

BAB I

LATAR BELAKANG

A. Definisi Topik

Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Ladytama dkk., 2018). Tujuan utama dari pelayanan kesehatan ini adalah menghasilkan *outcome* yang menguntungkan bagi pasien, *provider* dan masyarakat. Pencapaian *outcome* yang diinginkan sangat tergantung dari mutu pelayanan kesehatan (Iman dan Lena, 2017). Pelayanan yang bermutu dalam pengertian luas diartikan sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi (Gufran, 2007). Mutu pelayanan tersebut dapat dinilai dengan menggunakan 5 dimensi *SERVQUAL*:

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu *service* jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien (Handayani, 2016).

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (Iman dan Lena, 2017).

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi, salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan (Handayani, 2016).

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk, meliputi kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan (Handayani, 2016).

e. Empati (*emphaty*)

Empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pasien. Dimensi empati

adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “*surprise*” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pasien tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa (Handayani, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan harus tetap ditingkatkan walau mengalami banyak tantangan seperti terjadinya kesenjangan status kesehatan masyarakat antar wilayah, status sosial dan ekonomi, munculnya berbagai masalah kesehatan/penyakit baru (*new emerging diseases*) atau penyakit lama yang muncul kembali (*reemerging diseases*) (Nainggolan dkk., 2016) dan seiring dengan pesatnya perkembangan berbagai aspek kehidupan seperti sosial, ekonomi, pendidikan, dan teknologi yang meningkatkan tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu (Supriyanto, 2011). Mutu pelayanan yang diberikan ini juga menjadi indikator utama kepuasan pasien (Handayani, 2016).

Kepuasan pasien adalah perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum diberikan pelayanan. Pelayanan dengan kualitas yang baik akan membuat harapannya terpenuhi dan menimbulkan kepuasan yang tinggi, begitu juga sebaliknya (Sembel, 2014). Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien juga sangat bervariasi, seperti budaya, demografis, pengalaman, dan persepsi pasien (Aldosari, 2017). Fasilitas kesehatan jika ingin meningkatkan kepuasannya membutuhkan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien dan mematuhi protokol standar dan efisien. Fasilitas kesehatan juga perlu menganalisa kepuasan pasien dan memahami kelemahan, peluang, dan ancaman yang terkait dengan

pelayanan kesehatan (Chang dan Chang, 2012). Pasien yang ingin berobat tentu menginginkan fasilitas kesehatan yang telah melaksanakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang nyaman serta memenuhi standar mutu pelayanan kesehatan (Dewi dkk., 2017).

Fasilitas kesehatan yang sering menjadi pilihan pasien untuk berobat adalah puskesmas. Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas sebagai UPTD, juga berperan sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia (Ma'arufil dkk., 2015). Masyarakat juga mulai menuntut pembangunan mutu terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, karena hal ini menimbulkan dampak terhadap kepuasan pasien, namun pada kenyataannya, fasilitas, tenaga kesehatan dan sarana prasarana tidak diimbangi dengan penambahan kualitas dan kuantitas (Aulia, 2017). Primadi (2018) menyebutkan terdapat 16 provinsi yang memiliki dokter gigi di puskesmas yang kurang dari standar dengan persentase lebih dari 50%. Provinsi dengan persentase puskesmas memiliki dokter gigi kurang dari standar tertinggi adalah Papua (90,3%), Papua Barat (89,87%), dan Maluku (87,44%). Satu provinsi dengan persentase di atas 50% puskesmas yang memiliki dokter gigi lebih dari standar minimal, hanyalah Bali (70,83%). Hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Rundungan dkk. (2015) menyebutkan bahwa motivasi kerja

dari dokter gigi masih kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan, sehingga skor tingkat kepuasan pasien juga akan menurun.

