

**DENTIN**  
**JURNAL KEDOKTERAN GIGI**  
**Vol VII. No 3. AGUSTUS 2023**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI MUDA TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN GIGI TIRUAN DI RSGM GUSTI HASAN AMAN BANJARMASIN**

**Antung Lutfiliawan<sup>1)</sup>, Debby Saputera<sup>2)</sup>, Aulia Azizah<sup>3)</sup>, Rahmad Arifin<sup>2)</sup>, Riky Hamdani<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup>Faculty of Dentistry, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin, Indonesia

<sup>2)</sup>Departement of Prostodontia, Faculty of Dentistry, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin, Indonesia

<sup>3)</sup>Departement of Dental Public Health, Faculty of Dentistry, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin, Indonesia

**ABSTRACT**

**Background:** The success of health services is the fulfillment of patient expectations for the quality of service. One of the indicators used to evaluate service quality is to measure patients' satisfaction. Patient satisfaction is good or bad service received by patients. Indicators of patient satisfaction can be seen from the quality of service in the theory of Parasuraman et al. (1998) which is divided into five dimensions, dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. **Objective:** This study aimed to analyze the relationship between the service quality of young dentists and the satisfaction of removable partial denture patients. **Method:** This study was an analytic observational study with a cross sectional approach. The subjects of this study were 38 removable partial denture patients from young dentists. The sampling technique used was simple random sampling. Data analysis used was univariate and bivariate analysis using the SPSS application with the somers'D method. **Result:** The results showed that the service quality of young dentists was included in the good category (81.6%), satisfaction of removable partial denture patients was included in the satisfied category (71.1%), and there was a significant relationship between service quality and the satisfaction of removable partial denture patients at RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin ( $p = 0.000$ ). **Conclusion:** Improving the quality of health services provided resulted in a higher level of patients' satisfaction.

**Keywords :** Patient Satisfaction, Removable Partial Denture Patients, Service Quality

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Keberhasilan pelayanan kesehatan adalah terpenuhinya harapan pasien akan mutu kualitas pelayanan. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah dengan mengukur kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan baik atau buruknya pelayanan yang diterima pasien. Indikator kepuasan pasien dapat dilihat dari kualitas pelayanan dalam teori Parasuraman et.al (1998) yang dibagi menjadi lima dimensi, dimensi tampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien gigi tiruan sebagian lepasan **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian ini adalah pasien gigi tiruan sebagian lepasan dokter gigi muda sebanyak 38 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Analisa data menggunakan analisis univariat dan bivariate menggunakan aplikasi SPSS dengan metode *somers'D* **Hasil:** Hasil penelitian didapatkan kualitas pelayanan dokter gigi muda termasuk dalam kategori baik (81,6%), kepuasan pasien gigi tiruan sebagian lepasan termasuk dalam kategori puas (71,1%) dan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien gigi tiruan sebagian lepasan di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin ( $p = 0,000$ ). **Kesimpulan:** Semakin baik kualitas pelayanan dokter gigi muda yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

**Kata kunci:** Gigi Tiruan Sebagian Lepas, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

**Korespondensi:** Antung Lutfiliawan; Faculty of Dentistry, Lambang Mangkurat University, Veteran Street Number 128B, Banjarmasin, South Borneo, Indonesia; E-mail: [antunglutfiliawan09@gmail.com](mailto:antunglutfiliawan09@gmail.com).

## PENDAHULUAN

Masalah kesehatan gigi yang sering terjadi dimasyarakat salah satunya adalah kehilangan gigi. Kehilangan gigi jika tidak segera dirawat dapat mempengaruhi pengunyahan, bicara, estetika dan aktivitas sosial seseorang.<sup>1</sup> Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) Nasional tahun 2018 prevalensi kehilangan gigi akibat dicabut atau tanggal sendiri di Indonesia berada pada angka 19%. Kehilangan gigi menjadi masalah terbesar kedua setelah kerusakan gigi atau gigi berlubang. Prevalensi kehilangan gigi di Kalimantan Selatan sebesar 17,8% dan di kota Banjarmasin sebesar 14,1%.<sup>2</sup> Masalah kehilangan gigi yang banyak terjadi di masyarakat meningkatkan kebutuhan perawatan prostodonsia.<sup>3</sup>

