



Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pencabutan Gigi oleh Dokter Gigi Muda

Ardian Jayakusuma Amran¹, Muhammad Fajrin Wijaya¹, Nur Rahmah Hasanuddin¹, Rini Pratiwi¹, Riswandani AR^{1*}

¹Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Muslim Indonesia

*Penulis Korespondensi: ardianjayakusuma.amran@umi.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi yakni perbandingan antara sudut pandang pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapan pasien tercapai, maka pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan yang bermutu sehingga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. **Tujuan:** Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ekstraksi gigi oleh dokter gigi muda. **Metode:** Penelitian ini menggunakan survei deskriptif dengan metode pengambilan data cross sectional menggunakan kuisioner sebagai bahan penelitian. Uji statistik yang digunakan adalah analisis univariat. **Hasil:** Tingkat kepuasan pasien melalui kuisioner SERVQUAL sangat puas 94%, puas 6%, normal 0%, tidak puas 0%, dan sangat tidak puas 0%. **Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ekstraksi gigi oleh dokter gigi muda sangat memuaskan.

Kata kunci: Pelayanan ekstraksi gigi; dokter gigi muda; tingkat kepuasan; 5 dimensi; servqual

ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction in dental health services is a comparison between the patient's perspective on the service received with his expectations before getting service. If the patient's expectations are achieved, then the service has provided quality service so that it will cause high satisfaction. **Aim:** Knowing the level of satisfaction of tooth extraction patients by young dentists. **Methods:** This research used a descriptive survey with a cross sectional data collection method using a questionnaire. The statistical test used was univariate analysis. **Results:** The level of patient satisfaction through the SERVQUAL questionnaire was very satisfied 94%, satisfied 6%, normal 0%, dissatisfied 0%, and very dissatisfied 0%. **Conclusion:** The results of the level of satisfaction of patients with tooth extraction by young dentists were very satisfying.

Keywords: Tooth extraction service; young dentist; satisfaction level; 5 dimension; servqual

How to cite: Amran AJ, Wijaya MF, Hasanuddin NR, Pratiwi R, AR R. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi oleh dokter gigi muda. DENThalib Jour. 2025;3(3):84-90.

PUBLISHED BY:

Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Muslim Indonesia

Address:

Jl. Pajonga Dg. Ngalle. 27 Pa'batong (Kampus I UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

Email:

denthalibjournal.fkgumi@gmail.com,

Article history:

Received 23 January 2025

Received in revised form 27 July 2025

Accepted 27 July 2025

Available online 27 July 2025

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan menjadi garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Sehingga, fasilitas kesehatan harus memberikan layanan yang optimal dan bermutu kesehatan kepada masyarakat. Salah satu tolak ukur utama untuk melihat kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pengguna jasa yaitu pasien yang berkunjung ke institusi kesehatan. Ekstraksi atau pencabutan gigi adalah salah satu tindakan perawatan dalam kedokteran gigi. Pencabutan gigi merupakan suatu tindakan pembedahan yang melibatkan jaringan tulang sekitar dan jaringan lunak dari rongga mulut. Tindakan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti dibatasi oleh bibir, pipi, posisi gigi dan gerakan lidah, yang dapat mempersulit proses ekstraksi.¹ Tingginya angka tindakan ekstraksi gigi di Sulawesi Selatan mencapai 24,5% dari 31.703 responden dan menduduki urutan kedua dalam proporsi masalah gigi. Riset Kesehatan Dasar (Riskesmas) tahun 2018 menunjukkan bahwa hanya 15,2% masyarakat yang menangani masalah giginya melalui dokter gigi, dan 1,9% melalui dokter gigi spesialis. Sebaliknya, 38,8% masyarakat melakukan pengobatan secara mandiri, sementara 95,4% tidak pernah berobat ke tenaga medis gigi. Kondisi ini menunjukkan rendahnya pengetahuan dan kesadaran terhadap pentingnya merawat kesehatan gigi, sehingga masyarakat lebih memilih tindakan pencabutan daripada perawatan.²⁻³

