DENTIN
JURNAL KEDOKTERAN GIGI
Vol VIII. No 1. APRIL 2024

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI MUDA DALAM PERAWATAN GIGI TIRUAN LENGKAP AKRILIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Afina Ridoti[1)], Debby Saputera[2)], Riky Hamdani[3)], Galuh Dwinta Sari[4)], Aulia Azizah[3)]
[1)] Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Indonesia
[2)] Departemen Prostodonsia Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin Indonesia
[3),] Departemen Kesehatan Gigi Masyarakat Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin Indonesia
[4).] Departemen Psikologi Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin Indonesia

ABSTRACT
Background*: Dentures are dental prostheses that are used to replace lost teeth and tissues. Patients who believe that denture care services are frequently visited throughout treatment are the most likely to seek dental care.* ***Objective:*** *Analyzing the association between young dentists' service quality in the treatment of acrylic complete dentures and patient satisfaction at the Gusti Hasan Aman Oral Dental Hospital****. Method:*** *The study used an observational-analytic method with a cross-sectional research design and a simple random sampling technique. A sample of 38 people was obtained using a research instrument, namely a questionnaire.* ***Results:*** *According to the study's findings, the majority of complete denture users at the Gusti Hasan Aman Oral Dental Hospital were between the ages of 55 and 64 (55-64%). According to the gender of the study's findings, the majority of complete denture users at the Gusti Hasan Aman General Hospital (60.52%) were women. According to the study's findings based on education level, the majority of complete denture users at the Gusti Hasan Aman General Hospital were elementary school educated (50%). According to the findings of the study on the service quality of young dentists, the majority of patients (98.4%) believed they received satisfactory service. Patients were satisfied with the treatment (84.2%), according to the results based on patient satisfaction. The findings of the Somer's d test were 0.000.* ***Conclusion:*** *The service quality of RSGM is generally extremely good, and acrylic complete denture patients who are treated are highly delighted.*
Keywords*: Dentures, Patient Satisfaction, Service Quality*

ABSTRAK
Latar belakang: Gigi tiruan merupakan protesa gigi sebagai pengganti gigi dan struktur jaringan yang hilang. Penggunaan gigi tiruan yang tinggi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pasien untuk mencari suatu pelayanan perawatan gigi, pasien yang merasakan pelayanan perawatan gigi tiruan yang sering dikunjungi selama perawatan menjadi faktor yang paling penting bagi kepuasan pasien dengan harapan selama menjalanani proses pemasangan gigi tiruan. **Tujuan:** Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dokter gigi muda dalam perawatan gigi tiruan lengkap akrilik terhadap kepuasan pasien di RSGM Gusti Hasan Aman. **Metode:** Penelitian menggunakan metode observasional-analitik dengan desain penelitian *cross-sectional* dan teknik *Simple random sampling* yang didapatkan sampel sebanyak 38 orang menggunakan instrument penelitan yaitu kuesioner. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa usia terbanyak pengguna gigi tiruan lengkap di RSGM Gusti Hasan Aman adalah kelompok usia 55-64 tahun (55-64%). Gusti Hasan Aman berpendidikan sekolah dasar (SD) (50%). Hasil penelitian terhadap pelayanan dokter gigi muda diperoleh pasien terbanyak merasakan pelayanan yang baik (98,4%). Hasil berdasarkan kepuasan pasien menunjukkan pasien merasa puas terhadap perawatan (84,2%). Hasil dari uji somer's d diperoleh 0,000 ($p<0,05$) menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan dokter gigi muda dalam perawatan gigi tiruan terhadap kepuasan pasien dengan kekuatan hubungan yang kuat. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan di RSGM umumnya memberikan perawatan yang sangat baik dan pasien gigi tiruan lengkap akrilik yang dirawat memperoleh tingkat kepuasan yang sangat puas.

