

**TESIS**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
GIGI DAN MULUT TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS  
AKREDITASI PARIPURNA KOTA PALEMBANG**



**OLEH:**

**NAMA : RIZKY PUTRI PRATIWI  
NIM : 10012682125028**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2022**

**TESIS****HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
GIGI DAN MULUT TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS  
AKREDITASI PARIPURNA KOTA PALEMBANG**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S2)  
Magister Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya

**OLEH:**

**NAMA : RIZKY PUTRI PRATIWI**  
**NIM : 10012682125028**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN****HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
GIGI DAN MULUT TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS  
AKREDITASI PARIPURNA KOTA PALEMBANG****TESIS**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
(S2) Magister Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya

**Oleh:**

**Rizky Putri Pratiwi  
NIM: 10012682125028**

Palembang, 24 November 2022

**Pembimbing I**

**Dr. Misnaniarti, SKM., MKM**  
**NIP. 197606092002122001**

**Pembimbing II**

**Dr. Haerawati Idris, SKM., M.Kes**  
**NIP. 198603102012122001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya**




**Dr. Misnaniarti, SKM., MKM**  
**NIP. 197606092002122001**

## HALAMAN PERSETUJUAN




Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang” telah dipertahankan dihadapan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 24 November 2022 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Palembang, November 2022  
Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis

Ketua:

1. Dr. Rico Januar Sitorus, SKM., M.Kes (Epid) (  )  
NIP.198101212003121002

Anggota:

1. Dr. Misnaniarti, SKM., MKM (  )  
NIP. 197606092002122001
2. Dr. Haerawati Idris, SKM., M.Kes (  )  
NIP. 198603102012122001
3. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS (  )  
NIP.198601302019032013

Mengetahui  
**Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat**

  
**Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M**  
NIP. 197606092002122001

**Koordinator Program Studi  
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat**

  
**Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes**  
NIP. 197109271994032004

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizky Putri Pratiwi

NIM : 10012682125028

Judul Tesis : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut  
Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan  
Kesehatan Nasional di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota  
Palembang

Menyatakan bahwa laporan tesis saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari siapapun.



Palembang, 24 November 2022

Rizky Putri Pratiwi

NIM.10012682125028

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

"Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu di antara kamu sekalian."

(Q.S Al-Mujadilah: 11)

"Barang siapa yang menapaki suatu jalan dalam rangka menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga."

(HR Ibnu Majah & Abu Dawud).

### PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Hamba bersyukur atas limpahan rahmat dan kasih sayang-Mu, sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan dengan baik.

**Tesis ini saya dedikasikan untuk:**

**Kedua orang tua, suami dan anak-anakku tersayang**

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Karya tulis ilmiah berupa Tesis,  
24 November 2022

Rizky Putri Pratiwi; Dibimbing oleh Misnaniarti dan Haerawati Idris

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang

xv + 129 halaman, 15 gambar, 30 tabel, 6 lampiran

## ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dan umum digunakan untuk mengukur kualitas dalam pelayanan kesehatan. Terdapat 5 dimensi dalam menilai mutu pelayanan, yakni bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Akreditasi Paripurna di Kota Palembang berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* selama masa pandemi COVID-19. Jenis penelitian ini adalah pendekatan observasional analitik dengan desain *cross sectional study* yang dilaksanakan pada bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Mei 2022. Sampel penelitian ini pasien poli gigi peserta JKN yang berkunjung ke poli gigi di Puskesmas Akreditasi Paripurna di Kota Palembang pada periode Maret sampai dengan Mei 2022 dan memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel yakni 100 pasien. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode sampling *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan cara univariat, bivariat dengan menggunakan uji *chi square* dan multivariat menggunakan uji regresi logistik ganda. Hasil analisis menunjukkan pasien poli gigi peserta JKN di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang selama COVID-19 menyatakan tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas 82%. Terdapat hubungan signifikan antara *reliability*, *responsiveness*, *assurance*  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ) dengan tingkat kepuasan pasien, demikian juga pada aspek *emphaty*  $p=0.035$  ( $p<0.05$ ). Dari 5 dimensi mutu pelayanan, *reliability* (keandalan) merupakan faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pasien poli gigi peserta JKN di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang selama COVID-19. Oleh sebab itu, poli gigi Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang harus meningkatkan kemampuan untuk menjanjikan suatu pelayanan yang dapat diandalkan serta akurat dalam melayani pasien.

**Kata Kunci:** Dimensi Mutu Pelayanan, Karakteristik Demografi, Kepuasan Pasien.

**Pembimbing I**



Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M  
NIP. 197606092002122001

**Pembimbing II**



Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes  
NIP. 198603102012122001

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya**



Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M  
NIP. 197606092002122001



HEALTH POLICY ADMINISTRATION  
MAGISTER PROGRAM OF PUBLIC HEALTH SCIENCE  
FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
SRIWIJAYA UNIVERSITY  
*Scientific papers in the form of thesis*  
November, 24 2022

*Rizky Putri Pratiwi; Supervised by Misnaniarti and Haerawati Idris*

*The Relationship Between Dimension of Dental and Oral Health Quality Services to the Satisfaction Level of Patients with National Health Insurance at Plenary Accreditation Health Center in Palembang City*  
*x + 109 pages, 15 pictures, 27 tables, 6 attachments*

