

## Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Manipi Kabupaten Sinjai

Drg. Hj. Asridiana, M.MKes<sup>1</sup>, Dr. Drg. Hans Lesmana, MARS<sup>2</sup>, Sri Rahma Ramadhani<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Jurusan Kesehatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Makassar  
Email Penulis Korespondensi (\*): [sirahmaramadhani@gmail.com](mailto:sirahmaramadhani@gmail.com)

### ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan yang sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Terdapat lima faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu bentuk fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas manipi kabupaten sinjai. Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan desain cross sectional study. Data akan dianalisis dengan analisis bivariate dengan uji analisis statistik Chi-Square ( $X^2$ ) untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan *tangibles* ( $p=0,007$ ) dengan tingkat kepuasan pasien, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan *reliability* ( $p=0,049$ ) dengan tingkat kepuasan pasien, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan *responsiveness* ( $p=0,011$ ) dengan tingkat kepuasan pasien, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan *assurance* ( $p=0,049$ ) dengan tingkat kepuasan pasien, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan *empathy* ( $p=0,042$ ) dengan tingkat kepuasan pasien. Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang paling efektif terhadap kepuasan pasien adalah dimensi kehandalan (*reliability*), dan dimensi jaminan (*assurance*).

**Kata kunci** : Kepuasan Pasien; Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

### ABSTRACT

Patient satisfaction with dental and oral health services is a comparison between perceptions of the services received and expectations before receiving the service. If expectations are met, it means that the service has provided extraordinary quality and will also lead to high satisfaction. There are five main factors in determining service quality, namely physical form (*tangibles*), reliability, responsiveness, assurance and empathy. The aim of this research is to determine the relationship between the quality of dental and oral health services and the level of patient satisfaction at the Manipi health center, Sinjai district. This type of research is an observational analytical research with a cross sectional study design. The data will be analyzed using bivariate analysis with the Chi-Square ( $X^2$ ) statistical analysis test to analyze the relationship between the quality of dental and oral health services and the level of patient satisfaction. The results of the research show that there is a significant relationship between the quality of tangible services ( $p=0.007$ ) and the level of patient satisfaction, there is a significant relationship between the quality of service reliability ( $p=0.049$ ) and the level of patient satisfaction, there is a significant relationship between the quality of service responsiveness ( $p=0.011$ ) with the level of patient satisfaction, there is a significant relationship between the quality of assurance services ( $p=0.049$ ) and the level of patient satisfaction. There is a significant relationship between the quality of empathy services ( $p=0.042$ ) and the level of patient satisfaction. Of the five dimensions of service quality, the most effective on patient satisfaction are the reliability dimension and the assurance dimension.

**Keywords**: Patient Satisfaction; Dental and Oral Health Services

### PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut merupakan Salah satu bagian terpenting dari kesehatan tubuh Anda. Kegagalan dalam menjaga kesehatan gigi dan mulut dapat menimbulkan berbagai permasalahan

kesehatan gigi dan mulut. Dampak negatif dari kesehatan mulut dan gigi yang buruk, termasuk pertumbuhan dan perkembangan, penurunan kualitas hidup, produktivitas kerja, keterbatasan aktivitas, dan kesejahteraan manusia, (Hidayah, 2023).

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan kebutuhan masyarakat dan seringkali menjadi ukuran keberhasilan pembangunan. Pemerintah dari waktu ke waktu berusaha menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dan umum digunakan untuk mengukur kualitas dalam pelayanan kesehatan (Sutanti et al., 2020). Terdapat 5 dimensi dalam menilai kualitas pelayanan, yakni bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) (Dewi, Arifin and Naielm, 2020).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui peningkatan kebersihan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi, (Anggia et al., 2020). Untuk mencapai hal tersebut, kualitas pelayanan kesehatan masyarakat harus ditingkatkan agar terwujudnya kondisi yang sehat bagi masyarakat. Keberhasilan upaya ini dapat diukur dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada tingkat primer (Istiqomah, 2016).

Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga suatu instansi kesehatan seperti puskesmas yang akan melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan harus melakukan pengukuran tingkat kepuasan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Ilahi, 2016).

Salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Sinjai adalah Puskesmas Manipi yang menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti, didapatkan informasi bahwa jumlah kunjungan pasien poliklinik gigi Puskesmas Manipi 2 bulan terakhir sebanyak 100 orang. Peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Manipi Kabupaten Sinjai.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas manipi kabupaten sinjai.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional study. Penelitian dilakukan di Puskesmas Manipi Kabupaten Sinjai. Instrumen yang digunakan adalah lembar kuesioner. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke Puskesmas Manipi Kabupaten Sinjai. Sampel pada penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*, yaitu siapa saja yang dianggap tetap dan secara kebetulan bertemu peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui sesuai sebagai sumber data.

Data akan diolah menggunakan SPSS for windows. Dan akan dianalisis dengan analisis bivariat. Analisis bivariate dengan uji statistik Chi-Square ( $X^2$ ). digunakan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Manipi Kabupaten terhadap 60 responden yang dilaksanakan pada bulan februari 2024. Hasil penelitian diuraikan melalui proses analisis karakteristik responden jenis kelamin, usia, gambaran kebiasaan menyikat gigi, dan tingkat kebersihan gigi dan mulut.

**Tabel 1 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase
Baik	42	70%
Kurang baik	18	30%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien. Diperoleh hasil bahwa responden dengan tingkat kepuasan baik sebanyak 42 responden (70%), sedangkan responden dengan tingkat kepuasan kurang baik sebanyak 18 responden (30%). Ini menunjukkan sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori baik karena memiliki frekuensi tertinggi.

**Tabel 2 Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Bentuk Fisik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Bentuk fisik	Tingkat kepuasan pasien		Total	p
	Baik	Kurang baik		
Baik	38 (63.3%)	11 (18.3%)	49 (81.7%)	0.007*
Kurang baik	4 (6.7%)	7 (11.7%)	11 (18.3%)	
Total	42 (70%)	18 (30%)	60 (100%)	

Ket: Uji Chi-square, \*signifikan ( $p < 0.05$ )

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan hubungan antara dimensi bentuk fisik dengan tingkat kepuasan pasien. Pada responden dengan pendapat dimensi bentuk fisik baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 38 responden (63.3%). Sedangkan. Pada responden dengan pendapat dimensi bentuk fisik kurang baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori kurang baik sebanyak 7 responden (11.7%).

Hasil uji chi square menunjukkan nilai p-value sebesar 0.007 yang lebih kecil dibandingkan dengan 0.05 ( $p\text{-value} < 0.05$ ). Dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara bentuk fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Manipi.

**Tabel 3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi kehandalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Kehandalan	Tingkat kepuasan pasien		Total	p
	Baik	Kurang baik		
Baik	37 (61.7%)	12 (20%)	49 (81.7%)	0.049*
Kurang baik	5 (8.3%)	6 (10%)	11 (18.3%)	
Total	42 (70%)	18 (30%)	60 (100%)	

Ket: Uji Chi-square, \*signifikan ( $p < 0.05$ )

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan hubungan antara dimensi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien. Pada responden dengan pendapat dimensi kehandalan baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 37 responden (61.7%). Sedangkan. Pada responden dengan pendapat dimensi kehandalan kurang baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori kurang baik sebanyak 6 responden (10%).

Hasil uji chi square menunjukkan nilai p-value sebesar 0.049 yang lebih kecil dibandingkan dengan 0.05 ( $p\text{-value} < 0.05$ ). Dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Manipi.