Dokter gigi sebagai salah satu unsur utama dalam sistem pelayanan kesehatan wajib memberikan pelayanan medis yang bermutu dan terpelihara, sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Setiap dokter dan dokter gigi wajib mengacu pada standar, pedoman dan prosedur yang berlaku sehingga masyarakat mendapat pelayanan kesehatan secara profesional dan aman (Dewanto, 2007). Aktifitas pemberian mutu yang baik dalam pelayanan kesehatan ini juga dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat As-Saff ayat 4 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

Artinya: Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berjuang di jalannya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.

Masalah yang disebutkan di atas mendorong penulis untuk menyusun *literature review* tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter gigi di Puskesmas di Indonesia. Tujuan *literature review* ini adalah untuk mendapatkan landasan teori tentang tingkat kepuasan pasien yang beragam tiap daerah di Indonesia terhadap pelayanan dokter gigi.

B. Ruang Lingkup

1. Pertanyaan Penelitian

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter gigi di puskesmas di Indonesia?

2. Kriteria

- a. Jurnal yang memiliki desain penelitian deskriptif.
- b. Jurnal dengan *output* berupa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
- c. Jurnal dengan penelitian yang dilaksanakan di puskesmas di Indonesia.
- d. Jurnal yang mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan instrumen penelitian *SERVQUAL*.
- e. Jurnal yang diterbitkan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir.

C. Eksklusi

Terdapat 2 jurnal yang dieksklusi karena tempat penelitian dilakukan tidak hanya di puskesmas melainkan juga dilakukan di rumah sakit.

D. Temuan Umum

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2016) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno”. Hasil penelitian dianalisis dengan membandingkan harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek berwujud 72,76 %, keandalan 72,09 %, empati 72,89 %,

ketanggapan 72,88%, dan jaminan 72,22%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 72,58 % dikategorikan puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Sihombing dan Rusdy (2017) yang berjudul “*The Level of Satisfaction in Health Service After Tooth Extraction In Puskesmas Polonia, Padang Bulan, Selayang II, Medan*”. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan prosedur pencabutan gigi adalah 66,6% pada Puskesmas Polonia, 54,3% di Puskesmas Padang Bulan, dan 77,8% di Puskesmas Selayang II. Sebagai kesimpulan, tingkat kepuasan tertinggi dalam prosedur pencabutan gigi ditemukan di Puskesmas Selayang II dengan persentase 77,8%.

E. Ketersediaan Literasi

1. Sembel dkk. (2014) dengan penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu”. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Bahu berdasarkan tujuh dimensi mutu pelayanan yaitu jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, pelayanan medis dan profesionalisme berdasarkan skala likert. Jenis penelitian yaitu deskriptif dengan jumlah sampel 48 orang. Cara pengambilan sampel yaitu total sampling. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan sebesar 80,9% dengan kategori sangat puas. Dimensi empati menunjukkan 86,4% pasien merasa sangat puas. Dimensi kehandalan menunjukkan 84,5% pasien merasa sangat puas. Dimensi daya tanggap menunjukkan 84,1% pasien

merasa sangat puas. Dimensi tampilan fisik menunjukkan 80,7% pasien merasa sangat puas. Dimensi pelayanan medis menunjukkan 89,1% pasien merasa sangat puas. Dimensi profesionalisme 91,6% pasien merasa sangat puas. 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.

2. Maulina (2016) dengan penelitian yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan menggunakan desain deskriptif pada 55 jumlah sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria nyata sebanyak 52 responden (94,55%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria tidak peduli sebanyak 29 responden (52,73%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria mampu sebanyak 50 responden (90,91%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria peduli sebanyak 26 responden (47,27%). Kepuasan pasien ditinjau terhadap pelayanan kesehatan berupa sikap terbanyak pada kriteria menjamin sebanyak 52 responden (94,55%). Peneliti berharap seluruh petugas (dokter dan perawat gigi) di Poli Gigi Puskesmas Pangkajene agar

dapat mempertahankan serta meningkatkan aspek-aspek kepuasan seperti kenyataan, kemampuan, ketanggapan, jaminan dan empati.