## ABSTRACT

*Patient satisfaction is an important indicator and is commonly used to measure quality in health services. There are 5 dimensions in assessing service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This study aims to analyze the relationship between of satisfaction of JKN participants with quality of dental and oral health services at Plenary Accreditation Health Center in Palembang City based on the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy during the COVID-19 pandemic. This type of research is an analytical observational approach with a cross sectional study design which was carried out from March 2022 to May 2022. The sample of this study was dental polyclinic patients who were JKN participants who visited the dental clinic at the Plenary Accreditation Health Center in Palembang City in the period March to May. 2022 and meet the inclusion criteria. The minimum sample size is 100 patients. The sampling technique used in this research is non-probability sampling with purposive sampling method. Data analysis was carried out using univariate, bivariate with chi square and multivariate with multiple logistic regression methods. The results of the analysis showed that JKN participants at the Plenary Accreditation Health Center in Palembang City during COVID-19 stated that the level of patient satisfaction was in the 82% satisfied. There is a significant relationship between reliability, responsiveness, assurance ( $p=0.000$ ) with the level of patient satisfaction, as well as on the aspect of empathy ( $p=0.035$ ). Of the 5 dimensions of service quality, reliability is the most dominant factor in the satisfaction of dental clinic patients participating in JKN at the Plenary Accreditation Health Center in Palembang City during COVID-19. Therefore, the Dental Clinic at Plenary Accreditation Health Center of Palembang City must improve its ability to ensure reliable and accurate services in serving patients.*

**Keywords:** *Quality Dimensions Services, Demographic Characteristics, Satisfaction of Patients.*

**Pembimbing I**



Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M  
NIP. 197606092002122001

**Pembimbing II**



Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes  
NIP. 198603102012122001

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya**



Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M  
NIP. 197606092002122001

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas kasih sayang dan karunia-Nya penyusunan tesis yang berjudul **“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang”** dapat terselesaikan. Tesis ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan program Magister pada program studi Ilmu Kesehatan Masyarakat di program pasca sarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

Pelaksanaan penelitian, proses penulisan dan penyelesaian tesis ini dapat berjalan dengan baik karena adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Anis Saggaf, M.S.C.E., selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Ibu Dr. Misnaniarti, S.K.M.,M.K.M selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat sekaligus Pembimbing pertama.
3. Ibu Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes., selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
4. Ibu Dr. Haerawati Idris, SKM.,M.Kes selaku Pembimbing kedua.
5. Bapak Dr. Drs. Ardiyan Saptawan, M.Si, Bapak Dr. Rico Januar Sitorus, SKM., M.Kes (Epid), dan Ibu Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS selaku tim penguji.
6. Keluarga, sahabat dan teman seperjuangan mahasiswa S2 FKM UNSRI yang telah banyak memberikan bantuan dukungan moral dan material dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan,namun demikian penulis tetap berharap kiranya tesis ini dapat memberi manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pihak lain.

Palembang, 24 November 2022

Penulis

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan pada tanggal 27 Oktober 1993. Putri dari Bapak Armansya, S.Pd.,MM dan Ibu Dra. Achsana Nazwa, MM.,M.Pd, yang merupakan anak pertama dari tiga bersaudara.

Penulis mengawali pendidikan di TK Aisyah 4 Palembang pada tahun 1998, kemudian melanjutkan pendidikan dasar pada tahun 1999-2005 di SD Negeri 5 Pulau Harapan. Penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama pada tahun 2005-2008 di SMP Negeri 55 Palembang. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan menengah atas pada tahun 2008-2011 di SMA Plus Negeri 17 Palembang. Lalu penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi negeri di Kota Medan pada tahun 2012-2016 di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara yang dilanjutkan Profesi Dokter Gigi Universitas Sumatera Utara pada tahun 2016-2019.

Pada tanggal 27 Oktober 2018, penulis menikah dengan Arief Dwi Nugroho, SE dan dikaruniai dua orang putra yakni Biruni Parviz Ghazandy dan Keveno Calief Averroes. Pada tahun 2019 hingga 2020, penulis bekerja sebagai Dokter Gigi di FKTP Klinik Syahira Palembang, dan di tahun yang sama hingga 2021 penulis juga bekerja sebagai Dokter Gigi PTT Puskesmas Tanjung Api-Api Banyuasin. Pada tahun 2020 penulis membuka klinik dirumah sendiri yaitu Biru Dental yang masih beroperasi hingga sekarang. Diawal tahun 2022 penulis diterima sebagai Dokter Gigi ASN di Puskesmas Srikaton Kabupaten Banyuasin.

Penulis tercatat sebagai mahasiswi pada Program Studi Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Bidang Kajian Utama (BKU) Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK) Universitas Sriwijaya Palembang pada tahun 2021.