Dokter gigi muda adalah salah satu tenaga kesehatan utama yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai seorang yang tengah aktif menjalankan pendidikan klinik, dokter gigi muda atau lebih dikenal dengan *co-ass* diberi kesempatan untuk terlibat dalam pelayanan kesehatan dan penanganan berbagai kasus klinis di bawah bimbingan dan pengawasan dosen atau supervisor. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, termasuk dokter gigi muda menunjukkan kualitas layanan yang diterima. Kepuasan ini timbul dari perbandingan antara harapan pasien sebelum memperoleh pelayanan dengan persepsi setelah menerima pelayanan tersebut. Apabila harapan pasien terpenuhi, maka pelayanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang baik dan memuaskan. Kepuasan juga berdampak pada perilaku pasien selanjutnya, pasien yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan layanan tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.⁴⁻⁶

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus memahami dengan baik ekspektasi pasien sebelum memberikan pelayanan, untuk meminimalisir ketidakpuasan dan meningkatkan mutu hubungan antara tenaga medis dan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain persepsi individu, latar belakang sosial-ekonomi, tingkat pendidikan, budaya, norma, serta kepribadian masing-masing pasien. Faktor-faktor tersebut dibagi menjadi dua aspek utama yang memengaruhi kepuasan, yaitu aspek pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, dan status sosial) dan aspek pelayanan kesehatan sikap tenaga kesehatan (kenyamanan dan kebersihan fasilitas, serta keterjangkauan biaya).⁷

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Prosedur ekstraksi yang ideal seharusnya dilakukan dengan teknik yang tepat, meminimalkan rasa sakit dan kerusakan jaringan, serta mendorong proses penyembuhan yang optimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam tindakan ini sangat menentukan tingkat kepuasan pasien.⁸⁻⁹ Effendi dalam penelitiannya tentang penilaian pada lingkup *tangible* (berwujud) di UPTD Puskesmas Mutiara mendapatkan nilai yang cukup rendah karena banyak responden yang menjawab tidak puas terutama pada bagian kondisi ruangan. Hal ini berkaitan dengan faktor fisik dari tatanan puskesmas sehingga menjadikan beberapa pasien harus menunggu sambil berdiri dikarenakan kurangnya kursi.¹ Akmal dalam penelitiannya dari 10 klinik gigi di Pekanbaru, terdapat keluhan terkait dengan kualitas pelayanan berupa belum mendapatkan pelayanan dengan baik dan juga pasien tidak mendapatkan hubungan emosional dengan dokter yang menanganinya.¹⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ekstraksi gigi oleh dokter gigi muda.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan dengan metode survei deskriptif menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ekstraksi gigi oleh dokter gigi muda. Penelitian ini dilakukan di RSGM FKG UMI, Makassar pada bulan Agustus – Desember 2023. Populasi dalam penelitian ini berdasarkan data rekam medik seluruh pasien ekstraksi gigi yang pernah dikerjakan oleh dokter gigi muda di sejak bulan Agustus 2022 - Juli 2023 yaitu sejumlah 76 orang. Subjek pada penelitian ini adalah berdasarkan seluruh populasi sesuai data rekam medik. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien ekstraksi gigi yang pernah di kerjakan oleh dokter gigi muda pada Departemen bedah mulut dan bersedia menjadi subjek penelitian.

Peneliti memberikan *informed consent* kepada subjek dengan pengisian via *googleform*, peneliti memeriksa ulang *informed consent* yang telah di isi, peneliti melakukan wawancara melalui telepon kepada subjek, mengumpulkan data, melakukan analisis data, dan yang terakhir penyajian data. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dilakukan pada subjek penelitan. Pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini telah dianalisis dengan menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS) dan telah dianalisis menggunakan sistem analisis univariat. Data disajikan dalam bentuk tabel.

.Variabel penelitian yaitu pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ekstraksi gigi oleh dokter gigi muda menggunakan SERVQUAL dengan 5 dimensi yaitu *reability, responsivnes, assurance, empathy, tangible*. Tiap dimensi terdiri dari 5 pertanyaan dan untuk tiap pertanyaan berupa pilihan 0 apabila sangat tidak puas,1 apabila tidak puas, 2 apabila normal, 3 apabila pasien puas, dan 4 apabila pasien sangat puas.

