4 orang dan 46-57 berjumlah 2 orang. Penelitian ini selaras dengan studi yang dilakukan wenchelus. L., *et all* (2024). Sebanyak 302 pasien berpartisipasi dalam penelitian ini, dan sebagian besar adalah perempuan (183,60,6%) dengan rasio laki-laki terhadap perempuan sebesar 11,54. Usia mereka berkisar antara 18 hingga 83 tahun.

Pada hasil penelitian ini, dari dimensi tangibles/nyata menghasilkan responden dalam kategori sangat puas terhadap pelayanan yang dilihat Dari kualitas bukti fisik layanan, seperti fasilitas yang ada di dalam kamar. Penyebaran kepuasan peserta terhadap pelayanan di Klinik Natural Dental Care berdasarkan atas dimensi pelayanan tangibles/nyata dimana peneliti melihat meninjau langsung mulai dari ruangan pemeriksaan Ruang tunggu cukup luas dan nyaman, ada toilet, air, serta klinik yang dilengkapi fasilitas lengkap, tenaga medis dan perawat terlihat rapi dan bersih, serta ruangan klinik tampak bersih dan menarik.

Hasil penelitian ini didukung oleh (Rumah et al., n.d.) yang juga merupakan hal yang Penelitian ini mengindikasikan bahwa sebagian individu merasa senang dengan layanan yang disediakan, sementara yang lainnya merasa kecewa. Hasil ini mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. (Siti Dinda Prasasti, Tiormina Sirait, Hiti Angrawati Kuiswimah, dan Dewi Sudja Laila) Melakukan penelitian tentang seberapa puas pasien dengan layanan kesehatan gigi dan mulut di klinik gigi berdasarkan indikator yang bersifat nyata, kebanyakan pasien merasa puas, sementara hanya sedikit yang tidak puas.

Hasil dari studi ini juga Hasil ini mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Aldossary. M.S, et al. (2023) dengan adanya penelitian ini melibatkan 964 pasien. Kepuasan pasien secara umum terhadap layanan kesehatan gigi adalah 3,61 dari 5,0 (72,2%). Di antara semua elemen, kebersihan fasilitas mencatat skor kepuasan tertinggi (4,11/5; 82,2%). Level kenyamanan di area resepsionis juga lebih baik, dan waktu tunggu rata-rata di klinik gigi (dari kedatangan hingga keberangkatan) adalah 3,54 (70,8%) Hasil dari studi ini juga sejalan dengan penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan oleh Verma.M, et all (2025). Secara keseluruhan, pasien mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Kebersihan, ventilasi, dan perawatan klinik menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi (98%), disusul oleh kinerja dokter gigi serta ketersediaan bahan dan peralatan gigi (97%). Waktu tunggu adalah elemen yang paling membuat tidak puas.

Pada hasil penelitian ini, dari dimensi reliability/keandalan menghasilkan responden dalam kategori sangat puas karena Keandalan adalah elemen layanan yang mengukur sejauh mana penyedia dapat menyajikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dan penyedia jasa harus mampu melaksanakan pelayanan dengan tepat dan akurat, baik dari segi waktu penyelesaian, Ketepatan waktu dalam pelayanan oleh perawat terhadap pasien serta kemudahan prosedur pelayanan. Menurut sebagian besar pasien yang telah menerima pelayanan, dokter dan perawat memastikan pasien memahami sebelum memberikan layanan dan menjelaskan prosedur yang akan dilakukan. Selain itu, dokter dan perawat memberikan layanan secara akurat, memberikan layanan secara akuratmenyeluruh, dan sesuai dengan yang sudah mereka janjikan.

Penelitian ini didasarkan pada penelitian (Puteri Fannya 2020) Sejumlah klien menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan ini, tetapi beberapa yang mengungkapkan ketidakpuasan. (Siti Dinda Prasasti,

Tiurmina Sirait, Hetty Angrawati Koiswimah, Dewi Sudja Laila) Tingkat kepuasan pasien tentang layanan kesehatan gigi dan mulut di klinik gigi bisa dilihat dari sejauh mana mereka merasa layanan tersebut bisa disesuaikan dengan kebutuhan mereka (keandalan) Banyak pasien merasa senang, tetapi ada juga sebagian yang belum merasa puas.

