

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PASCA  
EKSTRAKSI GIGI YANG DILAKUKAN OLEH  
DOKTER GIGI DI PUSKESMAS DEMPO,  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
ADE NABILAH VANIA UTAMI  
04031181520018**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2019**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PASCA  
EKSTRAKSI GIGI YANG DILAKUKAN OLEH DOKTER  
GIGI DI PUSKESMAS DEMPO, PALEMBANG**

**Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Kedokteran Gigi Universitas Sriwijaya**

**OLEH:  
ADE NABILAH VANIA UTAMI  
04031181520018**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
DOSEN PEMBIMBING**

**Skripsi yang berjudul:**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PASCA  
EKSTRAKSI GIGI YANG DILAKUKAN OLEH DOKTER  
GIGI DI PUSKESMAS DEMPO, PALEMBANG**

**Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Kedokteran Gigi Universitas Sriwijaya**

**Palembang, November 2019**

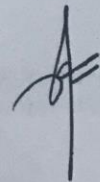
**Menyetujui,**

**Pembimbing I**



**drg. Galuh Anggraini, MARS**  
**NIP. 197401112008012009**

**Pembimbing II**



**drg. Hema Awalia, MPH**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PASCA  
EKSTRAKSI GIGI YANG DILAKUKAN OLEH DOKTER  
GIGI DI PUSKESMAS DEMPO, PALEMBANG**

**Disusun oleh:  
Ade Nabilah Vania Utami  
04031181520018**

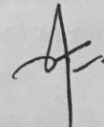
**Skrripsi ini telah diuji dan dipertabankan di depan Tim Penguji  
Program Studi Kedokteran Gigi  
Tanggal 7 November 2019  
Yang terdiri dari:**

**Pembimbing I**



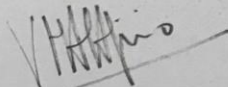
**drg. Galuh Anggraini, MARS**  
NIP. 197401112008012009

**Pembimbing II**



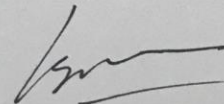
**drg. Hema Awalia, MPH**

**Penguji I**



**drg. Valentino Haksajiwo, SpBM, M.Kes, MARS**  
NIP. 3100122012

**Penguji II**



**drg. Lasma Evy Lani, MARS**



**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Kedokteran Gigi  
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya**



**drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.kes, Sp. Pros**  
NIP. 196911302000122001

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**“CARPE DIEM, CARPE NOCTEM, CARPE  
OMNIA & VIVE VITAM”**

***“SEIZE THE DAY, SEIZE THE NIGHT, SEIZE EVERYTHING & LIVE YOUR  
LIFE”***

I'm going to present this one page for everyone including me, because i also forgot it

sometimes,

*Have faith in humanity*

*Treat people equally*

*Take care of the future*

*Start care about the climate change*

*Stay low key & make peace*

*Save planet earth*

-fin-

*“Live as if you were die tomorrow. Learn as if you were live forever”*

- Mahatma Gandhi

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pasca Ekstraksi Gigi Yang Dilakukan Oleh Dokter Gigi Di Puskesmas Dempo, Palembang*. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi di Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua tercinta (Irma dan Tamlichu), yang selalu mendoakan, dan memberi dukungan kepada saya dalam keadaan apapun. This one's for you mom & dad, thanks for raising me and made me for who i am today.
2. Kakak dan Adik-adik saya (Afaf, Adib, dan Ayub), yang selalu memberi dukungan dan mengingatkan saya untuk semangat tanpa henti. I hate/love you guys.
3. drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes., Sp.Pros., selaku Ketua Program Studi Kedokteran Gigi yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis selama perkuliahan di Program Studi Kedokteran Gigi
4. drg. Galuh Anggraini, MARS. selaku dosen pembimbing 1 dan drg. Hema Awalia, MPH. selaku dosen pembimbing 2 saya, yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran, memberikan arahan dan membantu saya hingga skripsi ini selesai serta menyediakan waktu, pikiran dan tenaga
5. drg. Valentino Haksajiwo, SpBM, M.Kes, MARS selaku penguji 1 dan drg. Lasma Evy Lani, MARS selaku penguji 2, yang telah memberikan saran, arahan dan petunjuk untuk menyempurnakan skripsi ini