Data Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2018 menunjukkan proporsi pemasangan gigi tiruan di Kalimantan Selatan sebesar 3,3% tertinggi di Indonesia. Terjadi peningkatan proporsi di setiap kelompok umur dari 15-24 tahun 0,9%, sedangkan umur 65 tahun ke atas menjadi kelompok tertinggi yaitu 13,4%.<sup>4</sup> Keadaan ini menuntut peningkatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebagai langkah dalam menyelesaikan permasalahan akan kebutuhan gigi tiruan.<sup>5</sup> Bentuk tindakan pencegahan penyakit kehilangan gigi yakni pembuatan dan pemasangan gigi tiruan.<sup>1,6</sup>

Gigi tiruan merupakan gigi pengganti gigi asli yang telah hilang.<sup>7</sup> Gigi tiruan lepasan dibagi menjadi dua bagian yaitu gigi tiruan lengkap dan gigi tiruan sebagian lepasan. Gigi tiruan sebagian lepasan (GTSL) adalah gigi tiruan untuk pasien yang kehilangan sebagian gigi aslinya. Pemakaian GTSL merupakan langkah rehabilitatif dalam upaya pemberian pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat.<sup>5</sup>

Tingkat kualitas pelayanan dalam teori Parasuraman *et al.* (1988) dapat dilihat berdasarkan dimensi – dimensi berupa *assurance* (pelayanan kesehatan sopan, santun, berkompeten dalam melakukan pelayanan), *empathy* (pelayanan kesehatan memberikan perhatian yang lebih terhadap pasien), *reliability* (pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang tepat, jelas dan optimal terhadap pasien), *responsiveness* (pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat untuk memenuhi kebutuhan pasien) dan *tangible* (fasilitas fisik, kelengkapan alat dan bahan, kebersihan pelayanan kesehatan).<sup>8</sup> Kualitas pelayanan akan memengaruhi kepuasan dari pasien hal ini dinyatakan dalam teori Zeithmal, Bitner dan Gramler menyatakan apabila kinerja pelayanan baik sesuai dengan harapan maka akan memberikan kepuasan, sebaliknya jika merasa tidak puas maka pasien akan merasa kecewa.<sup>9</sup>

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Gusti Hasan Aman Banjarmasin adalah rumah sakit khusus tipe B yang menyediakan 8 poliklinik. Salah satu poliklinik yang ada yaitu klinik prostodonsia. Poliklinik prostodonsia dapat melayani perawatan GTSL yang dapat dilakukan dokter gigi muda dibawah arahan dokter gigi yang kompeten di bidang prostodonsia.

Klinik prostodonsia RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin menerima pasien dengan perawatan gigi tiruan lengkap dan gigi tiruan sebagian lepasan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan, diperoleh data pasien GTSL lebih banyak sebesar 65,1%, jika dibandingkan dengan pasien gigi tiruan lengkap (GTL) hanya sebesar 34,9% di tahun 2022. Hasil indeks kepuasan pasien poliklinik prostodonsia dan orthodonsia RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin yang dilakukan perawatan oleh dokter gigi muda menunjukkan terjadi penurunan kepuasan dari Triwulan I (Periode Januari – Maret) 80,57% menjadi 78,03% di Triwulan IV (Periode Oktober – Desember) di tahun 2019. Berdasarkan latar belakang tersebut, menjadi alasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui hubungan kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien GTSL akrilik di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin.

## METODE PENELITIAN

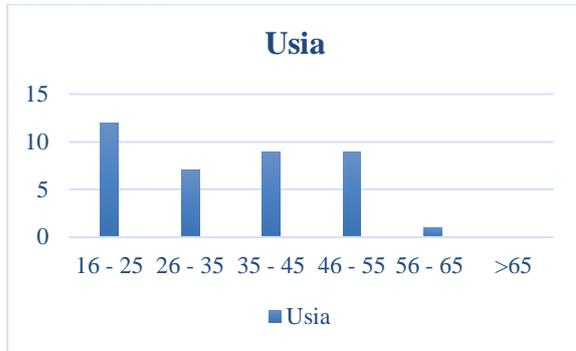
Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian dengan pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus dalam satu waktu. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Penelitian ini dilaksanakan pada pasien GTSL dokter gigi muda di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin pada bulan Februari 2023 setelah mendapatkan surat laik etik dengan No. 010/KEPKG-FKGULM/EC/II/2023. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah papan ujian, masker medis, *handsanitizer*, lembar penjelasan penelitian, surat ketersediaan sebagai subjek penelitian, lembar *Informed consent*, lembar kuesioner kualitas pelayanan dan lembar kuesioner kepuasan pasien.