**Tabel 4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Daya tanggap	Tingkat kepuasan pasien		Total	p
	Baik	Kurang baik		
Baik	36 (60%)	10 (16.7%)	46 (76.7%)	0.011*
Kurang baik	6 (10%)	8 (13.3%)	14 (23.3%)	
Total	42 (70%)	18 (30%)	60 (100%)	

Ket: Uji Chi-square, \*signifikan ( $p < 0.05$ )

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan hubungan antara dimensi daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien. Pada responden dengan pendapat dimensi daya tanggap baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 36 responden (60%). Sedangkan. Pada responden dengan pendapat dimensi daya tanggap kurang baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori kurang baik sebanyak 8 responden (13.3%).

Hasil uji chi square menunjukkan nilai p-value sebesar 0.011 yang lebih kecil dibandingkan dengan 0.05 ( $p\text{-value} < 0.05$ ). Dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Manipi.

**Tabel 5 Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Jaminan	Tingkat kepuasan pasien		Total	p
	Baik	Kurang baik		
Baik	37 (61.7%)	12 (20%)	49 (81.7%)	0.049
Kurang baik	5 (8.3%)	6 (10%)	11 (18.3%)	
Total	42 (70%)	18 (30%)	60 (100%)	

Ket: Uji Chi-square, \*signifikan ( $p < 0.05$ )

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan hubungan antara dimensi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien. Pada responden dengan pendapat dimensi jaminan baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 37 responden (61.7%). Sedangkan. Pada responden dengan pendapat dimensi jaminan kurang baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori kurang baik sebanyak 6 responden (10%).

Hasil uji chi square menunjukkan nilai p-value sebesar 0.049 yang lebih kecil dibandingkan dengan 0.05 ( $p\text{-value} < 0.05$ ). Dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Manipi.

**Tabel 6 Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Empati	Tingkat kepuasan pasien		Total	p
	Baik	Kurang baik		
Baik	41 (68.3%)	15 (25%)	56 (93.3%)	0.042*
Kurang baik	1 (1.7%)	3 (5%)	4 (6.7%)	
Total	42 (70%)	18 (30%)	60 (100%)	

Ket: Uji Chi-square, \*signifikan ( $p < 0.05$ )

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan hubungan antara dimensi empati dengan tingkat kepuasan pasien. Pada responden dengan pendapat dimensi empati baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 41 responden (68.3%). Sedangkan. Pada responden dengan pendapat dimensi empati kurang baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori kurang baik sebanyak 3 responden (5%).

Hasil uji chi square menunjukkan nilai p-value sebesar 0.042 yang lebih kecil dibandingkan dengan 0.05 ( $p\text{-value} < 0.05$ ). Dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Manipi.

## PEMBAHASAN

### a. Hubungan Hubungan Bukti Fisik (Tangibles) dengan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 60 responden di Puskesmas Manipi Kabupaten Sinjai menunjukkan hubungan antara dimensi bentuk fisik dengan tingkat kepuasan pasien. Pada responden dengan pendapat dimensi bentuk fisik baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 38 responden (63.3%). Sedangkan. Pada responden dengan pendapat dimensi bentuk fisik kurang baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori kurang baik sebanyak 7 responden (11.7%).

Hasil ini sejalan dengan Juwita et al., (2017) pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan  $p \text{ value} = 0,001$  ( $p < 0,05$ ). Bukti fisik dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana, termasuk peralatan siap pakai, dan kenyamanan petugas kesehatan.

### b. Hubungan Kehandalan (Reliability) dengan tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 60 responden di Puskesmas Manipi Kabupaten Sinjai menunjukkan hubungan antara dimensi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien. Pada responden dengan pendapat dimensi kehandalan baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 37 responden (61.7%). Sedangkan. Pada responden dengan pendapat dimensi kehandalan kurang baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori kurang baik sebanyak 6 responden (10%).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Siswati (2015) pada pasien di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p \text{ value} = 0,001$  ( $p > 0,05$ ). Kehandalan dapat berupa pelayanan dokter gigi dan perawat gigi yang bertindak cepat dalam melayani. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kehandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

### c. Hubungan Daya Tanggap (Responsiveness) dengan tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 60 responden di Puskesmas Manipi Kabupaten Sinjai menunjukkan hubungan antara dimensi daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien. Pada responden dengan pendapat dimensi daya tanggap baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 36 responden (60%). Sedangkan. Pada responden dengan pendapat dimensi daya tanggap kurang baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori kurang baik sebanyak 8 responden (13.3%).