3. Putra dkk. (2016) dengan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Tahun 2015”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II pada tahun 2015. Penelitian ini bersifat deskriptif cross sectional dan menggunakan metode kualitatif. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang telah mengunjungi Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II dari tanggal 20 - 27 Juni 2015, tingkat kepuasan diukur dengan tingkat pelayanan kesehatan. Hasil dari 45 responden menunjukkan dimensi reliabilitas, nilai harapan 559: nilai realitas 563 dan nilai kepuasan 4, sehingga dapat dikategorikan sangat puas. Dimensi responsif, ditunjukkan nilai harapan 411: nilai realitas 411 dan nilai kepuasan 0, sehingga dapat dikategorikan puas. Dimensi jaminan menunjukkan nilai harapan 555: nilai realitas 559 dan nilai kepuasan 4, dikategorikan sangat puas. Dimensi empati, menunjukkan nilai harapan 419: nilai realitas 419 dan nilai kepuasan 0, dikategorikan puas. Kelima dimensi yang diukur dari responden menunjukkan sangat puas dengan pelayanan kesehatan pada dimensi reliabilitas, jaminan dan bukti fisik, sementara itu, untuk dimensi responsif dan empati, responden merasa puas, jadi sebagai saran untuk Puskesmas Poliklinik Gigi Sukawati II agar terus meningkatkan layanan kesehatan bagi pasien dengan memberi mereka respons yang lebih baik.

4. Sarasija dkk. (2018) dengan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap perawatan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional dan pengambilan sampel yang berurutan dilakukan pada 97 pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 77,3% dari pasien puas dengan perawatan kesehatan mulut di Poliklinik Gigi dari Puskesmas I Denpasar Timur. 92,8% pasien JKN puas dengan variabel struktur kesehatan dan 75,3% pasien JKN puas dengan variabel proses perawatan kesehatan. Sebagian besar pasien JKN puas dengan perawatan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas I Denpasar Timur, tetapi manajemen Puskesmas I Denpasar Timur masih perlu beberapa perbaikan terutama pada aspek interaksi antara petugas kesehatan dan pasien.
5. Haryani dkk. (2017) dengan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Balai Pengobatan Gigi di Puskesmas Petanahan Kebumen”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan Balai Pengobatan Gigi di Puskesmas Petanahan Kebumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini di Puskesmas Petanahan Kebumen. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-April 2017. Jumlah sampel adalah 40 responden dengan penentuan sampel secara purposive sampling. Kriteria

responden berumur 20-45 tahun, pendidikan terakhir minimal SMP dan bersedia menjadi responden. Penilaian tingkat kepuasan pasien dilakukan setelah pasien mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dan telah mengisi kuesioner yang berisi 20 pernyataan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien dinyatakan dalam kategori sangat puas sebanyak 26 responden (65%). Tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi kenyamanan menunjukkan 60% responden menyatakan sangat puas, dilihat dari dimensi kehandalan dan profesionalisme petugas 70% responden merasa sangat puas dan dilihat dari dimensi daya tanggap dan empati 67,5% responden merasa sangat puas. Kesimpulan dari hasil penelitian yaitu tingkat kepuasan pasien pada Pelayanan Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Petanahan Kebumen masuk dalam kategori sangat puas dengan jumlah 26 responden (65%).

6. Wulan dkk. (2019) dengan penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Pasien Umum terhadap Pelayanan di Faskes Tingkat Pertama Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien gigi BPJS dan pasien gigi umum terhadap pelayanan yang disediakan di Puskesmas IV Denpasar Selatan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sampel dari penelitian ini berjumlah 84 orang dimana 42 pasien gigi umum dan 42 pasien gigi BPJS. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien gigi umum dan pasien gigi BPJS berharap mendapatkan layanan

yang memuaskan dengan persentase 100%. Faktanya pasien umum dan pasien peserta BPJS menyatakan kepuasannya berdasarkan pada lima dimensi kualitas layanan yaitu, keandalan 88,10% untuk pasien umum dan 92,86% untuk pasien BPJS, responsif 78,57% untuk pasien umum dan 64,29% untuk pasien BPJS, jaminan 66,67% untuk umum pasien dan 59,52% untuk pasien BPJS, empati untuk pasien umum adalah 76,19% dan 35,71% untuk pasien BPJS serta Tangibles 78,57% untuk pasien umum dan 95,24% untuk pasien peserta BPJS. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien umum dan pasien BPJS sebesar 82,12%, karena sangat puas dengan layanan yang diperoleh di Puskesmas IV Denpasar Selatan.