6. drg. Novi Artati, drg. Santi Diana dan beserta seluruh staff yang senantiasa membantu dan membimbing saya dalam penelitian hingga selesai di Puskesmas Dempo Palembang.
7. drg. Tyas Hertiningsih selaku dosen pembimbing akademik saya, terima kasih atas bimbingan yang telah diberikan selama saya kuliah.
8. Dosen staf pengajar di PSKG FK Unsri atas segala ilmu yang telah diberikan kepada saya selama menempuh pendidikan
9. Staf tata usaha dan pegawai di PSKG FK Unsri yang telah membantu saya selama menempuh pendidikan hingga saya menyelesaikan skripsi.
10. Sahabat-sahabat cawa : Waton, Bella, Nened, Tatam, Mutek, Rini, Ica Kayuagung, Nana, Nyim, Indri, Ica Bandung, Muti, Arin, Deky, Rio, Qoyyum, Takami, Putra, dan Fadhil yang telah memberikan bantuan dan dukungan. Thanks for making so many ordinary moments, extraordinary. This past 4 years was awesome.
11. My BB : Ridha dan Ira yang telah memberikan dukungan selama ini dan kertas A4.
12. Teman-teman organisasi BEM, Exodontia, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini, mohon maaf jika tidak tersebutkan namanya.

Palembang, November 2019

Penulis,

Ade Nabilah Vania Utami

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Umum.....	5
1.3.2. Tujuan Khusus.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Kepuasan Pasien.....	7
2.1.1. Definisi .....	7
2.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	7
2.1.3. Dimensi Pelayanan.....	10
2.1.4. Cara Mengukur Kepuasan Pasien .....	13
2.2. Pelayanan Kesehatan.....	16
2.2.1. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas .....	18
2.2.2. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas .....	20
2.3. Ekstraksi Gigi.....	19
2.3.1. Definisi .....	22
2.3.2. Indikasi dan Kontraindikasi .....	22
2.3.3. Prosedur.....	24
2.3.3.1. Pemeriksaan Subjektif (Anamnesis).....	24
2.3.3.2. Pemeriksaan objektif dan pemeriksaan penunjang .....	26
2.3.3.3. Tehnik Anestesi .....	29
2.3.3.4. Teknik Pencabutan Gigi .....	31
2.3.3.5. Instruksi Pasien Pasca Ekstraksi .....	36
2.3.4. Komplikasi Pasca Pencabutan.....	37
2.4. Kerangka Teori.....	39
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	40
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
3.2.1. Waktu Penelitian .....	40
3.2.2. Tempat Penelitian.....	40



3.3. Subyek Penelitian.....	40
3.3.1. Besar Sampel.....	40
3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.3.3. Kriteria Inklusi .....	41
3.3.4. Kriteria Eksklusi.....	42
3.4. Variabel dan Definisi Operasional .....	42
3.5. Kerangka Konsep .....	43
3.6. Alat dan Bahan Penelitian .....	43
3.7. Prosedur Penelitian.....	43
3.8. Analisis Data .....	44
3.9. Alur Penelitian.....	45
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian... ..	46
4.2 Pembahasan .....	51
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>

## **DAFTAR TABEL**

1. Variabel dan Definisi Operasional.....	42
2. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik .....	46
3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Realibility .....	47
4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Responsiveness .....	48
5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Empati.....	49
6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Assurance.....	49
7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Tangibles .....	50
8. Distribusi Frekuensi Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan .....	50

## DAFTAR BAGAN

1. Kerangka Teori.....	39
2. Kerangka Konsep .....	43

## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PASCA EKSTRAKSI GIGI YANG DILAKUKAN OLEH DOKTER GIGI DI PUSKESMAS DEMPO, PALEMBANG

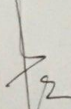
Ade Nabilah Vania Utami<sup>1</sup>, Galuh Anggraini<sup>2</sup>, Hema Awalia<sup>3</sup>  
Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

### Abstrak

**Latar belakang:** Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh dokter gigi dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu: tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi kualitas pelayanan ini dapat diukur dengan menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) yang merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ekstraksi gigi oleh dokter gigi di Puskesmas Dempo Palembang. **Metode:** Penelitian observasional analitik dengan rancangan *cross-sectional* ini melibatkan 79 responden dewasa yang berusia 18-65 tahun dan lanjut usia 66-79 tahun di Puskesmas Dempo Palembang. Tercatat dalam rekam medis tindakan ekstraksi gigi, menggunakan anastesi infiltrasi dan blok, serta pasien mengisi kuesioner yang diberikan peneliti. **Hasil:** Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar pasien sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi di Puskesmas Dempo Palembang, baik dari dimensi tampilan fisik (100%), kehandalan (89%), daya tanggap (87%), jaminan (92%) dan empati (84%). **Kesimpulan:** Pasien Puskesmas Dempo Palembang sangat puas dengan pelayanan ekstraksi yang diberikan dokter gigi di Puskesmas Dempo Palembang.