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Maulina et al., (2019) di Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara faktor daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p \text{ value} = 0,000$  ( $p > 0,05$ ). Faktor daya tanggap yang dimaksud antara lain ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ketepatan tenaga, dan daya tanggap dalam pelayanan pasien.

### d. Hubungan Jaminan (Assurance) dengan tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 60 responden di Puskesmas Manipi Kabupaten Sinjai menunjukkan hubungan antara dimensi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien. Pada responden dengan pendapat dimensi jaminan baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 37 responden (61.7%). Sedangkan.

Pada responden dengan pendapat dimensi jaminan kurang baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori kurang baik sebanyak 6 responden (10%).

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Qibtiya (2019) pada pasien di Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien dengan *p value* = 0,001 ( $p < 0,05$ ). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Pengetahuan, keterampilan, dan kesopanan dalam pemberian layanan telah terbukti menimbulkan kepercayaan, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan pasien.

e. Hubungan Empati (Empathy) dengan tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 60 responden di Puskesmas Manipi Kabupaten Sinjai menunjukkan hubungan antara dimensi empati dengan tingkat kepuasan pasien. Pada responden dengan pendapat dimensi empati baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 41 responden (68.3%). Sedangkan. Pada responden dengan pendapat dimensi empati kurang baik, menunjukkan tingkat kepuasan sebagian besar dalam kategori kurang baik sebanyak 3 responden (5%).

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Mutiara et al., (2018) pada pasien di Ruang Rawat Inap RUSD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung bahwa ada hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien dengan *p value* = 0,003 ( $p < 0,05$ ). Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa empati dari petugas kesehatan meliputi adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan dan keinginan pasien. Berdasarkan hasil tersebut, mayoritas responden memberikan tanggapan baik dan puas terhadap aspek tersebut empati (*empati*) yang ada di Puskesmas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan responden seperti petugas kesehatan yang peduli dan menghargai pasien, tidak membeda-bedakan status sosial, dan menunjukkan sikap yang sopan dan ramah serta memberikan kesempatan kepada pasien bertanya jika ada informasi yang kurang dimengerti.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Manipi Kabupaten Sinjai Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa:

Ada hubungan antara bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Manipi Kabupaten Sinjai. Dan yang paling efektif terhadap kepuasan pasien adalah dimensi kehandalan (*reliability*) dan dimensi jaminan (*assurance*).

### SARAN

Disarankan kepada pihak puskesmas agar Pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan secara terus menerus dilakukan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan medis dengan harapan pasien tetap mendapatkan pelayanan medis yang memuaskan dan sesuai harapannya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi mahasiswa dalam proses pembelajaran, sehingga lembaga pendidikan dapat memperkaya bibliografi dan wacana ilmiah untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang diinginkan, dan bagi peneliti selanjutnya dapat menambah referensi

mengenai kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, sehingga menghasilkan perbaikan pelayanan yang signifikan untuk mencapai derajat kesehatan yang lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggia, P., Yandi, S., Mahata, I. B. E., & Anggraini, E. (2020). Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi. *Padjadjaran Journal of Denal Researcher and Student*, 4(2), 43-50.
- Hidayah, K. F. N. (2023). *Pengaruh Promosi Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Teledentistry Terhadap Sikap Siswa Sma Negeri 1 Pemalang Jawa Tengah Tahun 2022* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Ilahi, P. P. (2016). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi.
- Istiqomah, a. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas iii di rsud sampang madura* (Doctoral dissertation, Untag Surabaya).
- Sutanti, D., Suparman, R., Setianingsih, T., & Badriah, D. L. (2022). Studi Analisis Ketercapaian Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas Dan Kinerja Puskesmas Di Kabupaten Kuningan. *Journal of Public Health Innovation*, 2(02), 189-198.