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Hipotesis .....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2. 1 Mutu.Pelayanan.....	7
2.2 Kepuasan .....	9
2.3 Karakteristik Demografi.....	11
2.4 Jaminan Kesehatan Nasional dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	16
2.5 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Selama Pandemi COVID-19.....	20
2.6 Akreditasi Puskesmas.....	32
2.7 Kerangka Teori.....	35

2.8 Kerangka Konsep .....	36
2.9 Definisi Operasional .....	37
2.10 Penelitian Terdahulu.....	41
<b>BAB III.....</b>	<b>47</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	47
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.4 Kriteria Pemilihan Sampel .....	50
3.5 Variabel Penelitian .....	50
3.6 Jenis, Instrument dan Cara Pengumpulan Data .....	51
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.8 Prosedur Penelitian.....	52
3.9 Pengolahan Data.....	53
3.10 Analisis Data .....	55
3.11 Kaji Etik.....	55
<b>BAB IV .....</b>	<b>57</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.2 Pembahasan .....	75
4.3 Keterbatasan.Penelitian .....	90
<b>BAB V.....</b>	<b>92</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 2.1.</b> Definisi Operasional.....	38
<b>Tabel 2.2.</b> Penelitian Terdahulu .....	42
<b>Tabel 3.1.</b> Jumlah Pasien yang Menjadi Responden.....	53
<b>Tabel 4.1.</b> Distribusi Jawaban Responden pada Aspek <i>Tangible</i> .....	62
<b>Tabel 4.2.</b> Distribusi Frekuensi <i>Tangible</i> .....	63
<b>Tabel 4.3.</b> Distribusi Jawaban Responden pada Aspek <i>Reliability</i> .....	63
<b>Tabel 4.4.</b> Distribusi Frekuensi <i>Reliability</i> .....	64
<b>Tabel 4.5.</b> Distribusi Jawaban Responden pada Aspek <i>Responsiveness</i> .....	64
<b>Tabel 4.6.</b> Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i> .....	65
<b>Tabel 4.7.</b> Distribusi Jawaban Responden pada Aspek <i>Assurance</i> .....	65
<b>Tabel 4.8.</b> Distribusi Frekuensi <i>Assurance</i> .....	66
<b>Tabel 4.9.</b> Distribusi Jawaban Responden pada Aspek <i>Emphaty</i> .....	66
<b>Tabel 4.10.</b> Distribusi Frekuensi <i>Emphaty</i> .....	67
<b>Tabel 4.11.</b> Distribusi Jawaban Responden pada Aspek Kepuasan Pasien.....	67
<b>Tabel 4.12.</b> Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	68
<b>Tabel 4.13.</b> Hubungan Antara <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pasien.....	68
<b>Tabel 4.14.</b> Hubungan Antara <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pasien .....	69
<b>Tabel 4.15.</b> Hubungan Antara <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien.....	70
<b>Tabel 4.16.</b> Hubungan Antara <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien .....	70
<b>Tabel 4.17.</b> Hubungan Antara <i>Emphaty</i> dengan Kepuasan Pasien .....	71
<b>Tabel 4.18.</b> Hubungan Antara Usia dengan Kepuasan Pasien.....	72
<b>Tabel 4.19.</b> Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien.....	73
<b>Tabel 4.20.</b> Hubungan Antara Pendidikan dengan Kepuasan Pasien.....	73
<b>Tabel 4.21.</b> Hubungan Antara Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien .....	74
<b>Tabel 4.22.</b> Hubungan Antara Penghasilan dengan Kepuasan Pasien .....	75
<b>Tabel 4.23.</b> Hubungan Antara Status Kepesertaan dengan Kepuasan Pasien .....	76
<b>Tabel 4.24.</b> Hasil Uji Hubungan Variabel Bebas dengan Variabel Terikat.....	77
<b>Tabel 4.25.</b> Model Awal Analisis Multivariat.....	78
<b>Tabel 4.26.</b> Perubahan OR Seleksi ( <i>Identification Confounding</i> ).....	78
<b>Tabel 4.27.</b> Model Akhir Analisis Multivariat.....	79

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

<b>Gambar 2.1.</b> Rute Transmisi Virus SARS-CoV2 .....	22
<b>Gambar 2.2.</b> Dinamika Transmisi Virus SARS-CoV2 pada praktik gigi.....	23
<b>Gambar 2.3.</b> Rekomendasi Triase COVID-19.....	24
<b>Gambar 2.4.</b> Prosedur Penetapan Kasus Praktik Gigi Selama COVID-19.....	25
<b>Gambar 2.5.</b> Simulasi Arah Aliran Udara dalam Ruang Praktik Gigi.....	30
<b>Gambar 2.6.</b> Rekomendasi Alat Pelindung Diri (APD) .....	31
<b>Gambar 2.7.</b> Gambaran Akreditasi Puskesmas di Kota Palembang 2020.....	35
<b>Gambar 2.8.</b> Kerangka Teori.....	36
<b>Gambar 2.9.</b> Kerangka Konsep.....	37
<b>Gambar 4. 1</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	57
<b>Gambar 4. 2</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
<b>Gambar 4. 3</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	58
<b>Gambar 4. 4</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
<b>Gambar 4. 5</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	59
<b>Gambar 4. 6</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Kepesertaan.	60



## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	103
Lampiran 2. Lembar <i>Informed Consent</i> .....	107
Lampiran 3. Sertifikat Persetujuan Etik .....	109
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian .....	110
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data Output SPSS .....	111
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian .....	128

## DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

ADA	: <i>American Dental Association</i>
Aerosol	: Partikel zat yang ada di udara atau gas
APD	: Alat Pelindung Diri
BPJS	: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
CDC	: <i>California Dental Association</i>
CFI	: <i>Cervica Facial Infection</i>
COVID-19	: <i>Corona Virus Disease-19</i>
<i>Cut Off Point</i>	: Metode memilah penggunaan kriteria sesuai derajat kebutuhan
<i>Droplet</i>	: Partikel berisi air dengan diameter >5-10 $\mu\text{m}$
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
HVE	: <i>High Volume Evacuator</i>
INA-CBGs	: <i>Indonesia Case Base Groups</i>
JCAHO	: <i>Joint Commission on Accreditation of Health-care Organizations</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KAFKTP	: Komisi Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
<i>Mean</i>	: Rata-rata
<i>Median</i>	: Nilai tengah
OMFS	: <i>Oral and Maxillofacial Surgery</i>
PDGI	: Persatuan Dokter Gigi Indonesia
PSBB	: Pembatasan Sosial Berskala Besar
Quorum	: Jumlah minimum anggota yang harus hadir
SARS-CoV2	: <i>Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
UHC	: <i>Universal Health Coverage</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan kebutuhan masyarakat dan seringkali menjadi ukuran keberhasilan pembangunan. Pemerintah dari waktu ke waktu berusaha menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dijalankan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Manek, 2020).

*Corona Virus Disease-19* (COVID-19) telah dinyatakan sebagai pandemik dunia oleh *World Health Organization* (WHO) (Idris *et al.*, 2020). Indonesia menetapkan penyakit COVID-19 sebagai “bencana nasional” sejak 14 Maret 2020. Indonesia telah melaporkan 790 kasus konfirmasi COVID-19 dari 24 provinsi (Fadillah, Azizah and Yunengsih, 2021). Kemudian data kasus COVID-19 per tanggal 13 Juni 2020 diketahui bahwa kasus kematian 2.091 (CFR: 5,6%) dan meningkat setiap harinya (Asriati, 2020). Pelayanan primer yang seharusnya menjadi garda terdepan pelayanan kesehatan di Indonesia, namun banyak orang ragu untuk pergi ke pelayanan primer dan memilih langsung ke pelayanan kesehatan sekunder. Hal ini membuat penyedia layanan kesehatan sekunder dan tersier kewalahan dengan jumlah pasien, terutama selama pandemi COVID-19 (Basri *et al.*, 2021).

Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan kesehatan gigi dan mulut, masih sangat tinggi. Bagi dokter gigi pandemic juga menjadi ketakutan tersendiri. (Anggia, Yandi and Mahata, 2020). Selama pandemi ini, perubahan pada perawatan gigi harus dipertimbangkan. Pada 15 Maret 2020, *New York Times* menerbitkan artikel berjudul “Para Pekerja yang Menghadapi Risiko Terbesar Virus Corona”, di mana gambar skematis yang mengesankan menggambarkan bahwa dokter gigi adalah pekerja yang paling risiko terpapar COVID-19, lebih banyak daripada perawat dan dokter umum (Spagnuolo *et al.*, 2020). Berdasarkan data PDGI, kasus dokter gigi yang terinfeksi COVID-19

di Indonesia sebanyak 338 kasus, terdiri dari 207 orang dokter gigi puskesmas, 53 orang dokter gigi rumah sakit, 21 orang dokter gigi klinik mandiri, 16 orang dokter gigi instansi pemerintahan, 11 orang dokter gigi dinas kesehatan, 30 orang dosen Fakultas Kedokteran Gigi. Dari sejumlah dokter gigi yang terinfeksi COVID-19 tersebut, 33 orang meninggal serta kasus ini masih belum diketahui secara jelas penyebab terinfeksi (Firdian, Hidayati and Fitria, 2021).

Pada masa pandemi, semua kasus yang seharusnya dapat dikerjakan di praktik dokter gigi, tidak dapat dilakukan seperti biasanya. Penyebaran melalui aerosol pada hampir seluruh prosedur perawatan gigi dapat memberikan risiko infeksi melalui *droplet* yang tinggi bagi dokter gigi dan pasien. (Ricardo, Amalia and Margono, 2022). Beberapa poli gigi pada puskesmas di kota Palembang yang masih beroperasi di masa pandemi COVID-19, dengan pemberlakuan protokol kesehatan, membatasi prosedur praktik gigi, perjanjian dan *screening* terlebih dahulu via *teledentistry* serta mengurangi kunjungan pasien. Pembatasan yang ada mungkin dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya sekaligus akan menunjukkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Wulan, Pertiwi and Prasetya, 2019).

Puskesmas dituntut agar selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, untuk mengintegrasikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang bermutu dengan biaya yang rasional diperlukan adanya pengukuran tingkat kepuasan pasien poli gigi peserta BPJS. (Wulan, Pertiwi and Prasetya, 2019). Puskesmas Terakreditasi merupakan garda depan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar. Masyarakat menghendaki pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu. Puskesmas juga semakin memberikan pelayanan yang berkualitas dan untuk menjamin perbaikan mutu tersebut dilakukan melalui mekanisme akreditasi (Dinas Kesehatan Kota Palembang, 2020). Kenyataan yang seharusnya terjadi adalah semakin tinggi level akreditasi suatu fasilitas kesehatan, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan yang diberikan pada pasien peserta JKN. Adanya hubungan antara kepuasan pasien dan status akreditasi dikaitkan dengan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pasien dengan prosedur dan kualitas

layanan, serta penurunan jumlah kekhawatiran dan keluhan (Nurjannah, Trisna and Raharjo, 2019).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dan umum digunakan untuk mengukur kualitas dalam pelayanan kesehatan (Sutanti *et al.*, 2019). Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga arah sudut pandang, yaitu dari pihak pemakai jasa, pihak penyelenggara dan pihak penyandang dana mutu, oleh karena itu mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi (Sabilla, 2020). Terdapat 5 dimensi dalam menilai mutu pelayanan, yakni bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) (Dewi, Arifin and Naiem, 2020). Penurunan kualitas mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di masa pandemi COVID-19 hampir di semua indikator pelayanan, mulai dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Menap, Harmaen and Sastrawan, 2021).