Dibutuhkan interval untuk tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan rumus sebagai berikut: Nilai tertinggi = Jumlah Subjek x Bobot Tertinggi ($50 \times 4 = 200$)

Nilai terendah = Jumlah Subjek x Bobot Terendah ($50 \times 0 = 0$)

Wilayah Data = Nilai tertinggi – nilai terendah ($200 - 0 = 200$)

Kelas = Wilayah data/jumlah tingkatan ($200/5 = 40$)

Maka didapatkan untuk rentang bobot tingkat kepuasan dengan intrepretasinya yaitu:

Sangat puas = 160-200

Puas = 120-159

Normal = 80-119

Tidak puas = 40-79

Sangat tidak puas = 0-40

Tabel 1. Pengukuran dimensi.

Dimensi	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
<i>Reliabilty</i>	Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara konsisten dan dapat di andalkan. (Pertanyaan nomor 1-5)	Pengisian kuesioner	Kuesioner	Masing-masing pertanyaan dinilai dengan skor, yaitu skor 0 jika sangat tidak puas, 1 jika tidak puas, 2 jika normal, 3 jika pasien puas, dan 4 jika pasien sangat puas. Teknik analisis data menggunakan skala Likert dan diolah dengan sistem skoring. Interval: 17-20 (Sangat puas) 13-16 (Puas) 9-12 (Normal) 5-8 (Tidak puas) 0-4 (Sangat tidak puas)	Ordinal
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan untuk penyedia	Pengisian kuesioner	Kuesioner	Masing-masing pertanyaan dinilai dengan skor, yaitu skor 0 jika sangat tidak puas, 1 jika tidak puas, 2 jika	Ordinal

	layanan untuk memberikan respon cepat dan tepat pada pasien.			normal, 3 jika pasien puas, dan 4 jika pasien sangat puas. Teknik analisis data menggunakan skala Likert dan diolah dengan sistem skoring. Interval: 17-20 (Sangat puas) 13-16 (Puas) 9-12 (Normal) 5-8 (Tidak puas) 0-4 (Sangat tidak puas)	
<i>Assurance</i>	Kepercayaan, keahlian, dan sikap positif yang diberikan oleh penyedia layanan. (Pertanyaan nomor 11-15)	Pengisian kuesioner	Kuesioner	Masing-masing pertanyaan dinilai dengan skor, yaitu skor 0 jika sangat tidak puas, 1 jika tidak puas, 2 jika normal, 3 jika pasien puas, dan 4 jika pasien sangat puas. Teknik analisis data menggunakan skala Likert dan diolah dengan sistem skoring. Interval: 17-20 (Sangat puas) 13-16 (Puas) 9-12 (Normal) 5-8 (Tidak puas) 0-4 (Sangat tidak puas)	Ordinal
<i>Empathy</i>	Kemampuan penyedia layanan untuk merasakan, memahami, dan memenuhi kebutuhan pasien. (Pertanyaan nomor 16-20)	Pengisian kuesioner	Kuesioner	Masing-masing pertanyaan dinilai dengan skor, yaitu skor 0 jika sangat tidak puas, 1 jika tidak puas, 2 jika normal, 3 jika pasien puas, dan 4 jika pasien sangat puas. Teknik analisis data menggunakan skala Likert dan diolah dengan sistem skoring. Interval: 17-20 (Sangat puas) 13-16 (Puas) 9-12 (Normal) 5-8 (Tidak puas) 0-4 (Sangat tidak puas)	Ordinal
<i>Tangible</i>	Aspek fisik ataupun materi yang dapat di nilai atau di rasakan langsung oleh pasien. (Pertanyaan nomor 21-25)	Pengisian kuesioner	Kuesioner	Masing-masing pertanyaan dinilai dengan skor, yaitu skor 0 jika sangat tidak puas, 1 jika tidak puas, 2 jika normal, 3 jika pasien puas, dan 4 jika pasien sangat puas. Teknik analisis data menggunakan skala Likert dan diolah dengan sistem skoring. Interval: 17-20 (Sangat puas) 13-16 (Puas) 9-12 (Normal) 5-8 (Tidak puas) 0-4 (Sangat tidak puas)	Ordinal

HASIL

Penelitian telah dilakukan dan pasien yang tidak dapat dihubungi menjadikan jumlah subjek berkurang menjadi 50 orang.

