Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2025. Vol. 6, No. 1. Page 190-199
https://doi.org/10.52103/jahr.v6i1.1935
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pemeliharaan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Pasien di Poli Gigi Puskesmas Puuwatu Kota Kendari

Santiani Tahir, *Andi Asrina, Wardiah Hamzah

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 18 December 2024
Revised: 30 December 2024
Accepted: 09 January 2025

Keywords: Kualitas Pelayanan; Minat Kunjungan Ulang; Kesehatan Gigi dan Mulut; Poli Gigi

Corresponding Author:
E-mail:
andi.asrina@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumoharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Minat kunjungan ulang pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sebelumnya. Adanya tingkat kepuasan kerja diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan. Kepuasan kerja merupakan hal yang penting yang dimiliki individu didalam bekerja. Setiap individu bekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasankerjanya pun berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Tujuan: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap minat kunjungan ulang pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut pada pasien di poli gigi Puskesmas Puuwatu Kota Kendari.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian cross sectional. Penelitian ini akan di adakan di Puskesmas Puuwatu, Kota Kendari pada bulan September - Oktober 2024. Populasi dalam penelitian ini 150 pasien yang berkunjung ulang di poli gigi. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling dengan jumlah sampel yaitu 150 pasien. Analisis univariat, bivariat dan multivariat di lakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS.

Hasil: 1) Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan petugas Kesehatan berdasarkan Realibiality terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dengan p=0,135 (p=>0,005); 2) Ada pengaruh kualitas pelayanan petugas Kesehatan berdasarkan Assurance terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dengan nilai p=0,000 (p=<0,005); 3) Ada pengaruh kualitas pelayanan petugas Kesehatan berdasarkan Tangible terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dengan nilai p=0,003 (p=<0,005); 4) Ada pengaruh kualitas pelayanan petugas Kesehatan berdasarkan Emphaty terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dengan nilai p=0,000 (p=<0,005); 5) Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan petugas Kesehatan berdasarkan Responsiveness terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dengan nilai p=0,498 (p=>0,005); 6) Kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan adalah sub variabel tangible (Bukti fisik) dan Emphaty (Empati).

ABSTRACT

Background: Interest in patient re-visits is strongly influenced by satisfaction and the quality of health services provided previously. The level of job satisfaction is expected to improve employee performance so that it can achieve the goals expected by the company. Job satisfaction is an important thing that individuals have at work. Each individual working has different characteristics, so the level of job satisfaction also varies. The high and low level of job satisfaction can have an impact that is not the same.

Objective: To determine the effect of the quality of service of officers on the interest in re-visiting oral health care for patients at the dental clinic of Puuwatu Health Center, Kendari City.

Method: This study is a cross sectional study. This research will be held at Puuwatu Health Center, Kendari City in September - October 2024. The population in this study were 150 patients who re-visited the dental clinic. The sampling technique used total sampling with a sample size of 150 patients. Univariate, bivariate and multivariate analysis were carried out in this study using SPSS.

Results: 1) There is no effect of the quality of service of health workers based on Realibiality on the interest in re-visiting outpatients with p=0.135 (p>0.005); 2) There is an effect of the quality of service of health workers based on Assurance on the interest in revisiting outpatients with a value of p = 0.000 (p = <0.005); 3) There is an effect of the quality of service of health workers based on Tangible on the interest in revisiting outpatients with a value of p = 0.003 (p = <0.005); 4) There is an effect of the quality of service of health workers based on Emphaty on the interest in revisiting outpatients with a value of p = 0.000 (p = <0.005); 5) There is no effect of the quality of service of Health workers based on Responsiveness on the interest in revisiting outpatients with a value of p = 0.498 (p => 0.005); 6) The quality of service that has the most influence on the interest in revisiting outpatients is the tangible sub-variable (Physical evidence) and Emphaty (Empathy).