Kata kunci: Gigi Tiruan, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan
Korespondensi:: Afina Ridoti; Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Lambung Mangkurat, Jl. Veteran 128B Banjarmasin, Kalimantan Selatan; E-mail corresponding author: afinaridoti12@gmail.com

PENDAHULUAN

Gigi merupakan organ tubuh yang berperan untuk mengunyah, bicara, serta dalam penampilan. Gigi yang sehat bila tidak dirawat maka akan berdampak permasalahan, antara lain kehilangan gigi.[1] Kehilangan gigi merupakan suatu penyebab yang paling banyak menurunkan fungsi dari pengunyahan.[2] Riskesdas tahun 2018 menunjukkan bahwa prevalensi kehilangan gigi di Indonesia adalah sebesar 19% dengan rata-rata usia tertinggi ialah diatas 65 tahun (30,6%) dan pada rata-rata usia 35-44 tahun (17,5%). Insiden kehilangan gigi sangat tinggi di provinsi Kalimantan Selatan di Indonesia. Riskesdas Kalimantan Selatan tahun 2018 menunjukkan bahwa kehilangan gigi cukup tinggi dengan prevalensi sebesar 17,8%. Angka kehilangan gigi paling besar terdapat pada usia lebih dari 65 tahun sebesar 23,11% dan pada usia 35-44 tahun sebesar 16,2%.[3.4] Tingginya angka kehilangan gigi pada lanjut usia menunjukkan perlunya dilakukan perawatan berupa pembuatan gigi tiruan.[5]

Pilihan perawatan seperti gigi tiruan sebagian lepasan, gigi tiruan cekat, dan gigi tiruan lengkap berbasis akrilik masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan.[6] Hasil data Riskesdas tahun 2018 melaporkan di Indonesia penggunaan gigi tiruan sebagian lepasan paling besar yaitu sebesar 3,5%, sedangkan gigi tiruan lengkap sebesar 1,2% dan gigi tiruan cekat 0,8%.[3] Tinggi tingkat penggunaan gigi tiruan menjadi faktor yang mempengaruhi pasien untuk mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan gigi.[7]

Pasien gigi tiruan lengkap akrilik mengunjungi pelayanan kesehatan gigi dengan berbagai alasan terutama melakukan pemeriksaan gigi tiruan lengkap akrilik secara teratur, memperbaiki penampilan gigi tiruan lengkap akrilik, atau ingin mendapatkan layanan yang berkaitan gigi tiruan lengkap akrilik.[8] Layanan dokter gigi bagi pasien seringkali menjadi aspek yang paling berhubungan ketika memilih dokter gigi, dan mereka sering kali lebih memilih dokter gigi dengan spesialis medis, terutama kemampuan profesional, keterampilan teknis, dan reputasi dokter.[9] Layanan dokter gigi seperti keterampilan teknis dokter gigi dan cara dokter gigi selama perawatan adalah faktor yang paling penting bagi kepuasan pasien. [10]

Kepuasan pasien merupakan kesesuaian dan harapan pasien dengan pengalamannya selama menjalani proses pemasangan gigi tiruan lengkap akrilik.[7] Kepuasan pasien terhadap gigi tiruan berhubungan dengan kenyamanan, efisiensi pengunyahan, estetik, retensi, dan kemampuan pasien untuk menyesuaikan diri dengan gigi tiruan.[11] Keberhasilan dokter gigi dan dokter gigi muda di rumah sakit gigi mulut dapat diukur secara efektif dengan kepuasan pasien.[12] Dokter gigi muda (DGM) adalah mahasiswa yang telah aktif pendidikan klinik yang diberikan langsung untuk terlibat dibawah pimpinan dan supervisi dokter gigi atau tenaga pengajar di RSGM.[13] Pemantauan kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter gigi muda yang diberikan sangat penting untuk memenuhi harapan pasien, mencapai kepatuhan pasien yang lebih baik, dan menjaga reputasi dari institusi dokter gigi muda tersebut.[14] Rumah sakit gigi dan mulut (RSGM) Gusti Hasan Aman merupakan rumah sakit yang mengadakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dijadikan untuk sarana dan prasarana pendidikan, pembelajaran, dan penelitian.