Tabel 1. Distribusi dan frekuensi subjek berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	13	26
Perempuan	37	74
Total	50	100
Usia		
11-20 tahun	10	20
21-30 tahun	32	64
31-40 tahun	4	8
41-50 tahun	4	8
Total	50	100

Tabel 1 didapatkan jumlah subjek berjenis kelamin laki-laki sejumlah lebih sedikit dibandingkan jenis kelamin perempuan. Pada distribusi usia didapatkan rentang usia 21-30 terbanyak dan rentan usia 41-50 dan yang paling sedikit.

Tabel 2. Distribusi hasil kuisioner berdasarkan tingkat kepuasan.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	47	94%
Puas	3	6%
Normal	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	50	100%

Tabel 2 didapatkan frekuensi untuk tiap tingkatan kepuasan, mayoritas pada kategori “sangat puas” lalu untuk kategori kategori terendah “normal”, “tidak puas” dan “sangat tidak puas”.

Tabel 3. Distribusi rata-rata bobot tingkat kepuasan berdasarkan tiap dimensi.

Dimensi	Mean	Std. Deviasi	Keterangan
<i>Relability</i>	161,6	8,94	Sangat Puas
<i>Responsivnes</i>	153,6	13,25	Puas
<i>Assurance</i>	157,8	7,5	Puas
<i>Empathy</i>	163,2	6,48	Sangat Puas
<i>Tangible</i>	165,8	5,4	Sangat Puas
Rata-rata bobot	160,4	4,8	Sangat Puas

Tabel 3 rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ekstraksi gigi oleh dokter gigi muda dengan keterangan dengan dimensi tertinggi pada aspek *tangible* dan aspek terendah pada aspek *responsivnes*.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menyatakan untuk dimensi *realibility*, *empathy*, *tangible* didapatkan hasil sangat puas dan untuk dimensi *responsivnes* dan *assurance* didapatkan hasil puas. Hasil penelitian ini cukup berbeda dari penelitian Effendi yang dilakukan di UPTD Puskesmas mutiara pada tahun 2019 yang hasilnya dimensi *tangible* banyak responden yang menjawab tidak puas terutama pada bagian kondisi ruangan. Akan tetapi, hal ini berkaitan dengan faktor fisik dari tatanan puskesmas sehingga menjadikan beberapa pasien harus menunggu sambil berdiri dikarenakan kurangnya kursi.¹⁰ Sementara menurut Akmal dari 10 klinik gigi di Pekanbaru pada tahun 2022, terdapat keluhan terkait dengan kualitas pelayanan berupa belum mendapatkan pelayanan dengan baik dan juga pasien tidak mendapatkan hubungan emosional dengan dokter yang menanganinya.

Penilaian pada dimensi mutu pelayanan pertama, yaitu keandalan (*reliability*) memberikan nilai dalam rentang 183-189 atau 80,26%-82,89%. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal akurasi pelayanan, informasi dan penjelasan terhadap pelayanan dan tindakan medis yang diberikan, serta kesesuaian jadwal pelayanan. Penilaian pada dimensi mutu pelayanan kedua, yaitu ketanggapan (*responsiveness*) memberikan nilai dalam rentang 186-188 atau 81,57%-82,45%. Sebagian besar responden juga menyatakan puas terhadap pelayanan yang diperoleh, baik dari segi ketanggapan dan pelayanan yang diberikan. Penilaian pada dimensi mutu pelayanan ketiga, yaitu kepastian (*assurance*) memberikan nilai dalam rentang 185-190 atau 81,14%- 83,33%. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi keamanan dan kenyamanan saat berobat dan ketanggapan dari petugas kesehatan. Penilaian pada dimensi mutu layanan keempat, yaitu empati (*empathy*) memberikan rentang nilai 179-186 atau 78,50%-81,57%. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, terdapat responden yang menjawab tidak puas akan waktu pelayanan yang dirasa kurang. Hal ini mungkin disebabkan oleh jumlah petugas kesehatan yang tidak sebanding dengan jumlah pasien yang