Beberapa hambatan dan kendala yang dialami masyarakat pasien peserta JKN selama pandemi COVID-19 yaitu jaminan sosial yang bersifat parsial, misalnya untuk jaminan kesehatan tidak semua jenis penyakit dan jenis obat ditanggung oleh BPJS Kesehatan, adanya pembatasan dalam tindakan perawatan yang kemudian pasien dirujuk, sehingga terjadi penumpukan di rumah sakit rujukan. Selain itu, kewajiban warga negara Indonesia menjadi peserta JKN meskipun yang bersangkutan telah memiliki asuransi swasta, demikian pula iuran yang ditetapkan. Sementara, pandemi COVID-19 masih terus berdampak pada sendi-sendi ekonomi masyarakat, sehingga berpengaruh pada daya beli masyarakat. Peserta mandiri merupakan kelompok yang terdampak, karena mereka membayar iuran dari dananya sendiri, Kenaikan iuran yang ditetapkan oleh pemerintah di masa COVID-19 semakin menjadi beban berat setelah perekonomian yang semakin lesu dan banyaknya pemutusan hubungan kerja sehingga untuk dapat bertahan hidup saja sudah susah apalagi untuk membayar iuran BPJS Kesehatan yang semakin mahal (Vandawati *et al.*, 2021).

Berdasarkan dari latar belakang diatas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa tinggi tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan

Nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang selama masa pandemi COVID-19.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Selama COVID-19, mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas yang bekerjasama dengan BPJS dalam menyelenggarakan program JKN cenderung menurun, terutama pada poli gigi. Dimana perawatan kesehatan gigi dan mulut merupakan tindakan yang sangat beresiko tinggi terkontaminasi virus Sars-COV-2 sehingga dilakukan pembatasan di berbagai aspek. Hal tersebut merupakan tantangan sebagai tenaga kesehatan dalam mempertahankan mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien gigi selama pandemi COVID-19 khususnya pada pasien peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang. Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan di atas, diketahui rumusan masalah pada penelitian ini adalah seberapa tinggi persentase tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang selama masa pandemi COVID-19.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Akreditasi Paripurna di Kota Palembang berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, selama masa pandemi COVID-19.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk menganalisis karakteristik demografi (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan status kepesertaan) pasien gigi dan mulut peserta JKN pada Puskesmas Akreditasi Paripurna di Kota Palembang selama masa pandemi COVID-19;

2. Untuk menganalisis dimensi mutu pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) pada Puskesmas Akreditasi Paripurna di Kota Palembang selama masa pandemi COVID-19;
3. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut peserta JKN pada Puskesmas Akreditasi Paripurna di Kota Palembang selama masa pandemi COVID-19;
4. Untuk menganalisis hubungan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut peserta JKN pada Puskesmas Akreditasi Paripurna di Kota Palembang selama masa pandemi COVID-19;
5. Untuk menganalisis hubungan antara karakteristik demografi (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan status kepesertaan) pasien terhadap tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut peserta JKN pada Puskesmas Akreditasi Paripurna di Kota Palembang selama masa pandemi COVID-19;
6. Untuk menganalisis variable yang dominan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut peserta JKN pada Puskesmas Akreditasi Paripurna di Kota Palembang selama masa pandemi COVID-19.

#### **1.4 Hipotesis**

Tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Akreditasi Paripurna Kota Palembang masih rendah, paling tinggi baru mencapai 50% dari kriteria yang diharapkan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai sumber informasi dalam memperkuat hasil-hasil studi yang berkaitan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi dan pertimbangan bagi pemerintah dan penyelenggara BPJS selaku pengelola JKN dalam peningkatan mutu pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

Adiputra, I. M. S. *et al.* (2021) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edited by R. Watrionthos and J. Simarmata. Denpasar: Yayasan Kita Menulis.

Alharbi, A., Alharbi, S. and Alqaidi, S. (2020) ‘Guidelines for dental care provision during the COVID-19 pandemic’, *Saudi Dental Journal*, 32(4), pp. 181–186. doi: 10.1016/j.sdentj.2020.04.001.

Amtha, R. (2019) *Panduan Dokter Gigi Dalam Era New Normal, Panduan Dokter Gigi Dalam Era New Normal*. doi: 10.32793/monograph.v1i1.601.

Andira, A., Liliandrian, A. and Sukmawati, S. (2021) ‘Tingkat kepuasan pasien rawat inap perawatan kemuning berdasarkan mutu pelayanan pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar’, *Journal Peqquruang: Conference Series*, 3(2), p. 795. doi: 10.35329/jp.v3i2.2586.

Anggia, P., Yandi, S. and Mahata, I. B. E. (2020) ‘Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Terhadap Kualitas Dua Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi’, *Padjadjaran Journal of Denal Researcher and Student*, 4(April), pp. 43–50. doi: 10.24198/pjdrs.v3i2.25763.