7. Sihombing dan Rusdy (2017) dengan penelitian yang berjudul "*The Level of Satisfaction in Health Service after Tooth Extraction in Puskesmas Polonia, Padang Bulan, Selayang II, Medan*". Penelitian dilakukan di Puskesmas Polonia, Padang Bulan, dan Selayang II berdasarkan lima dimensi kualitas layanan menggunakan skala likert. Ini adalah penelitian deskriptif dengan 146 sampel dipilih dengan menggunakan metode pengambilan sampel secara *accidental sample*. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan prosedur pencabutan gigi adalah 66,6% pada Puskesmas Polonia, 54,3% di Puskesmas Padang Bulan, dan 77,8% di Puskesmas Selayang II. Kesimpulannya adalah tingkat kepuasan tertinggi dalam prosedur pencabutan gigi ditemukan di Puskesmas Selayang II dengan persentase 77,8%.

8. Asriawal (2016) dengan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Sudiang Kelurahan Sudiang Kecamatan Biringkanaya Tahun 2016”. Hasil penelitian menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien di poliklinik gigi dan mulut Puskesmas Sudiang Kelurahan Sudiang Kecamatan Biringkanaya, terhadap aspek tampilan fisik persentase N 87,5% dengan persentase skor 91,5%, kriteria sangat puas, terhadap kehandalan persentase N 75% dengan persentase skor 80,54%, kriteria sangat puas dan terhadap empati persentase N 90% dengan persentase skor 93,5%, kriteria sangat puas.

Tabel 1. Ketersediaan Literasi

No.	Nama Peneliti	Dimensi Instrumen Penelitian	Jumlah Responden	Hasil
1.	Sembel dkk. (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan • Empati • Kehandalan • Daya Tanggap • Tampilan Fisik • Pelayanan medis • Profesionalisme 	48	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensi jaminan sebesar 80,9% pasien merasa sangat puas • Dimensi empati menunjukkan 86,4% pasien merasa sangat puas • Dimensi kehandalan menunjukkan 84,5% pasien merasa sangat puas • Dimensi daya tanggap menunjukkan 84,1% pasien merasa sangat puas • Dimensi tampilan fisik menunjukkan 80,7% pasien merasa sangat puas • Dimensi pelayanan medis menunjukkan 89,1% pasien merasa sangat puas • Dimensi profesionalisme 91,6% pasien merasa sangat puas • Indeks rata-rata sebesar 85,32% dengan kategori sangat puas
2.	Maulina (2016)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tangible</i> (kenyataan) • <i>Empathy</i> (kepedulian) • <i>Reliability</i> (kemampuan) • <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) • <i>Assurance</i> (jaminan) 	55	<ul style="list-style-type: none"> • Kategori <i>tangible</i> (kenyataan) mendapatkan persentase tertinggi pada kriteria nyata (94,55%) • Kategori <i>emphaty</i> (kepedulian) mendapatkan persentase tertinggi pada kriteria tidak peduli (52,73%) • Kategori <i>reliability</i> (kemampuan) mendapatkan persentase tertinggi pada kriteria mampu (90,91%) • Kategori <i>responsiveness</i> (ketanggapan) mendapatkan persentase tertinggi pada kriteria tanggap (87,27%) • Kategori <i>assurance</i> (jaminan) mendapatkan persentase tertinggi pada kriteria menjamin (94,55%)
3.	Putra dkk. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tangible</i> (kenyataan) • <i>Empathy</i> (kepedulian) 	45	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensi <i>reliability</i> mendapatkan nilai kenyataan 563 dari nilai harapan sebesar 559 (sangat puas) • Dimensi <i>responsiveness</i> mendapatkan nilai kenyataan 411 dari nilai harapan sebesar 411 (puas)