banyak sehingga waktu pelayanan menjadi terbatas. Penilaian pada dimensi mutu layanan kelima, yaitu berwujud (*tangible*) memberikan rentang nilai 166-186 atau 72,80%-81,57%. Nilai yang diperoleh cukup rendah karena cukup banyak responden yang menjawab tidak puas terhadap kondisi ruang tunggu di puskesmas. Hal ini juga dipengaruhi oleh faktor fisik dan tatanan puskesmas yang terbatas sehingga beberapa pasien harus berdiri sambil menunggu gilirannya untuk diperiksa. Selain itu, beberapa responden juga merasa tidak puas terhadap kelengkapan alat pemeriksaan.¹

Kuntoro dalam penelitiannya dengan menggunakan 5 dimensi untuk melihat tingkat kepuasan. Didapatkan sebagian besar menyatakan puas (84%). Sebanyak 12% responden menyatakan sangat puas dan 4% responden menyatakan cukup puas. Tidak ada responden yang menyatakan kurang puas maupun tidak puas terhadap pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan yang dilakukan terhadap 100 orang responden berdasarkan kuesioner yang berisi 20 butir pernyataan yang telah terkumpul, ditabulasi dan dilakukan analisis statistik. Hal itu menunjukkan 12 (12%) responden menyatakan sangat puas, 84 (84%) responden menyatakan puas dan 4 (4%) responden menyatakan cukup puas. Pada dimensi *tangible* Tingkat kepuasan pasien sebanyak 39 (39%) responden menyatakan sangat puas, 59 (59%) responden menyatakan puas dan 2 (2%) responden menyatakan cukup puas. Untuk dimensi *reliability* Tingkat kepuasan pasien sebanyak 29 (29%) responden menyatakan sangat puas, 62 (62%) responden menyatakan puas dan 9 (9%) responden menyatakan cukup puas. Bagian dimensi *responsiveness* mendapatkan tingkat kepuasan pasien sebanyak 25 (25%) responden menyatakan sangat puas, 63 (63%) responden menyatakan puas dan 12 (12%) responden menyatakan cukup puas. Adapun untuk dimensi *assurance* sebanyak 26 (26%) responden menyatakan sangat puas, 54 (54%) responden menyatakan puas, 18 (18%) responden menyatakan cukup puas dan 2 (2%) responden menyatakan tidak puas. Terakhir pada dimensi *emphaty* sebanyak 29 (29%) responden menyatakan sangat puas, 62 (62%) responden menyatakan puas dan 9 (9%) responden menyatakan cukup puas.¹¹

Rangkuti dalam penelitiannya mutu pelayanan pada dimensi fisik (*tangible*) 86% baik dan 14% kurang baik. Gambaran hasil reliabilitas mutu pelayanan yang diperoleh dari 100 responden adalah 85% menyatakan baik dan 15% kurang baik.¹² Dinyatakan dalam penelitian bahwa aspek fisik ini sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satu penyebab besarnya nilai kurang baik pada dimensi fisik diantaranya pemenuhan alat medis terutama kursi gigi (*dental chair*), menambah dokter gigi, menambah jumlah instrumen medis, meningkatkan kebersihan ruang tunggu serta menetapkan kebijakan yang dapat dipatuhi demi peningkatan mutu pelayanan yang lebih baik lagi.¹² Sedangkan Lutfiliawan dalam penelitiannya terkait kepuasan pasien gigi tiruan di RSGM Gusti Hasan Aman di Banjarmasin pada tahun 2023 didapatkan pada dimensi *tangible* sangat puas, *reliability* dalam kategori puas, dimensi *assurance* sangat puas dan dimensi *empathy* dengan sangat puas.¹³