Anjarsari, K. P. *et al.* (2020) ‘Pola Aduan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kedokteran di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama’, 9.

Arikunto, S. (2012) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Ed, rev., Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Ariyanti, F. and Arofi, S. P. (2021) ‘Studi Mutu (ServQual) dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Akreditasi Puskesmas’, *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(03), pp. 180–190. doi: 10.33221/jikm.v10i03.509.

Ashshiddiiq, Z. Z., Iswarani, I. N. S. and Brilyani, A. E. (2021) ‘Evaluasi protokol kesehatan praktek dokter gigi pada masa pandemi : literature review’, *Prosiding dental seminar universitas muhammadiyah surakarta (densium) dental care and treatment during covid-19*, pp. 207–220. Available at: <http://hdl.handle.net/11617/12528>.

Asriati, Y. (2020) ‘Beban Kerja Pelayanan Rekam Medis Di Masa Pademi Covid-19’, *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 3(2), pp. 44–49. doi: 10.32585/jmiak.v3i2.1019.

Astari, W. D., Noviantani, A. and Simanjuntak, R. (2021) ‘Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo’, *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), pp. 34–38. Available at:

<http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>.

Badan Pusat Statistik (2018) 'Keadaan Ketenagakerjaan Indonesia Februari 2018', *Berita Resmi Statistik*, (42), pp. 1–16. doi: No. 74/11/35/Th.XVI, 5 November 2018.

Bakri, H. (2020) 'Quality Improvement of Community Health Center During Covid-19 Pandemic', *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(4), pp. 345–354. Available at: <http://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/view/1614%0Ahttps://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/download/1614/1280>.

Basri, M. H. *et al.* (2021) 'Healthcare Ecosystem Mapping in Primary Care: A Case Study in West Java, Indonesia', *Proceedings of the International Conference on Business and Engineering Management (ICONBEM 2021)*, 177, pp. 184–190. doi: 10.2991/aebmr.k.210522.025.

Berry, L. L., Parasuraman, A. and Zeithaml, V. A. (1988) 'SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *Journal of retailing*, 64(1), pp. 12–40.

BPJS (2013) 'Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan', *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*, pp. 2, 5–6.

BPJS Kesehatan (2020) *Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*. Edisi I. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Budiman, Suhat and Herlina, N. (2010) 'Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasanmasyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmasdi Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogortahun 2010', *Jurnal Kesehatan Kartika*, pp. 1–17. Available at: <http://www.stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal/filesx/2010/201004/201004-006.pdf>.

Christasani, P. D. and Satibi, S. (2016) 'Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama', *Journal of Pharmaceutical Sciences and Community*, 13(01), pp. 28–34. doi: 10.24071/jpsc.2016.130105.

Dewi, R. R., Arifin, A. and Naiem, F. (2020) 'The Influence of Medication Availability in BPJS Patient Satisfaction in Inpatient Rsud Lanto DG . Pasewang Jeneponto Regency', *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, pp. 576–581.

Dinas Kesehatan Kota Palembang (2020) 'Dinas Kesehatan Kota Palembang Tahun 2020', *Profil Kesehatan Tahun 2021*, (72), p. 23.

Fadillah, L. G., Azizah, S. Y. and Yunengsih, Y. (2021) 'Analisis Mutu Pelayanan

Pasien Rawat Jalan pada Masa Pandemi COVID-19 Klinik Utama Melati Bunda', *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), pp. 1316–1322. doi: 10.36418/cerdika.v1i10.189.

Falahchai, M., Babae Hemmati, Y. and Hasanzade, M. (2020) 'Dental care management during the COVID-19 outbreak', *Special Care in Dentistry*, 40(6), pp. 539–548. doi: 10.1111/scd.12523.

Fallahi, H. R. *et al.* (2020) 'Being a front-line dentist during the Covid-19 pandemic: a literature review', *Maxillofacial Plastic and Reconstructive Surgery*, 42(1). doi: 10.1186/s40902-020-00256-5.

Firdian, A. ., Hidayati and Fitria, I. (2021) 'Potensi Aerosol pada Praktik Kedokteran Gigi sebagai Media Penularan Penyakit COVID-1', *Andalas Dental Journal*, (77), pp. 34–40.

Fitriyana, R., Rattu, A. J. M. and Pangemanan, J. M. (2017) 'Hubungan Antara Status Demografi dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado', *Ikmas*. Available at: <http://ejournalhealth.com/index.php/ikmas/article/view/30>.

Gurzawska-Comis, K. *et al.* (2020) 'Recommendations for dental care during COVID-19 pandemic', *Journal of Clinical Medicine*, 9(6), pp. 1–15. doi: 10.3390/jcm9061833.

Hervina, Nasutianto, H. and Astuti, N. K. A. (2021) 'Konsultasi dan Edukasi Masalah Kesehatan Gigi dan Mulut serta Protokol Kesehatan Selama Masa Pandemi COVID-19 Secara Online Melalui Teledentistry', *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*, 4, pp. 299–306.

Idris, A. M. *et al.* (2020) 'Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan selama masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok Tahun 2020', *Jurnal Dunia Kesmas*, 9(4), pp. 470–479. doi: 10.33024/jdk.v9i4.3212.