**Kata kunci:** ekstraksi gigi, mutu pelayanan, tingkat kepuasan

Pembimbing I,



drg. Galuh Anggraini, MARS.  
NIP.197401112008012009

Menyetujui,

Pembimbing II,



drg. Hema Awalia, MPH.

## OVERVIEW OF THE PATIENTS SATISFACTION LEVEL OF POST TOOTH EXTRACTION PERFORMED BY DENTISTS IN PUSKESMAS DEMPO, PALEMBANG

Ade Nabilah Vania Utami<sup>1</sup>, Galuh Anggraini<sup>2</sup>, Hema Awalia<sup>3</sup>  
Dentistry Study Program Medical Faculty of Sriwijaya University

### Abstract

**Background:** Patients satisfaction is an subjective value against the service quality that been given by the dentists. The scoring of health service quality that been performed by dentist can be evaluate from five dimension : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Five dimension of service quality can be measured with SERVQUAL (Service Quality) method, which is one of the instrument for measuring the quality of a service that been give. The purpose of this study is to know the level of patients satisfaction of tooth extraction service quality performed by dentist in Puskesmas Dempo Palembang. **Methods:** This analytic observational study with cross-sectional design involved 79 adult aged 18-65 years old and senior citizen aged 66-79 years old at Puskesmas Dempo Palembang. Recorded in medical records as patients of tooth extraction, using infiltration and block anesthesia, patients fill in the questionnaire that been given by the researcher. **Result:** Results showed that most of the patients is really satisfied with the service that been given by dentist at Puskesmas Dempo Palembang, whether it is from the dimension of tangibles (100%), reliability (89%), responsiveness (87%), assurance (92%), or empathy (84%). **Conclusion:** Patients in Puskesmas Dempo Palembang is extremely satisfied with the tooth extraction service that been given by the dentist in Puskesmas Dempo Palembang.

**Keywords:** tooth extraction, service quality, satisfaction level

Pembimbing I,

drg. Galuh Anggraini, MARS.  
NIP.197401112008012009

Menyetujui,

Pembimbing II,

drg. Hema Awalia, MPH.

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Paradigma baru pelayanan kesehatan memberikan ketentuan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Puskesmas adalah salah satu institusi yang termasuk dalam kategori bidang pelayanan kesehatan. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka pemberi layanan kesehatan dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.<sup>1</sup> Pemerintah berusaha untuk dapat meningkatkan kualitas atau mutu dari pelayanan kesehatan baik dari segi sarana dan prasarana, penunjang medis, maupun sumber daya manusia.<sup>2</sup>

Data Riskesdas tahun 2018 menunjukkan prevalensi kesehatan gigi dan mulut yang bermasalah di Indonesia adalah sebanyak 57,6%, sedangkan yang mendapatkan pelayanan medis gigi hanya 10,2%. Sumatera Selatan memiliki prevalensi kesehatan gigi dan mulut yang bermasalah sebanyak 51,5%, sedangkan yang mendapatkan pelayanan medis gigi hanya 6,2%. Prevalensi kesehatan gigi dan mulut yang bermasalah di Indonesia salah satunya dapat disebabkan akibat sedikitnya masyarakat yang menggosok gigi dengan benar di Indonesia yaitu sebanyak 2,8%. Rendahnya prevalensi warga Indonesia yang mendapatkan pelayanan gigi dapat disebabkan akibat kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap kesehatan mulut.<sup>3</sup>

Kesulitan pelayanan ini juga dipengaruhi oleh tidak adanya kemampuan secara ekonomi dikarenakan biaya kesehatan yang mahal. Kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, tenaga medis yang terampil serta sikap yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien. Kepuasan pasien dapat dirasakan bila harapan dan kebutuhannya terpenuhi.<sup>4</sup>