Nilai *tangible* penelitian ini mendapat tertinggi, hal ini mungkin berkaitan karena fasilitas, ruangan, dan kondisi bangunan RSGM FKG UMI relatif masih baru dan masih lengkap. Sedangkan dimensi *empathy* saat penelitian yang dilakukan oleh Akmal terdapat yang menjawab tidak puas dikarenakan kekurangan petugas kesehatan dan keluhan mengenai waktu pelayanan yang dirasa kurang, namun pada penelitian kali ini dimensi *empathy* mendapatkan nilai sangat memuaskan karena pelayanan pasien rata-rata langsung dilayani dan tidak menunggu lama karena dokter gigi muda mengarahkan pasien untuk datang ke RSGM sesaat sebelum melakukan tindakan sehingga tidak menjadikan pasien menunggu terlalu lama. Aspek *reliability* pada penelitian kali ini juga mendapat nilai sangat memuaskan, berbeda dengan penelitian yang dilakukan Rangkuti yang diduga penyebab rendahnya penilaian pada dimensi ini lantaran alat medis seperti *dental chair*, kebersihan ruangan, penambahan jumlah instrumen medis diperlukan. Pada penelitian kali ini didapatkan cukup tinggi untuk dimensi ini lantaran alat-alat yang masih baru dan lengkap.

Penelitian ini memiliki keterbatasan. Pertama, jumlah subjek yang tereksklusi sebanyak 26 subjek. Kedua, terdapat kemungkinan kecurangan ketika subjek melakukan pengisian kuesioner.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien ekstraksi gigi oleh dokter gigi muda sangat memuaskan.

REKOMENDASI

Peneliti merekomendasikan agar peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa agar melakukan pengisian kuesioner secara bersamaan dalam satu waktu untuk mencegah terjadinya kecurangan dalam pengisian kuesioner dikarenakan penelitian ini menggunakan 2 metode dalam pengisian kuesioner yaitu dalam bentuk *hard file* atau *soft file (google form)*.

KONFLIK KEPENTINGAN

Para penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Effendy K, Stella J. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara tahun 2019. *Exellent Midwiery Journal*. 2020;3(2):83.
2. Fachriani Z, Novita CF, Sunnati. Distribusi frekuensi faktor penyebab gigi pasien di Rumah Sakit dr. Zaenal Abidin Banda Aceh periode Mei – Juli 2016. 2016;1(4):32.
3. Julistia R, Kartika S, Arum S. Perbedaan tingkat kecemasan pada dokter gigi muda dan perawat gigi muda saat menghadapi pasien. *Jurnal Psikoginesis*. 2016;4(1):75.
4. Shara AC, Grahita A, Benny B. Hubungan antara pengetahuan terhadap motivasi dokter gigi muda dalam kontrol infeksi. *Medali Jurnal*. 2014;2(1):43.
5. Palingga IF, Misnaniarti, Haerawati. Analisis faktor yang mempengaruhi penerapan kewaspadaan pada dokter gigi muda. *Jurnal Kesehatan*. 2020;11(3):405.
6. Sambel M, Opod H, Hutagalung BSP. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-GiGi(eG)*. 2014;2(2):2.
7. KEMENKES RI. Laporan Nasional Riskesdas 2018. 2018: 192-94.
8. Tangkere H, Opod H, Supit A. Gambaran kecemasan pasien saat menjalani prosedur ekstraksi gigi sambil mendengarkan musik mozart di Puskesmas. *Jurnal e-GiGi(eG)*. 2013;1(1):70-1.
9. Arifin NF, Wijaya MF, Muslimin UA. Kepuasan kerja dan analisis SWOT dalam upaya meningkatkan manajemen strategi pelayanan. *An Idea Health Journal*. 2023;3(2):36.
10. Akmal DZ, Heri H, Seswandi A. Kualitas pelayanan kesehatan gigi terhadap tingkat kepuasan pasien dan loyalitas pasien. *NCSSR*. 2022;1(1):272.
11. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo*, 2017;2(1):143-5.
12. Rangkuti NH, Umar Z, Tri NU. Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur. *Yayasan Akrab Pekan Baru jurnal AKRAB JUARA*. 2021;6(1): 183.
13. Lutfiliawan A, Debby S, Aulia A, Rahmad A, Riky H. Hubungan kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien gigi tiruan di RSGM Gustri Hasan Aman Banjarmasin. *Dentin Jurnal Kedokteran Gigi*, 2023;7(3): 145.