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

PENDAHULUAN

Mencapai Indonesia Sehat 2010, Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan berbagai strategi. Salah satu strategi tersebut adalah masyarakat Indonesia berkemampuan memperoleh/ menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara merata. Ada beberapa alasan yang menjadi pertimbangan bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia harus memperhatikan kualitas. Pertama, mutu pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kedua, mutu pelayanan kesehatan dapat menjadi jaminan bagi pelanggan untuk mencapai hasil derajat kesehatan yang optimal (Dafriani et al., 2020).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 menyatakan bahwa Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota wajib menerapkan standar pelayanan minimal bidang kesehatan, standar pelayanan kesehatan minimal bidang kesehatan yang selanjutnya disebut SPM (Standar pelayanan minimal) Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diproses setiap warga Negara secara minimal (Nuraeni en Rinaldi, 2024).

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Adapun Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Akbar, 2020).

Undang – Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai 2 pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian, mutu pelayanan sebagai kewajiban serta janji kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau. Pasien merupakan pelanggan yang paling penting karena mutu dapat tercapai ketika kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi dalam layanan Kesehatan (Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing en Mellyana Candra, 2023).

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (Consumer saticfaction) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (Provider satisfaction) dalam institusi.

Mabow (2009) menyatakan pelayanan yang bermutu di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap puskesmas. Menurut Zeithaml dan Berry (1998) yang dikutip oleh Tjiptono (2005) ada 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas/mutu pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik/tampilan fisik. Indikasi dari kualitas pelayanan ini dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Akbar, 2020).

Minat kunjungan ulang pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sebelumnya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan (Rustiyanto, 2010). Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan Puskesmas juga menurun. Pelayanan tenaga medis, paramedis, sarana dan prasarana juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan jika penggunanya dapat merasakan dan berminat ulang menggunakan kembali pelayanan tersebut (Sitti Mahmud, 2020).

Minat kunjungan ulang pasien akan berhubungan dengan kepuasan pada kinerja petugas puskesmas dan dapat menentukan tingkat kinerja karyawan yang tinggi maupun rendah. Adanya tingkat kepuasan kerja diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan. Kepuasan kerja merupakan hal yang penting yang dimiliki individu didalam bekerja. Setiap individu bekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasankerjanya pun berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama (Arianti, Hamzah en Batara, 2022).

Salah satu Puskesmas yang ada di Kota kendari adalah Puskesmas Puuwatu yang menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti, Dimana kasus yang sering dijumpai yaitu karies gigi dan penyakit periodontal karena plak gigi. Prevalensi penduduk yang bermasalah

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

gigi pada Provinsi Sulawesi Tenggara pada tahun 2016 sebanyak 21,82%, kemudian meningkat pada tahun 2017 sebanyak 33,8% dan pada tahun 2018 menurut riset kesehatan dasar (Riskesdas) adalah 42,1%, yang mendapat perawatan adalah 28,2%, sedangkan yang masih belum melakukan perawatan adalah 17,2%. Secara umum, lebih seperempat penduduk di Sulawesi Tenggara mempunyai masalah gigi dan hanya seperlimanya yang menerima perawatan gigi (Hadju en Asriani, 2020).