Kepuasan pasien terhadap pelayanan yaitu perbandingan antara persepsi pasien kepada pelayanan yang telah diterima dengan harapan pasien sebelum pasien mendapatkan pelayanan. Jika harapan pasien terpenuhi, maka pelayanan tersebut sudah memberikan suatu mutu yang sangat baik sehingga menimbulkan kepuasan yang tinggi. Maka dari itu, jika harapan pasien itu tidak terpenuhi, sehingga dapat diartikan mutu pelayanan tersebut tidak memenuhi harapan pasien.<sup>5</sup>

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima dapat dilihat dari beberapa sudut pandang, contohnya seperti kemudahan pasien mengakses atau mendapatkan perawatan, operator yang kompeten dan terampil, kebebasan pasien untuk memilih dokter atau institusi pelayanan kesehatan, pengobatan yang sesuai dengan keluhan pasien, penjelasan operator tentang kondisi dan perawatan, penghargaan operator terhadap pasien, perhatian terhadap pasien, operator yang professional, serta pemulihan kondisi pasien setelah perawatan.<sup>6</sup>

Penilaian kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh dokter gigi dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu: tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi kualitas pelayanan ini dapat diukur dengan menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) yang merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>7</sup>

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh dokter gigi lebih banyak tindakan kuratif. Berbagai macam dari tindakan kuratif yang dilakukan oleh dokter gigi, salah satunya yaitu pencabutan gigi. Pencabutan gigi atau ekstraksi gigi dalam istilah Kedokteran Gigi yang dikenal sebagai *exodontia* merupakan tindakan yang umum dokter gigi lakukan di puskesmas. Meskipun demikian, kegagalan dan kesulitan pada tindakan pada tindakan ekstraksi gigi tidak jarang ditemukan.<sup>8</sup>

Bedasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kencana (2016), pada pasien yang datang di Klinik Bedah Mulut RSGM Universitas Jember, menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien ekstraksi gigi berdasarkan dimensi *reliability* sebanyak 81,2% rata-rata pasien merasa puas, pada dimensi *responsiveness* sebanyak 71% rata-rata pasien merasa puas, pada dimensi *assurance* sebanyak 87,9% rata-rata pasien merasa puas, pada dimensi *empathy* sebanyak 75,8% rata-rata pasien merasa puas, dan pada dimensi *tangibles* sebanyak 98,5% rata-rata pasien merasa puas.<sup>9</sup>

Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh John et al. (2011), pada pasien yang datang di Klinik Gigi Masyarakat Kelantan Malaysia menunjukkan hasil pada dimensi *reliability* sebanyak 78% rata-rata pasien merasa puas, pada dimensi *responsiveness* sebanyak 80,9% rata-rata pasien merasa puas, pada dimensi *assurance* sebanyak 82,1%



rata-rata pasien merasa puas, pada dimensi *empathy* sebanyak 82,4% rata-rata pasien merasa puas, dan pada dimensi *tangibles* sebanyak 80% rata-rata pasien merasa puas.<sup>10</sup>

Puskesmas Dempo merupakan salah satu puskesmas dengan akreditasi paripurna di Palembang yang memberi pelayanan di bidang Kedokteran Gigi seperti di bidang konservasi gigi, periodonsia, pedodontia, dan bedah mulut. Salah satu tindakan yang dilakukan oleh dokter gigi pada bidang bedah mulut di Puskesmas Dempo Palembang, adalah ekstraksi gigi. Berdasarkan data yang diperoleh, tindakan ekstraksi gigi yang telah dilakukan dokter gigi selama tahun 2018 adalah sebanyak 969 orang. Berdasarkan jumlah kunjungan tindakan ekstraksi gigi di Puskesmas Kota Palembang tahun 2018, Puskesmas Dempo memiliki kunjungan ekstraksi gigi yang paling tinggi diantara Puskesmas yang lain di Palembang.

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek terpenting dalam bidang pelayanan kesehatan termasuk di Puskesmas Dempo Palembang yang merupakan salah satu puskesmas yang melayani pasien ekstraksi gigi terbanyak di Sumatera Selatan. Belum adanya penelitian mengenai tingkat kepuasan pasca ekstraksi oleh dokter gigi di Puskesmas Dempo, maka peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pasien.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi di Puskesmas Dempo Palembang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ekstraksi gigi oleh dokter gigi di Puskesmas Dempo Palembang.