Pada hasil penelitian ini, dari dimensi responsiveness/ketanggapan Hal ini membuat responden di kategori puas karena dimensi daya tanggap adalah bagian dari layanan yang menilai sejauh mana operator merespons semua permintaan pasien terkait layanan yang akan diberikan. Menurut para peneliti, dokter dan perawat dikenal memiliki sikap yang ramah dan peka terhadap kebutuhan pasien, serta cepat dan tepat dalam menanggapi segala keluhan serta permintaan pasien. Penelitian ini didukung oleh (Latifah et al., 2023) Peneliti menunjukkan bahwa individu dalam pelayanan ini sangat puas dan mendapatkan kejelasan petunjuk yang disampaikan Sebelum dan setelah melakukan perawatan, serta kecepatan dalam proses administrasi untuk memberikan bantuan.

Pada hasil penelitian ini, dari dimensi assurance/kepastian Mendapatkan hasil responden dalam kategori sangat puas karena dimensi assurance merupakan aspek pelayanan yang menilai kemampuan penyedia dalam memberikan layanan. Hal ini membuat pasien merasa percaya diri dan tenang karena tindakan petugas memastikan kepuasan terhadap hasil pemeriksaan hal ini disebabkan oleh perawat yang menyiapkan semua peralatan yang diperlukan dokter agar pelayanan berjalan dengan baik, dokter menunjukkan sikap ramah dan menghormati pasien, serta dokter memberikan pelayanan dengan cara yang menenangkan sehingga pasien merasa tenang.

Pada hasil penelitian ini, dari dimensi layanan empathy atau empati mendapatkan penilaian sangat memuaskan karena mayoritas pasien merasa puas, Beberapa individu merasa tidak puas. Empati merupakan aspek pelayanan yang mengukur seberapa baik perawat dapat memahami keadaan pasien secara komprehensif, berdasarkan respon pasien dalam survey dan menyampaikan bahwa tenaga medis seperti dokter dan perawat memperhatikan dengan saksama setiap keluhan dari pasien serta menawarkan Solusi yang tepat yang tepat untuk masalah yang mungkin mereka alami selama konsultasi. Kepribadian mereka yang sopan dan menyenangkan memungkinkan mereka memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian terkait kepuasan pasien terhadap layanan di Makassar Natural Dental Center pada tahun 2025, kesimpulan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik natural dental center secara keseluruhan penilaian terhadap dimensi layanan yang diberikan termasuk kategori puas.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan ditinjau dari aspek kehandalan (reability) tergolong dalam kategori puas.
3. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau melalui dimensi daya tanggap (responsiveness) termasuk kategori sangat puas.
4. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau melalui dimensi jaminan (assurance) termasuk kategori sangat puas.
5. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau melalui dimensi empati (empathy) termasuk kategori puas.
6. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan berdasarkan dimensi kenyataan (tangible)

Saran

1. Institusi berupaya meningkatkan kepuasan pasien dengan cara melengkapi fasilitas serta meningkatkan sikap pelayanan kepada pasien. Selain itu, diperlukan pengendalian dan evaluasi secara berkala agar kinerja yang dicapai sesuai dengan harapan pasien sebagai pengguna layanan
2. pelayanan kesehatan diharapkan tetap mempertahankan kualitas yang ada serta melakukan peningkatan, terutama dalam aspek komunikasi antara dokter dan perawat dengan pasien, serta ketepatan waktu pemeriksaan maupun janji pasien. Untuk mendukung hal tersebut, evaluasi kepuasan pasien perlu dilaksanakan secara berkala oleh institusi penyedia layanan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pasien
3. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk melakukan kajian yang lebih detail dan mendalam mengenai kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH (Bersifat Optional)