Hasil studi yang diperoleh pada tahun 2019, peneliti di RSGM Gusti Hasan Aman mengamati bahwa indeks kepuasan masyarakat poliklinik prostodontik dan ortodontik rata-rata mencapai 79,59% pada triwulan pertama, kedua, ketiga, dan keempat. Waktu pelayanan, prosedur, dan kompetensi ataupun kemampuan petugas semuanya merupakan indikator yang tidak memadai. Hal ini terkait dengan kurangnya kemampuan dan kompetensi yang dimiliki petugas dalam hal memberikan atau menyelesaikan pelayanan masyarakat, kemudahan tahapan pelayanan yang dapat dilakukan, dan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan dari titik waktu tertentu. Karena hampir seluruh pelayanan perawatan di RSGM dilakukan oleh dokter gigi muda yang akan menentukan reputasi RSGM, maka dengan judul penelitian ini "Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Dalam Perawatan Gigi Tiruan Lengkap Akrilik Terhadap Kepuasan Pasien Di RSGM Gusti Hasan Aman".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian observasional-analitik dengan desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*. Populasi seluruh pasien yang telah melakukan perawatan gigi tiruan lengkap akrilik pada RSGM pada bulan april-desember tahun 2022 dengan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *simple random sampling* yang diperoleh sebanyak 38 responden. Peralatan yang digunakan saat penelitian ini adalah papan ujian, masker, lembar penjelasan penelitian, lembar kuesioner kualitas pelayanan, lembar kuesioner kepuasan pasien dan lembar *Informed consent*.

Alur prosedur dalam penelitian ini adalah Penelitian ini telah dinyatakan laik etik oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat dengan No. 053/KEPKG-FKGULM/EC/III/2023. Mendatangi setiap rumah responden, menjelaskan proses penelitian, dan mengumpulkan formulir izin yang telah ditandatangani. Tingkat perawatan yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGM Gusti Hasan Aman setelah perawatan gigi tiruan total akrilik di bawah pengawasan dokter gigi berpengalaman. Beberapa ukuran kualitas layanan meliputi indikator bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Membagikan kuesioner yang berisi 24 pertanyaan dengan skala peringkat kepuasan mulai dari 1 sangat tidak puas, 2 tidak puas, 3 puas ,dan 4 sangat puas. Kemudian masing-

masing dijumlahkan dan diukur berdasarkan skor. Kategori kualitas pelayanan: kurang ≤48, cukup 49–72, baik >73. kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa pasien setelah melakukan perawatan yang timbul persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu harapan di RSGM Gusti Hasan Aman. Kepuasan pasien yang ditentukan dengan menggunakan kuesioner skala Likert 9 pertanyaan. Tanggapan tersebut kemudian dirata-ratakan dan diurutkan dari yang paling tidak puas ≤18, cukup puas 19-27, hingga paling puas ≥28. *Somer's D* adalah uji statistik untuk menguji korelasi antara dua variabel dalam studi bivariat.

HASIL

Penelitian ini adalah pasien yang telah melakukan perawatan gigi tiruan lengkap akrilik oleh dokter gigi muda di Rumah Sakit Gigi Mulut Gusti Hasan Aman Banjarmasin sebanyak 38 responden

Distribusi frekuensi pada tabel 1. berdasarkan usia responden tertinggi yaitu kelompok usia 56-64 tahun 55,26% dan usia responden terendah yaitu kelompok usia 45-54 tahun sebanyak 18,42%. Berdasarkan jenis kelamin terbanyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebenyak 60,52% dan jenis kelamin terendah pada laki-laki yaitu sebanyak 39.49%. Distribusi frekuensi tingkat pendidikan terbanyak yaitu pada tingkat pendidikan SD sebanyak 50%. Tingkat pendidikan paling sedikit pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 23,68%.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Variabel	N	(%)
Usia		
45-54 tahun	7	18,42
55-64 tahun	21	55,26
65+ tahun	10	26,32
Jenis Kelaim		
Laki-Laki	15	39,47
Perempuan	23	60,52
Tingkat Pendidikan		
SD	19	50
SMP	10	26,32
SMA	9	23,68
Strata 1	0	0
Total	38	100