Penelitian dilakukan dari rumah ke rumah. Peneliti membagikan formulir *informed consent* yang harus ditandatangani subjek. Kategori Kualitas pelayanan dokter gigi muda diukur menggunakan kuesioner kualitas pelayanan berisi 20 pertanyaan dan kepuasan pasien gigi tiruan sebagian lepasan menggunakan kuesioner kepuasan pasien berisi 9 pertanyaan melalui pengisian kuesioner secara langsung yang didampingi peneliti. Pilihan pertanyaan menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban masing-masing pertanyaan. Skor masing-masing adalah sangat tidak puas : 1, tidak puas : 2, puas : 3 dan sangat puas : 4. Skala kualitas pelayanan dokter gigi muda skor maksimal  $4 \times 24 = 6$ , skor minimal  $1 \times 24 = 24$  dan kategori kualitas pelayanan dibagi menjadi dua, penilaian kategori tidak baik =  $24 - 73$  dan kategori baik  $74 - 96$ . Skala kepuasan pasien skor maksimal  $4 \times 9 = 36$ , skor minimal  $1 \times 9 = 9$  dan kategori kepuasan pasien dibagi menjadi dua, penilaian kategori tidak puas  $9 - 27$  dan kategori baik  $28 - 36$ .

**HASIL**

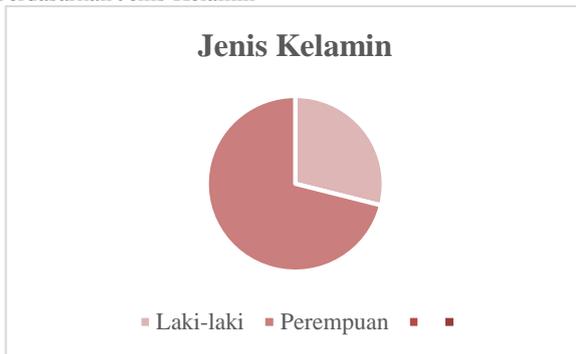
Responden dalam penelitian ini sebanyak 38 responden yang diambil dari pasien GTSL dokter gigi muda RSGM Gusti Hasan Aman.

Gambar 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan gambar 1 didapatkan responden terbanyak berusia 16 – 25 tahun sebanyak 12 orang (31,5%) dan yang terendah berusia 56 – 65 tahun sebanyak 1 orang (2,6%).

Gambar 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan gambar 2 didapatkan responden terbanyak didominasi jenis kelamin perempuan 27 orang (71,1 %), sedangkan responden laki-laki sebanyak 11 orang (28,9%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*

Dimensi	Jawaban Responden								Total	
	Sangat tidak puas		Tidak puas		Puas		Sangat puas			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>Tangible</i>	0	0	1	2,63	17	44,74	20	52,63	38	100
<i>Reliability</i>	0	0	2	5,26	20	52,63	16	42,11	38	100
<i>Responsiveness</i>	0	0	1	2,63	20	52,63	17	44,74	38	100
<i>Assurance</i>	0	0	1	2,63	15	39,47	22	57,89	38	100
<i>Empathy</i>	0	0	0	0	13	34,21	25	65,79	38	100

Hasil penelitian pada tabel 1 diatas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* tertinggi mendapatkan sangat puas 20 orang (52,63%), dimensi *reliability* mendapatkan puas 20 orang (52,63%), dimensi *responsiveness* mendapatkan puas 20 orang (52,63%), dimensi *assurance* mendapatkan sangat puas 22 orang (57,89%) dan dimensi *emphaty* mendapatkan sangat puas 25 orang (65,79%).