Data dari Puskesmas Puuwatu Kendari, angka penyakit gigi meningkat dalam 3 tahun terakhir yakni pada Tahun 2021 jumlah penduduk di Puskesmas Puuwatu 36.881 dan angka kunjungan penderita penyakit gigi berjumlah 2.556 kasus diantaranya mengalami karies gigi dan terbanyak pada usia 6-21 tahun. kemudian pada tahun 2022 jumlah penduduk di Puskesmas puuwatu 37.250 dan angka kunjungan penderita penyakit gigi berjumlah 3.209 kasus, diantaranya mengalami karies gigi dan terbanyak pada usia 6-21 tahun, kemudian semakin meningkat pada tahun 2023 dengan jumlah penduduk 41.609 dan angka kunjungan penderita penyakit gigi berjumlah 3.903 kasus, diantaranya mengalami karies gigi dan terbanyak pada usia 6-25 tahun.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, di dapatkan jumlah kunjungan pasien di poliklinik gigi Puskesmas Puuwatu per harinya 20-25 orang. Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara singkat terhadap pasien yang berobat, sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan di poliklinik gigi terkait dengan interaksinya dengan petugas kesehatannya. Namun, merasa kurang puas dengan hasil perawatan khususnya penambalan gigi yang kurang baik karena tambalan terkadang cepat lepas sehingga perlu dilakukan perawatan ulang. Berdasarkan pernyataan sebelumnya, maka peneliti bermaksud menguji pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap minat kunjungan ulang pemeliharaan Kesehatan gigi dan mulut pada pasien di poli gigi Puskesmas Puuwatu, Kota Kendari.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional*. Penelitian ini akan di adakan di Puskesmas Puuwatu, Kota Kendari pada bulan September - Oktober 2024. Populasi dalam penelitian ini 150 pasien yang berkunjung ulang di poli gigi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan total sampling dengan jumlah sampel yaitu 150 pasien. Data primer yang didapatkan berasal dari tiap responden yang dijadikan sebagai subjek penelitian dengan menggunakan lembar pengukuran dan kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan tentang karakteristik responden yang di isi sendiri oleh responden. Data sekunder diperoleh dari dokumen tertulis/registrasi pasien tentang kunjungan pasien di poli gigi Puskesmas Puuwatu kota Kendari, Sulawesi Tenggara.Analisis univariat, bivariat dan multivariat di lakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden dan Variabel Penelitian

Karakteristik Responden		n	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	65	43.3
	Perempuan	85	56.7
Usia	20-30 tahun	81	54.0
	31-45 tahun	61	40,7
	>45 tahun	8	5.3
Pendidikan	SD	40	26.7
	SMP	25	16.7
	SMA	55	36.7
	S1	30	20.0
Pekerjaan	IRT	20	13.3
	Wiraswasta	65	43.3
	PNS	65	43.3
Kualitas Layanan		**n**	**Persentase (%)**
Reliability	Tinggi	123	82.0
	Rendah	27	18.0
Assurance	Tinggi	119	79.3
	Rendah	31	20.7

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Tangible	Tinggi	110	73.3
	Rendah	40	26.7
Emphaty	Tinggi	123	82.0
	Rendah	27	18.0
Responsiveness	Tinggi	118	78.7
	Rendah	32	21.3
Minat Kunjungan Ulang	Ya	110	73.3
	Tidak	40	26.7

Sumber: Data primer (2024)

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebesar 85 orang (56,7%) dan berdasarkan jumlah umur responden sebesar 81 orang (54,0%) dengan umur rata-rata 20-30 tahun. Selanjutnya berdasarkan tingkat Pendidikan paling banyak Responden dengan tingkat Pendidikan SMA sebesar 55 orang (36,7%) dan untuk pekerjaan responden paling banyak bekerja sebagai Wiraswasta dan PNS sebesar 65 orang (43,3%).

Variabel Penelitian berdasarkan Realibiality paling banyak adalah Kategori Tinggi sebesar 123 orang (82,0%), Assurance paling banyak adalah Kategori Tinggi sebesar 119 orang (79,3%), Tangible paling banyak adalah Kategori Tinggi sebesar 119 orang (79,3%), Emphaty paling banyak adalah Kategori Tinggi sebesar 123 orang (82,0%), Responsiveness paling banyak adalah Kategori Tinggi sebesar 118 orang (78,7%) dan Variabel Minat Kunjungan Ulang Paling Banyak pada Kategori Ya sebesar 110 orang (73,3%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Pengaruh *Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness* Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Poli Gigi