Distribusi frekuensi pada tabel 2. kualitas pelayanan dokter gigi muda yang dilakukan di RSGM Gusti Hasan Aman menunjukkan bahwa responden terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan dokter gigi muda konsisten dengan jawaban dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, aassurance dan emphaty* kualitas pelayanan yang diberikan baik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda

Kualitas Pelayanan		N	(%)
Tangible	Cukup	7	18.4
	Baik	31	81.6
Reliability	Cukup	2	5.3
	Baik	36	94.7
Responsiveness	Cukup	3	7.9
	Baik	35	92.1
Assurance	Cukup	0	0
	Baik	38	100.0
Emphaty	Cukup	2	5.3
	Baik	36	94.7
Total		100	38

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan dokter gigi muda, sebanyak 97,4% mersakan kualitas pelayanan dokter gigi muda baik. Responden yang merasa cukup dengan kualitas pelayan dokter gigi muda 2,6%.

Kualitas Pelayanan	N	(%)
Cukup	1	2,6
Baik	37	97,4
Total	38	100

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dalam Perawatan Gigi Tiruan Lengkap Akrilik

Kepuasan Pasien	N	(%)
Cukup Puas	6	15,8
Puas	32	84,2
Total	38	100

Distribusi frekuensi pada tabel 3. kepuasan pasien dalam perawatan gigi tiruan lengkap yang dilakukan dokter gigi muda menunjukkan bahwa sebanyak 84,2% merasakan puas. Distribusi frekuensi merasakan cukup puas sebanyak 15,8%.

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel		Kepuasan Pasien		Total	*p value*	R
		Cukup Puas	Puas			
Kualitas Pelayanan	Cukup	0 (0%)	1 (100%)	100%	0,000	0,668
	Baik	6 (16,2%)	31 (83,7%)	100%		

Analisis tabulasi silang pada tabel 4. diketahui responden yang menunjukkan persepsi kualitas pelayanan yang baik paling banyak merasakan kepuasan

pasien yang puas sebesar 83,78%. Nilai *somer's d* sebesar 0,000 dengan nilai koefisien korelasi 0,668. Hal ini menyatakan bahwa terdapat korelasi antara kualitas pelayanan dokter gigi muda dalam perawatan gigi tiruan lengkap akrilik terhadap kepuasan pasien dengan kekuatan hubungan yang kuat.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan usia 55-64 tahun responden terbanyak melakukan perawatan gigi tiruan. Frekuensi kehilangan gigi terbesar terlihat antara usia 45 dan 65 tahun, dan meningkat usia lebih 65 tahun, yang konsisten dengan temuan Riskesdas 2018.[3] Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Falatehan N dan Eddy Kusumah tahun 2018 bahwa pengguna gigi tiruan lengkap di RSGM Usakti Jakarta terbanyak pada usia 60-74 tahun (80%). Daya tahan tubuh menurun seiring bertambahnya usia atau perubahan fisiologis, seperti yang disebabkan oleh gangguan yang membutuhkan perawatan medis seumur hidup. Terjadinya penurunan pada potensi regenerasi sel, adaptasi dan jaringan, seperti jaringan rahang, gigi, lidah, warna lidah, bahkan kelenjar saliva mengalami perubahan secara signifikan.[15]

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Falatehan dan Jihan Fahira tahun 2022 yang menemukan bahwa wanita merupakan mayoritas dari mereka yang menggunakan gigi tiruan penuh.[15] Penelitian ini juga sejalan Ratnasari D, dkk tahun 2019 bahwa didapatkan hasil pengguna gigi tiruan lepasan lebih banyak ditemui subjek penelitian pada jenis kelamin perempuan sebanyak 43 responden (62.3%) daripada pada jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 26 responden (37.7%).[16] Hasil dari Adhiatmitha dkk tahun 2018 menguatkan pengamatan ini dengan menemukan bahwa pasien wanita lebih cenderung mengkhawatirkan kesehatan gigi dan mulut mereka. Penggunaan gigi tiruan dapat membantu wanita mendapatkan kembali harga dirinya, banyak dari mereka yang tertarik untuk mendapatkan yang baru agar terlihat lebih baik.[17]