### 1.3.2 Tujuan khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan ekstraksi gigi yang dilakukan dokter gigi di Puskesmas Dempo Palembang pada dimensi jaminan (*assurance*)
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan ekstraksi gigi yang dilakukan dokter gigi di Puskesmas Dempo Palembang pada dimensi empati (*empathy*)
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan ekstraksi gigi yang dilakukan dokter gigi di Puskesmas Dempo Palembang pada dimensi kehandalan (*reliability*)
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan ekstraksi gigi yang dilakukan dokter gigi di Puskesmas Dempo Palembang pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan ekstraksi gigi yang dilakukan dokter gigi di Puskesmas Dempo Palembang pada dimensi tampilan fisik (*tangibles*)

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi peneliti**

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pengalaman meneliti mengenai pelayanan yang baik kepada pasien sehingga kepuasan pasien tercapai, khususnya dalam pelayanan ekstraksi gigi.

##### **2. Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan**

Memberikan motivasi dan masukan untuk dokter gigi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien di Puskesmas Dempo Palembang dan sebagai bahan penilaian dan evaluasi terhadap pelayanan pasien, khususnya tindakan ekstraksi gigi, untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

##### **3. Bagi Institusi Pendidikan**

Dapat dijadikan tinjauan literatur dan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pasca Ekstraksi Gigi yang dilakukan oleh Dokter Gigi di Puskesmas Dempo, Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Nova, Rahadi Fitra. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.H.11
2. Tulumang, Stefanus J, G.D. Kandou, Ch.R. 2015. Tilaar. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R.D.Kandou Malalayang- Manado. JIKMU. 5(2b).
3. Balitbang Kemenkes RI. 2018. Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI
4. Oroh Merryani E. Pondaag L. & Rompas S. 2016. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Internal RSUD Noongan. Manado : Universitas Sam Ratulangi Manado.
5. Kotler, P. 2007. Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol Edisi XII. Jakarta: PT. INDEKS.
6. Hafizurrachman. 2009. Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional. H.4(1)
7. Inra, Rasdianti. 2013. Faktor-faktor Penyebab Penundaan Pencabutan Gigi di RSGMP DRG HJ Halimah Daeng Sikati FKG Unhas Periode April-Mei 2013. Makassar : FKG UNHAS
8. Parasuraman, A, Zeithaml, Valerie A, Malholtra. 2005. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Electronic Service Quality. Journal Of Service Research. H.7(10)
9. Kencana, Gita Putri. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pencabutan Gigi oleh Mahasiswa Profesi di Klinik Bedah Mulut RSGM Universitas Jember. Jember : Digital Repository Universitas Jember. H. 46
10. John, Jacob, Fekriah Mohd, Shani Ann. 2011. Measuring Service Quality of Public Dental Health Care Facilities in Kelantan, Malaysia. Asia-Pacific Journal of Public Health. H.23(5).
11. Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008: (internet). Available : URL:<http://pusatbahasa.kemendiknas.go.id/kbbi/> Accessed January 30, 2013.
12. Hill N, Roche G, Allen R. 2007. Customer satisfaction. London: Cogent; p.226.
13. Gray. 2009. Evidence –based healthcare and public health,. 3 Ed,. London New York : Churchill livingstone Elsevier; p.206-13
14. Newsome PRH, Wright GH. 1999. A review of patient satisfaction: dental patient satisfaction and appraisal of recent literature, British Dental Journal; p.186,166-170.
15. Stewart FJ, Spencer JA. 2002.Dental satisfaction survey, AIHW; p.141: 36.
16. Triwardani, Yuni. 2017.Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelauyanan di Puskesmas Pamulang. Jakarta; p.27-29.
17. Bustami MS MQIH. 2011. Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & askeptabilitasnya. Jakarta: p.1-10.