Variabel		Kinerja Pegawai				Total		*p-Value*
		Baik		Kurang Baik				
		n	%	n	%	n	%	
Reliability	Rendah	10	25.0	17	15.5	27	18.0	
	Tinggi	30	75.0	93	84.5	123	82.0	0.135
	Total	40	26.7	110	73.3	150	100	
Assurance	Rendah	20	50.0	11	10.0	31	20.7	
	Tinggi	20	50.0	99	90.0	119	79.3	0.000
	Total	40	26.7	110	73.3	150	100	
Tangible	Rendah	22	45.0	22	45.0	40	18.0	
	Tinggi	18	55.0	88	55.0	110	82.0	0.003
	Total	110	26	110	26.7	150	100	
Emphaty	Rendah	19	47.5	8	7.3	27	18.0	
	Tinggi	21	52.5	102	92.7	123	82.0	0.000
	Total	110	73.3	40	26.7	150	100	
Responsiveness	Rendah	9	22.9	23	20.9	32	21.3	
	Tinggi	31	77.5	87	79.1	118	78.7	0.498
	Total	110	73.3	40	26.7	150	100	

Sumber: Data primer (2024)

Pada variabel realibiality yang diberikan kategori Tinggi menunjukkan bahwa Minat kunjungan ulang sebagian besar dalam kategori Baik sebanyak 93 responden (84,5%), Hasil uji hubungan menunjukkan nilai p-value sebesar 0,135 yang lebih besar dari 0,05 (p-value>0,05). hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara Realibiality dengan Minat Kunjungan Ulang. Pada variabel Assurance yang diberikan kategori Tinggi menunjukkan bahwa Minat kunjungan ulang sebagian besar dalam kategori Baik sebanyak 99 responden (90,0%), Hasil uji hubungan menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05 (p-value<0,05). hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Assurance dengan Minat Kunjungan Ulang. Pada variabel Tangible yang diberikan kategori Tinggi menunjukkan bahwa Minat kunjungan ulang sebagian besar dalam kategori Baik sebanyak 88 responden (80,0%), Hasil uji hubungan menunjukkan nilai p-value sebesar 0,003 yang lebih kecil daripada 0,05 (p-value<0,05). hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

yang signifikan antara Tangible dengan Minat Kunjungan Ulang. Pada Emphaty yang diberikan kategori Tinggi menunjukkan bahwa Minat kunjungan ulang sebagian besar dalam kategori Baik sebanyak 102 responden (92,7%), Hasil uji hubungan menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih besar daripada 0,000 (p-value>0,05). hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Emphaty dengan Minat Kunjungan Ulang. Pada variabel Responsiveness yang diberikan kategori Tinggi menunjukkan bahwa Minat kunjungan ulang sebagian besar dalam kategori Baik sebanyak 87 responden (79.1%), Hasil uji hubungan menunjukkan nilai p-value sebesar 0.498 yang lebih besar dari 0.05 (p-value>0.05). hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara Responsiveness dengan Minat Kunjungan Ulang.

Analisis Multivariat

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.288	.180		1.601	.112
	Realibility	.105	.084	.091	1.249	.214
	Assurance	.232	.128	.212	1.815	.072
	Tangible	.164	.074	.164	2.221	.028
	Empaty	.292	.137	.254	2.131	.035
	Responsiveness	.019	.079	.017	.239	.811

a. Dependent Variable: Minat Kunjungan Ulang

Sumber: Data primer (2024)

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linear berganda variabel yang berpengaruh adalah indikator pengaruh kunjungan pada sub variabel Sikap dan Persepsi Kualitas dengan nilai sig (Empaty=0,035) dan (Tangible=0,028) <0,005 terhadap minat kunjungan ulang di poli Gigi Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Selanjutnya berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda di atas maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

Y = 0,288+ 0, 105X1 +0,232X2A+0,164X2B+0,292X2C+0,019X2C

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 0,288 menunjukkan bahwa jika variabel Indikator pengaruh kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang sama dengan nol maka minat kunjungan ulang di poli Gigi Puskesmas Puuwatu kota kendari bernilai 0,328.

Koefisien regresi Indikator pengaruh kunjungan ulang dengan 5 sub variabel yaitu Empaty sebesar 0,292, Tangible sebesar 0,164, Reability sebesar 0,105, Responsiveness sebesar 0,019 dan assurance sebesar 0,232. memiliki nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa apabila Indikator pengaruh kunjungan ulang dengan 5 sub variabel mengalami peningkatan maka minat kunjungan ulang di poli Gigi Puskesmas Puuwatu Kota akan meningkat. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.