Tabel 2. Kategori Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Terhadap Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas

Kualitas Pelayanan	Kategori				Total	
	Baik		Tidak baik			
	n	%	n	%	n	%
Kualitas Pelayanan	31	81,6	7	18,4	38	100

Kategori kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien GTSL pada tabel 2 Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kategori baik mendapatkan 31 orang (81,6%) dan kategori tidak baik mendapatkan 7 orang (18,4%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepasan

Kepuasan pasien	Jawaban Responden								Total	
	Sangat tidak puas		Tidak puas		Puas		Sangat puas			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kepuasan pasien	0	0	2	5,27	20	52,63	16	42,10	38	100

Distribusi frekuensi pada tabel 3 tentang kepuasan pasien GTSL. Hasil penelitian menunjukkan jawaban responden puas 20 orang (52,63%), sangat puas mendapatkan 16 orang (42,10%), tidak puas mendapatkan 2 orang (5,27%) dan jawaban responden sangat tidak puas tidak ada.

Tabel 4. Kategori Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepasan

Kepuasan Pasien	Kategori				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%
Kepuasan Pasien	27	71,1	11	28,9	38	100

Hasil penelitian pada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa kategori kepuasan pasien GTSL lepasan akrilik. Hasil penelitian menunjukkan pada kategori puas mendapatkan 27 orang (71.1%) dan kategori pasien tidak puas mendapatkan 11 orang (28,9%).

Tabel 5. Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Terhadap Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepasan Di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin

Variabel	Kepuasan Pasien			Total	Koefesien Korelasi	Sig
	Tidak puas	Puas				
Kualitas Pelayanan	Tidak Baik	7 (100%)	0 -	7 (100%)	0,871	0,000
	Baik	4 (13%)	27 (87%)	31 (100%)		
Total	11 (28,9%)	27 (71,1%)	38 (100%)			

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kategori tidak baik dengan kepuasan pasien kategori puas ada 0 responden, sedangkan kualitas

pelayanan kategori baik dengan kepuasan pasien kategori puas terdapat 27 responden (87%).

Peneliti melakukan analisis statistik menggunakan uji *somer's d* didapatkan nilai signifikansi yaitu 0,000 ( $p < 0,05$ ),  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien GTSL akrilik di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin dan koefisien korelasi didapatkan nilai 0,871 yang berarti tingkat kekuatan hubungan sangat kuat.<sup>10</sup>

## PEMBAHASAN

Hasil pada penelitian ini menunjukkan berdasarkan usia didominasi usia 16-25 tahun yaitu sebanyak 12 orang (31,5%). Hasil Penelitian ini berbeda dengan penelitian Gozali dkk bahwa masyarakat kota tangerang selatan pasien GTSL rata-rata berusia 26-35 terdapat 13 orang (30,2%).<sup>11</sup> Perbedaan dalam kategori umur ini menurut peneliti dikarenakan paling banyak koas FKG ULM menjadikan keluarga dan teman-teman terdekat sebagai pasien. Hasil penelitian ini juga diperkuat penelitian yang dilakukan Ainani memaparkan hasil penelitian di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin tahun 2020 pola kehilangan gigi sebagian didominasi remaja akhir (usia 17-25 tahun) sebanyak 23 orang.<sup>12</sup> Hasil penelitian Kristiani A juga mengungkapkan bahwa faktor umur mempengaruhi pada keinginan memakai gigi tiruan, karena pada usia yang lebih muda lebih memperhatikan kesehatan gigi dan penampilan.<sup>13</sup> Hal ini menyebabkan usia pasien GTSL dokter gigi muda didominasi usia 16-25 tahun.

Hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebanyak 27 orang. Hasil penelitian ini didukung penelitian Gozali dkk bahwa masyarakat kota tangerang selatan memakai GTSL didominasi jenis kelamin perempuan sebanyak 29 orang.<sup>11</sup> Menurut penelitian Putri dkk menyatakan bahwa perempuan cenderung lebih memperhatikan kesehatan mulut yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Bagi perempuan cenderung mencari cara untuk memperbaiki kondisi rongga mulut mereka karena diyakini mempengaruhi kualitas hidup.<sup>14</sup>

## Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda

Kualitas pelayanan yang diteliti pada penelitian ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh dokter gigi muda terhadap pasien memakai GTSL yang ditinjau dari lima dimensi yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* di klinik Prostodonsia RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin. Hasil penelitian berdasarkan kualitas pelayanan menunjukkan responden menyatakan kualitas pelayanan dokter gigi muda termasuk dalam kategori baik. Hasil analisis deskriptif dimensi kualitas pelayanan yang paling tinggi dari dimensi *empathy*.