18. Randy C, Leigh Anne C. 2007. Measuring function service quality using servqual in a high- dependence healt service relationship, Vol 26; p.306-17
19. Al-Assaf A.F. 2009. Mutu layanan kesehatan: dulu dan sekarang in Al-Assaf A.F: Mutu pelayanan kesehatan perspektif internasional. Jakarta: EGC; p.1-24.
20. Muninjaya, Gde AA, 2013, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC.
21. Suparman. 2008. Mungkinkah Model “Servqual” di Terapkan di Pelayanan Kesehatan. Dalam Warta Widyaiswara, Edisi Desember 2008
22. Ellis E, Hupp JR, Tucker MR. Eds. 2008. Contemporary oral and maxillofacial surgery. ed 5th., St. Louis: Mosby; p.95-9.
23. Nursalam. 2011. Manajemen Keperawatan. edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
24. Komalawati, Veronica. 1989. Hukum dan Etika dalam Praktek Dokter. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan; p.77
25. Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
26. A.A. Gde Muninjaya. 2004. Manajemen Buku Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC.
27. Kementerian Kesehatan RI. Indonesia. 2012. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Pedoman paket dasar pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas, Jakarta ; p.19-20.
28. Departmen Kesehatan. 2007. Direktorat Jendral Bina pelayanan Medik Standar Minimal Pelayanan Kesehatan Gigi Puskesmas.
29. Bappenas. 2018. Penguatan Pelayanan Dasar di Puskesmas. Jakarta: BAPPENAS; p.15.
30. Fragiskos D. 2007. Oral surgery. Germany : Springer-verlag berlin Heidelberg; p.73-6
31. Horner K, Sloan P, Theaker E, Coulthard P. 2008. Master dentistry the perfect revion aid for final dentistry exams: Oral and maxillofacial surgery, radiology, pathology and oral medicine; 2 ed., Vol 1. Manchester: Churchill Livingstone; p.87-9.
32. Ballaji SM. 2009. Textbook of oral and maxillofacial surgery. Delhi: Elsevier; p. 9-20.
33. Coulthard P, Horner K, Sloan P, Theaker E. 2003. Master dentist surgery, radiology, pathology and oral medicine. Manchester: Churchill Livingstone; p.10. 58.
34. Sabiston C. David. 2011. Buku Ajar Bedah Sabiston, Jakarta; Buku Kedokteran EGC.
35. Malamed SF. 1997. Handbook of local anesthesia. 4 th ed. St Louis: Mosby, p.161-200.
36. Miloro M, Ghali GE, Larsen PE, Waite PD. 2004. Peterson’s of principles of oral and maxillofacial surgery. 2nd ed. London: BC Decker; p. 250- 2.
37. Wray D, Stenhouse D, Lee D, Clarck AJE. 2003. Textbook of general and oral surgery. London: Churchill Livingstone; p.212-7.

38. Kamadjaja, David B. 2010. Vasodepressor syncope di tempat praktek dokter gigi: Bagaimana mencegah dan mengatasinya?. Surabaya: Jurnal PDGI; p.1.
39. Styawati, Mei.2016 Gambaran kejadian Cardiac Arrest di RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun 2016. Yogyakarta: Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta; p.1.
40. Desiananda, Rika. 2017. Studi penggunaan Bisoprolol pada pasien Infark Miokard Akut (IMA). Malang: Universitas Muhammadiyah Malang; p.vi.
41. Maulani, Ani Astuti. 2018. Faktor Resiko Infark Miokard di kota Jambi. Jambi: Jurnal Endurance; p.1.
42. ASCIA. 2015. Anafilaksis. Balgowash: The Australasian Society of Clinical Immunology and Allergy; p.1.
43. Tjahja, Indirawati N. 2007. Status Kesehatan Gigi dan Mulut ditinjau dari Faktor Individu Pengunjung Puskesmas DKI Jakarta Tahun 2007; p.62.
44. Haryani, Wiworo. 2017. Hubungan antara tingkat pendidikan dan status ekonomi dengan kepatuhan perawatan gigi tiruan lepasan;p.5.
45. Hastuti Siti Kurnia W. Mudayan Ahmad A. Nurdhila Arum P. Hadiyatma D. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat; p.(161-168).
46. Azwar A. 2009. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.
47. Efendi Rustam. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar, Tesis, Makasar: Universitas Hasanudin.
48. Mukti Y.W. Hamzah A. Nyorong M. 2013. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. Jurnal AKK; p.35-41.
49. Sembel M. Opod H. Hutagalung B.S.P. 2014. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Bahu. J e-GiGi; 2(2):

57-66.

50. Kelmanatu, Levina. 2013. Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara. Jurnal MKMI; p. 221-229
51. Noreti. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat. Universitas Terbuka Jakarta.