Imran, H. A. (2017) 'Peran Sampling dan Distribusi Data dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif', *Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika*, pp. 111–126.

Kementerian Kesehatan RI (2015) 'Peraturan Menteri Kesehatan No. 99 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional', (15), pp. 1–13.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2020) 'Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MenKes/413/2020 Tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)', *MenKes/413/2020*, 2019, p. 207.

Khasanah, L., Septiyana, R. and Melanidewi (2016) ‘Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Dokter Gigi di Apotek Daerah Kendal Pada Bulan Maret Tahun 2016’, *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal*, 1(1), pp. 43–48.

Layli, R. (2022) ‘Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review’, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), pp. 12746–12752.

Liasari, I. (2020) ‘Studi Literatur : Pencegahan Penyebaran Sars-Cov-2 Pada Praktik Kedokteran Gigi’, *Media Kesehatan Gigi: Politeknik Kesehatan Makassar*, 19(1), pp. 41–46. doi: 10.32382/mkg.v19i1.1598.

Manek, O. (2020) ‘Analysis Of Hospital Health Care, Health Facilities Level I Of BPJS Patients Satisfaction In Sikumana Public Health Centre Kupang’, *Journal for Quality in Public Health*, 3(2), pp. 544–552. doi: 10.30994/jqph.v3i2.104.

Marlina, S. *et al.* (2019) ‘Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan’, 8(1), pp. 1–12.

Marmeam, Utami, T. N. and Simanjourang, A. (2018) ‘Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017’, *Jumantik*, 3(2).

Masturoh, I. and Anggita, N. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Menap, Harmaen and Sastrawan (2021) ‘Quality of Health Services Before and During the Covid-19 Pandemic InPublic Health Center’, *Prisma Sains: Jurnal Pengkajian Ilmu dan Pembelajaran Matematika dan IPA IKIP Mataram*, 9(2), pp. 225–232. Available at: <http://ojs.ikipmataram.ac.id/index.php/prismasains/index>.

Mishbahuddin, Yenita, R. N. and Renti (2021) ‘Relationship of the Quality of Service To Patient Satisfaction for Users of Health Social Insurance Administrator Agency (Siaa)/Bpjs At the Midwifery Polyclinic of the Kepulauan Meranti District General Hospital’, *Al Insyirah International Scientific Conference on Health*, pp. 508–512. Available at: <https://jurnal.stikes-alinsyirah.ac.id/index.php/aisch/article/view/1547>.

Misnaniarti, M. and Destari, P. K. (2018) ‘Aspek Penting Akreditasi Puskesmas dalam Mendukung Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional’, *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(1), pp. 10–16. doi: 10.22435/jpppk.v2i1.35.

Montol, S. A., Maramis, F. R. R. and Engkeng, S. (2016) ‘Hubungan Antara Status Demografi dengan Kepuasan dalam Pelayanan Pasien JAMKESMAS di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara’, (July), pp. 1–23.

Muhammad, J. M. and Mutiari, D. (2021) 'Pola Ruang Gerak dan Sirkulasi di Klinik Gigi Gentan Sukoharjo Pada Masa Pandemi COVID-19', pp. 1–8.

Murdiatama, D., Rifai, A. and Anggraeni, I. (2021) 'The Effect of the Quality of Health Services on the Satisfaction of Patients at the East Langsa Community Health Center', *Journal La Medihealthico*, 2(1), pp. 32–46. doi: 10.37899/journallamedihealthico.v2i1.290.

Mutiara, H. *et al.* (2018) 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek', *Jurnal Kedokteran Unila*, 2(1), pp. 31–36. Available at: <https://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/JK/article/view/1899>.

Ningrum, R. M. *et al.* (2014) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya', *STIKES Hang Tuah Surabaya*, 2014(4611), pp. 1–90.

Nugraha, B. *et al.* (2020) 'COVID-19 pandemic in Indonesia: Situation and challenges of rehabilitation medicine in Indonesia', *Acta medica Indonesiana*, 52(3), pp. 299–305.

Nurani, D., Kaseke, M. M. and Mongan, A. E. (2021) 'Dampak Pandemi Coronavirus Disease-19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado', *e-CliniC*, 9(2), p. 412. doi: 10.35790/ecl.v9i2.33490.

Nurjannah, I., Trisna, P. and Raharjo, B. B. (2019) 'Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien', *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(2), pp. 324–336. Available at: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/27138>.

Pasalli', A. and Patattan, A. A. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal', *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), pp. 14–19. doi: 10.52774/jkfn.v4i1.57.

Peditto, M. *et al.* (2020) 'Dentistry during the covid-19 epidemic: An italian workflow for the management of dental practice', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9). doi: 10.3390/ijerph17093325.

Purnamawan, I. G. and Budiana, I. N. (2021) 'Komitmen Mutu Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Capaian Akreditasi Di Puskesmas Pada Era Pandemi Covid-19', *Media Bina Ilmiah*, 16(2), pp. 6385–6402. Available at: <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1244>.

Putri, A. K. (2015) 'Hubungan Motivasi Orang Tua Dengan Sikap Hygiene Reproduksi Remaja Putri Di Smpn 3 Jember Kabupaten Jember',

*Repository.Unej.Ac.Id.* Available at:  
<https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/65696>.