Dimensi *empathy* dari kriteria perhatian, pemberian informasi perawatan responden merasa sangat puas. Responden mengungkapkan saat melakukan perawatan,

dokter gigi muda sangat memperhatikan kenyamanan responden dan selalu memberikan kesempatan untuk bertanya apabila ada yang ingin ditanyakan, sebelum ataupun sesudah perawatan dilakukan. Responden juga mengungkapkan sesudah perawatan selesai, masih bisa menghubungi dokter gigi muda untuk bertanya terkait gigi tiruan ataupun kesehatan gigi dan mulut. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Irmawati dkk di puskesmas Sangurara, dimana petugas kesehatan memberikan perhatian selama perawatan pada pasien untuk menciptakan suasana harmonis dan pengertian.<sup>15</sup>

Dimensi *assurance* kriteria kesopanan, ramah dan keamanan responden merasa sangat puas, responden mengungkapkan sebelum melakukan perawatan, dokter gigi muda selalu menjelaskan dengan lengkap apa yang akan dilakukan sebelum melakukan perawatan. Responden juga merasa sangat diistimewakan saat datang di rumah sakit, dokter gigi muda telah menunggu kedatangan responden di pintu masuk dan mendampingi ketempat perawatan menuju klinik prostodonsia yang ada di lantai 3 RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin. Hasil penelitian ini didukung dengan Ilmianti dkk di puskesmas Kolaka nilai yang cukup tinggi untuk kesopanan dan keramahan dalam hal kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pasien.<sup>16</sup>

Kualitas pelayanan dokter gigi muda berdasarkan dimensi *tangibles* dari kriteria dokter gigi muda berpenampilan bersih dan rapi responden merasa sangat puas, hasil penelitian ini didukung dengan Ilmianti dkk di puskesmas Kolaka tahun 2021 penampilan fisik (*tangible*) dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan asumsi ruang tunggu bersih dan nyaman serta penampilan dokter yang rapi dapat meningkatkan kepuasan pasien.<sup>15</sup>

Dimensi *reliability* kriteria gigi tiruan yang ada bisa digunakan untuk menggantikan fungsi yang hilang (pengunyahan/ bicara/estetik), responden merasa puas dikarenakan gigi tiruan yang dihasilkan dokter gigi muda sesuai dengan harapan mereka dan dapat digunakan menggantikan fungsi gigi yang hilang. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Ilmianti dkk, pada pasien puskesmas kolakaasi tahun 2021 pemberian pelayanan yang akurat mampu meningkatkan kepuasan pasien.<sup>16</sup>

Dimensi *responsiveness* dari kriteria pemberian informasi, ketanggapan dokter gigi muda terhadap keluhan pasien, responden merasa sangat puas dikarenakan para responden merasa saat melakukan perawatan, dilayani dengan sungguh-sungguh dan mengerti keluhan yang mereka rasakan saat melakukan perawatan. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Ilmianti dkk, pada pasien puskesmas kolakaasi tahun 2021 pasien merasa puas daya tanggap adalah tindakan untuk memberikan dan membantu pelayanan yang cepat serta tidak berbelit.<sup>16</sup>

### **Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas**

Hasil penelitian kepuasan pasien menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi muda dalam perawatan GTSL di Klinik Prostodonsia RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin. Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi dari pelayanan kesehatan yang dirasakan dengan dibandingkan pada harapan dan kenyataan. Kepuasan pasien dengan demikian tergantung pada bagaimana penyedia layanan melakukan layanannya.<sup>17</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh responden yang memakai GTSL puas, baik puas dengan pelayanan dokter gigi muda maupun dengan gigi tiruan yang dibuat. Hal ini didukung dengan Shala dkk mengungkapkan bahwa pasien sangat puas karena GTSL seperti yang diharapkan, yang dapat mengembalikan retensi dan menambah nilai estetika.<sup>18</sup>

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Dengan Kepuasan Pasien Gigi Tiruan Sebagian Lepas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien GTSL di Klinik Prostodonsia RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin dengan nilai signifikansi yaitu 0,000 ( $p < 0,05$ )  $H_0$  ditolak. Nilai koefisien korelasi 0,871 yang berarti termasuk dalam kategori tingkat kekuatan hubungan sangat kuat.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Wulandari dkk terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta.<sup>19</sup> Hasil penelitian yang dilakukan Maryana dkk juga menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Depati Bahrin Sungailiat.<sup>20</sup> Hasil penelitian Putri dkk juga mempunyai hasil yang sama terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS.<sup>14</sup>