Dengan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada Pimpinan Klinik Natural Dental Center, atas izin dan dukungan yang diberikan dalam proses pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pasien di klinik natural dental center yang telah berpartisipasi sebagai responden. Tidak lupa, penulis menghargai bantuan dosen pembimbing, rekan sejawat, serta semua pihak yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, dan dorongan motivasi, sehingga pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldossary, M.S, et al. (2023). Patient Satisfaction in Dental Healthcare Settings at Saudi Ministry of Health: A Descriptive Study. Patient Prefer Adherence. 2023 Sep 25;17:2377-2383
- Asti, H. F., Budiyaniti, R. T., & Kusumastuti, W. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Umum Di Klinik Pratama Diponegoro I Kota Semarang Berdasarkan Dimensi Kualitas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2), 130–145. <https://doi.org/10.14710/jmki.12.2.2024.130-145>
- Diniyah, N. S. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik trias madika. *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik trias madika*, 30.
- Fachrul, m. m. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien . *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien* , 42-43.
- Harahap, R. R. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan . In R. R. Harahap, *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan* (pp. 7-9). Desa baru kecamatan batang kuis kabupaten deli serdang.
- Husni muharram reitonga, D. N. (2020). Penganruh kualitas pelayanan dan emosional terhadap kepuasan pelanggan pada idk 2 medan. *Penganruh kualitas pelayanan dan emosional terhadap kepuasan pelanggan pada idk*

- 2 medan, 30-31.
- Karaca & Durna. (2020) *file:///C:/Users//Downloads/770-Article%20Text-5181-1-10-20221104.pdf*
- Latifah, L., Cahyo Nugroho, & Mita Tiana. (2023). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi Dengan Kunjungan Pasien Di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Gigi*, 5(1), 58–67.
<https://doi.org/10.37160/jikg.v5i1.373>
- Maramis, J. L., Yuliana, N. M., & Tobeonda, F. I. (2023). Dental and Oral Health Services on Patient Satisfaction At the Dental Clinic in Increasing Patient Satisfaction. *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy*, 4(1), 18–24.
<https://doi.org/10.36082/jdht.v4i1.1008>
- Maya Erni Lobat. (2023) Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi
file:///C:/User//Downloads/21528-Article%20Text-69752-1-10-20230331.pdf
- MULYANI, N. (2022). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia . In *Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia* (p. 6). diponegoro.
- Nurhaeni, KNurwiyana Abdullah2, Atmajati Sri Multi (2021) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas *file:///C:/Users//Downloads/2594-12176-1-PB.pdf*
- Pasya, M. F. F., Muthiah, N., & Asfirizal, V. (2022). Tingkat Kepuasan Pelayanan Di Poliklinik Gigi Dan MulutRsud Dr. Kanujoso Djatiwibowo Berbasis Model ServqualPada Masa Pandemi Covid-19. *Mulawarman Dental Journal*, 2(2), 78–85.
- Putu Alvina Yusti. (2022) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022
file:///C:/Users//Downloads/Lampiran_20_20Lampiran-2.pdf
- Rubini, & Hapsari Andayani, L. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rsud dr. Rubini mempawah. *Jurnal Kedokteran Gigi Terpadu*, 5(1), 107–111.
<https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16911>
- Rumah, D. I., Khusus, S., Dan, G., & Fakultas, M. (n.d.). *Tinjauan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan di rumah sakit khusus gigi dan mulut fakultas kedokteran gigi universitas indonesia*. 565–576.
- 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>
- Siti Dinda Prasasti. (2021) Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi.
file:///C:/Users//Downloads/684Article%20Text-4093-1-10-20211231-2.pdf
- Verma. M. Et all (2025). Patient satisfaction and quality of dental care at a tertiary care hospital in Andaman and Nicobar Islands, India. *J Indian Soc Pedod Prev Dent*. 2025 Jan 1;43(1):64-68

- Wahyu Kuntoro. (2020) Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul
Yogyakartafile:///C:/Users//Downloads/30327-69711-1-SM-1.pdf.
- Wencheslaus. L. et all (2024). atients' satisfaction with oral health care provided at the University Dental clinic in Tanzania: A cross-sectional analytical study.
Health Sci Rep. 2024 May 22;7(5):e2101.
- Widodo, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga.
Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga, 106-107.