Rahmadhani, W., Kusumastuti, K. and Phu MD, P. T. (2021) 'The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Obstetrics and Gynecology Polyclinic of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital, Kebumen District During the Covid-19 Pandemic', *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3), pp. 515–519. doi: 10.30604/jika.v6i3.642.

Ricardo, S., Amalia, A. R. and Margono, A. (2022) 'Hubungan Antara Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa tentang Pencegahan COVID-19 dengan Praktik Pelayanan di RSKGM FKG UI Studi pada Mahasiswa Program Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi', *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, 6(1), p. 52. doi: 10.24198/pjdrs.v6i1.36179.

Rini Susanti and Victor E. D Palapessy (2021) 'The Comparison Of Service Quality For Bpjs And Non Bpjs Users In Batam Health Facilities', *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(6), pp. 2260–2266. doi: 10.46729/ijstm.v2i6.400.

Sabilla, A. G. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama', *Medika Hutama*, 02(01), pp. 402–406.

Sadaningsih, D. P., Listiyawati and Irsal, I. (2021) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk. IV Samarinda Selama Mutu Pandemi COVID-19', *Prodi Kedokteran Gigi, Universitas Mulawarman*, 70(4), pp. 921–946.

Safira, A., Anwary, A. Z. and Asrinawaty (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2022', *FKM UNISKA MAB Banjarmasin*, 31(4), pp. 771–776.

Safitri, D. *et al.* (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), pp. 2829–3983. Available at: <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/florona/index>.

Safrizal, Reynaldi, F. and Fahlevi, M. I. (2019) 'Relationships of BPJS Patient Satisfaction (Social Security Agency) With Post-Utilization Response Health Services', *The 1st International Conference on Public Health*, (November), pp. 246–256.

Sandy, N., Juliawati, M. and Andayani, L. H. (2022) 'Patient Satisfaction Level Concerning Dentistry Services during the COVID-19 Pandemic', *e-Gigi*, 10(1)(30), pp. 88–94. doi: <https://doi.org/10.35790/eg.v10i1.39018>.

Sari, S. W. (2015) *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dalam Ngabean Resto, Universitas Negeri Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Sembiring, D. A., Nurwahyuni, A. and Sulistiadi, W. (2020) 'Analysis Study of The Comparative Quality of Patient Services Before and After Covid-19 Pandemic in Installation of Siloam Hospital TB Simatupang Installation', pp. 23–28. doi: 10.26911/the7thicph.04.23.

Sholeh, M. and Chalidyanto, D. (2021) 'The Effect of Service Quality on Loyalty Through Patient Satisfaction in Outpatient of Hospital X, Malang', *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), pp. 148–157. doi: 10.18196/jmmr.v10i2.10239.

Siswanto, H. *et al.* (2019) 'Pengembangan Indeks Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas', *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*, 29(3), pp. 269–284. doi: 10.22435/mpk.v29i3.1156.

Spagnuolo, G. *et al.* (2020) 'COVID-19 outbreak: An overview on dentistry', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(6), pp. 3–5. doi: 10.3390/ijerph17062094.

Sugiyono, D. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.

Sutanti *et al.* (2019) 'Analysis of Service Quality on Satisfaction of Inpatient BPJS Patients Participants at Sinar Husni General Hospital', *Tourkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*, 32(3), pp. 8325–8330.

Tawalujan, T. W. *et al.* (2019) 'Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Manado', *Kesmas*, 7(5).

Udupa, N., Seetharam, R. and Mukhopadhyay, C. (2020) *COVID-19: A Multidimensional Response*.

Utama, A., Paripurna, D. A. N. and Kota, D. I. (2018) 'Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama Dan Paripurna Di Kota Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), pp. 124–134.

'UU RI No. 20' (2003) in *Undang-Undang Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, pp. 147–173.

Vandawati, Z. C. V. *et al.* (2021) 'Kepesertaan Program Bpjs Kesehatan Di Tengah Wabah Pandemic Covid-19', *Lex Journal: Kajian Hukum & Keadilan*, 4(2). doi: 10.25139/lex.v4i2.3375.

Widyastuti, N. H. and Handayani, I. T. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Konservasi Gigi Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Surakarta', *The 11th University Research Colloquium 2020*, pp. 128–

133.

Winarti, Rusmawati, A. and Dian, A. (2021) 'Quality Of Health Services With Bpjs Patients Satisfaction In Inpatient Rooms General Hospital University of Muhammadiyah Malang', *Journal for Research in Public Health*, 2(2), pp. 111–119. doi: 10.30994/jrph.v2i2.36.

Wulan, I. G. A. S., Pertiwi, N. K. F. R. and Prasetya, M. A. (2019) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Pasien Umum Terhadap Pelayanan di Faskes Tingkat Pertama Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan', *Bali Dental Journal*, 3(2), pp. 64–69. Available at: <http://jkg-udayana.org/ojs/index.php/bdj/article/view/166>.

Wulandari, L. (2021) 'Customer Satisfaction During the Covid-19 Pandemic Period at Private Clinic X Surabaya', *Journal of Medical and Health Studies*, 2(1), pp. 09–17. doi: 10.32996/jmhs.2021.2.1.2.

Yulyanti, D., Devi, S. and Wahyudin, W. (2020) 'Analysis of BPJS Patient Satisfaction Indicators in Inpatients at the Waled Regional General Hospital', *Insights in Public Health Journal*, 1(1), p. 13. doi: 10.20884/1.iphj.2020.1.1.2404.