Penelitian berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan kebanyakan orang yang memakai gigi tiruan lengkap hanya memiliki tingkat pendidikan sekolah dasar (SD). Hasil Riskesdas 2018 yang menunjukkan bahwa rata-rata tingkat pendidikan dasar pada pengguna gigi tiruan cukup rendah sejalan dengan temuan penelitian ini.[3] Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh peneliti diketahui pasien yang memiliki tingkat pendidikan rendah merasa kurang puas terhadap gigi tiruan yang dibuat dokter gigi muda saat mengunyah makanan, tetapi pasien lebih puas dengan perawatan yang tepat yang mereka terima bahkan sebelum harapan mereka untuk perawatan maupun mereka merasa puas terhadap perhatian sikap yang dilakukan dokter gigi muda. Sedangkan pasien yang memiliki tingkat pendidikan tinggi merasa puas terhadap kompotensi dokter gigi muda mempuni. Penelitian ini sejalan dengan Timothy dkk tahun 2016 menemukan pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi lebih kritis dan peka terhadap kondisi yang melibatkan perawatan gigi. Pandangan individu dibentuk oleh tingkat pendidikannya, dan kondisi keuangannya dipengaruhi oleh tingkat pendapatannya, yang keduanya berdampak pada kecenderungannya untuk memanfaatkan layanan perawatan gigi. Seseorang yang berpenghasilan rendah lebih cenderung tidak berpendidikan dan sikap yang kurang. Seseorang yang hidup dalam penghasilan yang rendah cenderung tidak merawat gigi tiruan mereka dengan baik.[18]

Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Dalam Perawatan Gigi Tiruan Lengkap Akrilik

Berdasarkan penelitian ini, harapan pasien dan tingkat perawatan yang diberikan oleh dokter gigi muda yang ditugaskan kepada mereka saat merawat gigi tiruan penuh mereka konsisten di semua aspek pelayanan. Penelitian ini menunjukkan dampak kualitas pelayanan RSGM terhadap kepuasan pasien didasarkan pada lima faktor pengalaman positif yang sejalan dengan penelitian Kemala Hayati (2018) dan Herwanda et al. (2017).[19,20] Kualitas pelayanan sebagai penilaian persepsi menunjukkan bahwa pelayanan atau jasa yang dilakukan dokter gigi muda telah memenuhi kebutuhan pasien tersebut. Kualitas pelayanan dokter gigi muda yang baik akan menentukan tingkat kepuasan pasien dalam perawatan. Layanan berkualitas cukup tinggi, pasien akan senang. Pasien senang dengan perawatan yang mereka dapatkan, mereka lebih mungkin untuk kembali dan berbagi umpan balik positif tentang pengalaman mereka dengan orang lain[19,21]

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan tentang kualitas pelayanan dokter gigi muda di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin. Pasien puas dengan sikap dokter gigi muda, dan mereka sangat gembira dengan ketergantungan dokter gigi muda dalam perawatan gigi tiruan, kecepatan respon, pelayanan yang diawasi oleh spesialis, dan perawatan gigi muda. Meskipun pasien tidak perlu menunggu lama, dan dokter gigi muda ini cepat menanggapi kebutuhan mereka, mereka tidak puas dengan pelayanannya.