Penelitian lainnya juga memaparkan hasil penelitian didukung bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien instalansi radiologi ( $P < 0,05$ ).<sup>21</sup> Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Kualitas pelayanan dokter gigi muda pada Klinik Prostodonsia RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin termasuk dalam kategori baik (81,6%). Kepuasan pasien GTSL pada Klinik Prostodonsia RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin termasuk dalam kategori puas (71,1%) dan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien GTSL akrilik di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dokter gigi muda maka kepuasan pasien akan meningkat.<sup>22</sup>

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Siagian K V, Studi P, Dokter P, Fakultas G, Universitas K, Manado Sr. Kehilangan Sebagian Gigi Pada Rongga Mulut. *Jurnal E-Clinic (Ecl)*. 2016;4(1).
2. Kemenkes Ri. Laporan Nasional Riskesdas 2018. 2018. 183–209 P.
3. Mokodompit R, Siagian K, Anindita P. Persepsi Pasien Pengguna Gigi Tiruan Lepasan Berbasis Akrilik Yang Menggunakan Jasa Dokter Gigi Di Kotamobagu. *Jurnal E-Gigi (Eg)*. 2015;3(1):216–22.
4. Kemenkes Ri. Laporan Provinsi Kalimantan Selatan Kesehatan Riskesdas. 2018. 136–138 P.
5. Kemenkes Ri. Metodologi Penelitian Kesehatan. 2018. 15–170 P.
6. Abubakar S, Nurhaeni. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Gigi Tiruan Lepasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Media Kesehatan Gigi*. 2019;18(2):37–43.
7. Gunadi AH. Buku Ajar Prostodonsia Sebagian Lepasan. Jakarta. Vol. 2. 2019.
8. Parasuraman A, Valarie, Zeithaml A. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Vol. 64. 1988. 12–40 P.
9. Wirtz J, Lovelock C. Services Marketing. Vol. 770, Book In Journal Of Services Marketing. 2011. 379–401 P.
10. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2014. 1–330 P.
11. Agustin Gozali I, Sharren Teguh Drg, Pros S. Gambaran Tingkat Kepuasan Pemakai Gigi Tiruan Sebagian Lepasan Dengan Kuesioner PDA-ID GTSL. *JKGT*. 2022;4(1):72–7.
12. Ainani H, Arifin R, Wardani I. Description Of Partially Edentulous Pattern Among Patients At Rsgmp Gusti Hasan Aman In Banjarmasin. 2021;6(1):100–6.
13. Kristiani A. Hubungan Karakteristik Pasien Kehilangan Gigi Tetap Dengan Minat Pemakaian Gigi Tiruan Sebagian Lepasan. *Poltekes Kemnekes*. 2013;1–7.
14. Putri O, Winarti R, Windyastuti. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Paien BPJS. *Jurnal Ners Widya Husada*. 2018;5(2):49–58.
15. Irmawati S, Sultan H, Nurhannis D. Kualitas Pelayan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *E Jurnal Katalogis*. 2017;5(1):188–97.
16. Ilmianti, Irawati E, Auniah A, Febriany M, Aldilawati S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021. *Sinnun Maxillofacial Journal*. 2022;4(1):1–13.
17. Dianingrum Sp, Hidayati S, Larasati Ra. Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Di Dental Treatment Clinic. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Gigi*. 2021;3(2):425–33.
18. Shala Ksh, Dula LJ, Pustina-Krasniqi T, Bicaj T, Ahmedi EF, Lila-Krasniqi Z, Et Al. Patient's Satisfaction With Removable Partial Dentures: A Retrospective Case Series. *Open Dent J*. 2016 Dec 14;10(1):656–63.
19. Wulandari R, Fatimah FS, Putri IRR. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Rs Dr. Soetarto Yogyakarta Tahun 2022. *Alma Ata University*. 2022;2:1–9.
20. Maryana, Christiany M. Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung [Internet]*. 2022;5(2).
21. Akbar F, Manurung K, Ketaren O, Lina Tarigan F. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Medan. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2022;6(1):621–32.
22. Halim F, Kurniullah AZ, Butarbutar M, Efendi, Sudarso A, Purba B, Et Al. Manajemen Pemasaran Jasa. Vol. 1. 2021. 122–128 P.