Lanjutan tabel 1

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> (kemampuan) • <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) • <i>Assurance</i> (jaminan) 		<ul style="list-style-type: none"> • Dimensi <i>assurance</i> mendapatkan nilai kenyataan 559 dari nilai harapan sebesar 555 (sangat puas) • Dimensi <i>tangible</i> mendapatkan nilai kenyataan 568 dari nilai harapan sebesar 564 (sangat puas) • Dimensi <i>emphathy</i> mendapatkan nilai kenyataan 419 dari nilai harapan sebesar 419 (puas)
4.	Sarasija dkk. (2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Struktur pelayanan • Fasilitas • Sumber daya manusia • Proses pelayanan • Profesionalisme • Interaksi • Reaktivitas • Administrasi 	97	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensi struktur pelayanan mendapatkan tingkat kepuasan 92,8% • Dimensi fasilitas mendapatkan tingkat kepuasan 94,8% • Dimensi sumber daya manusia mendapatkan tingkat kepuasan 94,8% • Dimensi proses pelayanan mendapatkan tingkat kepuasan 75,3% • Dimensi profesionalisme mendapatkan tingkat kepuasan 86,6% • Dimensi interaksi mendapatkan tingkat kepuasan 72,2% • Dimensi reaktivitas mendapatkan tingkat kepuasan 74,2% • Dimensi administrasi mendapatkan tingkat kepuasan 96,9% • Sebagian besar pasien peserta JKN merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur dengan persentase sebesar 77,3%
5.	Haryani dkk. (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang diberikan • Kenyamanan • Kehandalan dan profesionalisme • Daya tanggap dan empati 	40	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang diberikan mendapatkan kategori sangat puas (65%). • Dimensi kenyamanan mendapatkan kategori sangat puas (60%) • Dimensi kehandalan dan profesionalisme mendapatkan kategori sangat puas (70%) • Dimensi daya tanggap dan empati (67,5%) responden merasa sangat puas.
6.	Wulan dkk. (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Kehandalan • Ketanggapan • Jaminan 	84	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensi kehandalan 88,10% pada pasien umum dan 92,86% pada pasien peserta BPJS

Lanjutan tabel 1

		<ul style="list-style-type: none"> • Empati • Tampilan fisik 	<ul style="list-style-type: none"> • 42 pasien BPJS • 42 pasien umum 	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensi ketanggapan 78,57% pada pasien umum dan 64,29% pada pasien BPJS • Dimensi jaminan 66,67% pada pasien umum dan 59,52% pada pasien BPJS • Dimensi empati pada pasien umum sebesar 76,19% dan pada pasien BPJS sebesar 35,71% • Dimensi tampilan fisik 78,57% pada pasien umum dan 95,24% pada pasien BPJS.
7.	Sihombing dan Rusdy (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Empathy</i> • <i>Adept service</i> • <i>Reliability</i> 	146	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan prosedur pencabutan gigi di Puskesmas Polonia adalah 66,6% • Kepuasan prosedur pencabutan gigi di Puskesmas Padang Bulan adalah 54,3% • Kepuasan prosedur pencabutan gigi di Puskesmas Selayang II adalah dan 77%
8.	Asriawal (2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Tampilan fisik (<i>tangible</i>) • Kehandalan (<i>reliability</i>) • Empati 	40	<ul style="list-style-type: none"> • Tampilan fisik (<i>tangible</i>) mendapatkan skor 91,5% (sangat puas) • Kehandalan (<i>reliability</i>) mendapatkan skor 80,54% (sangat puas) • Empati (<i>emphaty</i>) mendapatkan skor 93,5% (sangat puas)
Total responden adalah 555				