Kepuasan Pasien Dalam Perawatan Gigi Tiruan Lengkap Akrilik

Hasil penelitian kepuasan pasien mayoritas responden yang menggunakan layanan perawatan gigi tiruan yang dilakukan oleh dokter gigi muda di Departemen Prostodonsia RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin merasa puas dengan layanan tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhieni Sri dan Abu Bakar, tahun 2019 yang menemukan bahwa pasien pengguna gigi tiruan sangat puas dengan perawatan yang mereka terima di RSGMP Sulawesi Selatan.[1] Hal ini juga sejalan dengan Fuad HA dan Burhanuddin Pasiga tahun 2018 yang menemukan pasien

puas dengan perawatan yang mereka terima di Rumah Sakit Gigi Universitas Hasanuddin.[22] Faktor utama yang timbul kepuasan pasien terhadap pelayanan yaitu pasien merasa puas terhadap kinerja dokter gigi muda saat perawatan dan cara berkomunikasi untuk memberikan informasi yang lebih jelas mengenai perawatan.[1] Sama pentingnya dengan kepatuhan pasien terhadap perawatan dan hasil perawatan yang diinginkan, demikian pula kepuasan pasien terhadap layanan dokter gigi.[23] berdasarkan hasil kuesioner pada penelitian ini diketahui dokter gigi muda bertanggung jawab atas perawatan, seperti pasien puas dengan pekerjaan dokter gigi muda. Dokter gigi muda tersebut memberikan perawatan yang menurut pasien sesuai dengan harapannya, dan dia menghargai seberapa cepat dokter gigi bereaksi terhadap kebutuhannya selama prosedur berlangsung.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Dalam Peratawan Gigi Tiruan Lengkap Akrilik Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa kepuasan pasien tertinggi di antara mereka yang memiliki kesan puas terhadap kualitas layanan yang baik. Penelitian ini memperkuat oleh Fitriani Dwi Wulan tahun 2020 yang menemukan adanyan korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien meningkat ketika kualitas layanan yang mereka dapatkan meningkat, dan menurun ketika kualitas layanan yang mereka terima menurun.[24]

Analisis statistik uji somer's d menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh DGM berhubungan dengan tingkat kepuasan gigi tiruan lengkap akrilik mereka. Penelitian ini konsisten dengan penelitian Hayati dari tahun 2018 yang menemukan bahwa pasien lebih puas dengan perawatan mereka ketika mereka mengalami perawatan nyata, andal, responsif, meyakinkan, dan empati tingkat tinggi.[19] Satar et al. (2016) melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Universitas Jember dan menemukan bahwa kepuasan pasien berkorelasi signifikan dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Pasien menempatkan nilai yang tinggi pada tingkat layanan rumah sakit ketika membuat keputusan tentang tempat mendapatkan perawatan. Pasien lebih cenderung senang dengan perawatan saat mereka mendapatkannya.[25]

Kualitas pelayanan dokter gigi muda di RSGM Gusti Hasan Aman Banjarmasin umumnya memberikan perawatan yang sangat baik. Pasien gigi tiruan lengkap akrilik yang dirawat oleh dokter gigi muda memperoleh tingkat kepuasan yang sangat puas terhadap perawatan yang dilakukan. Kepuasan pasien saat mendapatkan perawatan yang berkualitas tinggi akan lebih puas saat mendapatkan gigi tiruan lengkap akrilik dan akan berkunjung kembali ke RSGM Gusti Hasan Aman.

DAFTAR PUSTAKA

1. Eni N, Abubakar S. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Gigi Tiruan Lepasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Media Kesehat Gigi Politek Kesehat Makassar. 2019;18(2):37–43.
2. Senjaya AA. Gigi Lansia. J Skala Husada. 2017;13(1).
3. Kementerian Kesehatan RI. Laporan Nasional Riskesda 2018. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. 2018.
4. Riset Kesehatan Dasar. Laporan Provinsi Kalimantan Selatan RISEKDAS. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. 2019. 493
5. Massie NSW, Wowor VNS, Tendean L. Kualitas hidup manusia lanjut usia pengguna gigi tiruan di Kecamatan Wanea. e-GIGI. 2016;4(2).
6. Feier RD, Topor G, Anghel L, Aungurencei AE, Negraia MR. Rehabilitation and creation of favorable conditions for the improvement of the comfort and quality of acrylates used in the sphere of removable dentures. Rev Chim. 2019;70(9):3188–92.
7. Chuanda C. Gambaran Kepuasan Pelayanan Perawatan Gigi Tiruan Lepasan Berbasis Akrilik Pada Masyarakat Kelurahan Molas. e-GIGI. 2014;2(1).
8. Akinboboye B, Akeredolu P, Sofola O, Ogunrinde B, Oremosu O. Utilization of teeth replacement service among the elderly attending teaching hospitals in Lagos, Nigeria. Ann Med Health Sci Res. 2014;4(1):57.
9. Ulinski KGB, Do Nascimento MA, Lima AMC, Benetti AR, Poli-Frederico RC, Fernandes KBP, et al. Factors related to oral health-related quality of life of independent Brazilian elderly. Int J Dent. 2013;2013:11–3.
10. Montero J, Castillo-Oyagüe R, Lynch CD, Albaladejo A, Castaño A. Self-perceived changes in oral health-related quality of life after receiving different types of conventional prosthetic treatments: A cohort follow-up study. J Dent. 2013;41(6).
11. Yoshimoto T, Hasegawa Y, Salazar S, Kikuchi S, Hori K, Ono T. Factors affecting masticatory satisfaction in patients with removable partial dentures. Int J Environ Res Public Health. 2021;18(12).
12. Aldosari MA, Tavares MA, Matta-Machado ATG, Abreu MHNG. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. Pone. 2017;
13. Cattleya Shara A, Aditya G, Benyamin B. Hubungan Antara Pengetahuan Terhadap Motivasi Dokter Gigi Muda Dalam Kontrol Infeksi Studi Terhadap Dokter Gigi Muda Di Rumah Sakit Islam Gigi Dan Mulut Sultan Agung Semarang Tahun 2014. J Medali. 2015;2(1):42–7.
14. Adhikary G, Shawon SR, Ali W, Ahmed S, Shackelford KA, Woldeab A, et al. Factors Influencing Patient's Satisfaction at Different Levels of Health Facilities in Bangladesh : Results from Patient Exit Interviews. PLoS One. 2018;1–13.
15. Falatehan N, Fahira J. Persepsi Tentang Fungsi Estetik Dan Mastikasi Gigi Tiruan Lengkap Terhadap Lanjut Usia. Cakradonya Dent J. 2020;12(2):126–31.
16. Ratnasari D, Isnaeni RS, Fadilah RPN. Kebersihan gigi tiruan lepasan pada kelompok usia 45-65 tahun Removable denture cleanliness in the 45-65 years age

group. Padjadjaran J Dent Res Students. 2019;3(2):87.
17. Adhiatmitha KE, Rena Pertiwi NKF, Ari Susanti DN. Faktor-faktor yang berkaitan dengan tingkat perilaku pemeliharaan kebersihan gigi tiruan lepasan akrilik pada lansia di Desa Penatahan Kabupaten Tabanan Bali. Bali Dent J. 2018;2(1):17–23.
18. Tuerah T, Wowor VN, Pangemanan DH, Studi Pendidikan Dokter Gigi P. Hubungan Status Ekonomi Dengan Sikap Pasien Terhadap Perawatan Gigi Tiruan. Pharmacon J Ilm Farm. 2016;5(1):59–68.
19. Hayati K, Hakim RF, E MJ. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah. Cakradonya Dent J. 2018;10(2):78–85.
20. Herwanda, Putra ED, Putri LY. Pengaruh Perceived Quality Pasien Terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Rsgm Unsyiah. Cakradonya Dent J. 2018;9(1):16–25.
21. Anfal A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. Excell Midwifery J. 2020;3(2):1–19.
22. Akbar FH, Pasiga B. Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University. Atlantis Press. 2018;127:253–8.
23. Irawan MN, Sefnedi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasaan Dan Loyalitas Pasien Di Rsud Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. JIM UPB (Jurnal Ilm Manaj Univ Puter Batam). 2019;7:141–8.
24. Wulan Fitriani D. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS. J Ilm Media Husada. 2020;9(2):105–12.
25. Satar, Diah Yulisetiarini H. Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pada Pasien Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember. NurseLine J. 2017;1(1).