PEMBAHASAN

Pengaruh Reliability Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Reliability atau Keandalan merupakan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan (akurat, teliti sesuai prosedur , tepat waktu, bersikap simpatik, keakuratan administrasi). Penelitian ini menemukan bahwa pasien menilai adanya keandalan pelayanan yang baik dimulai dari saat pasien datang berobat ke puskesmas, pelayanan beroperasi tepat waktu sesuai dengan jadwal buka. Kemudian prosedur pendaftaran pasien di puskesmas mudah dan tertata dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan nilai p uji chi-square adalah 0,135 (p>0,05). Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa variabel Reliability pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak memiliki

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

perbedaan yang bermakna dengan minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Selanjutnya Penelitian ini menemukan bahwa pasien menilai adanya keandalan pelayanan yang baik dimulai dari saat pasien datang berobat ke puskesmas, pelayanan beroperasi tepat waktu sesuai dengan jadwal buka. Kemudian prosedur pendaftaran pasien di puskesmas mudah dan tertata dengan baik.

Sejalan dengan Penelitian terdahulu yang dilakukan Olvin et al (2023) menunjukkan bahwa p value (0,494>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan kehandalan (reliability) tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien. Berbeda dengan Penelitian Dewi Sartika Putri (2021) menunjukkan bahwa variabel keandalan pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki perbedaan yang bermakna dan memiliki tingkat hubungan sedang dengan minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas (p=0,049). Hal ini berarti sebagian besar responden memiliki persepsi baik dan puas terhadap keandalan pelayanan sehingga responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

Menurut Asumsi peneliti bahwa Penelitian ini menemukan pasien juga menilai keandalan pelayanan dari kinerja tenaga medis di puskesmas, yaitu saat pemeriksaan klinis dilakukan oleh dokter gigi dan diberikan tindakan perawatan yang tepat sesuai hasil pemeriksaan. Setelah melakukan perawatan, rasa sakit yang dialami pasien mejadi berkurang. Secara umum, kondisi keandalan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Puuwatu Kota Kendari ini sudah baik. Mutu pelayanan khususnya keandalan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan minat kunjungan ulang pasien karena jika suatu pelayanan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat, akurat akan membuat pasien berminat untuk kembali memanfaatkan pelayanan.

Menurut Parasuraman (2010) dalam (Ramadhan et al, 2019). Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan di dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang di terima oleh masyarakat.

Pengaruh Assurance Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Assurance atau Jaminan merupakan Keyakinan pasien atas pelayanan yang diberikan (kemampuan dan pengetahuan yang memadai, sikap menyakinkan sehingga pasien merasa aman, komunikasi yang baik dan menghargai pasien dan adanya catatan medis pasien. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Nilai p uji chi-square adalah 0,000 (p<0,05) sehingga hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa variabel tentang Assurance pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki perbedaan yang bermakna dengan minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Hal ini berarti sebagian besar responden memiliki jawaban baik dan puas terhadap jaminan pelayanan sehingga responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

Sejalan dengan Penelitian terdahulu yang dilakukan dilakukan oleh (Haeruddin et al, 2021) yaitu didapatkan bahwa pasien berminat kembali atau melakukan kunjungan ulang dilihat dari jaminan (assurance) ditemukan sebagai variabel berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Jasmin Abbas et al (2023) menunjukkan bahwa p value (0,434>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan daya tanggap (assurance) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. Juga didukung oleh penelitian Syaputra, et al (2022) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan assurance dengan minat kunjungan ulang pasien pada rawat jalan poli penyakit dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam (p=0,68).

Menurut Asumsi Peneliti bahwa Penelitian ini menunjukkan beberapa jawaban responden bahwa pasien menilai adanya jaminan pelayanan yang baik yaitu dokter gigi memiliki kemampuan yang baik dalam menetapkan penyakit yang dialami pasien, memberikan rasa aman, nyaman dan tenang saat melakukan tindakan pengobatan kepada pasien. Hal ini berarti pasien memiliki rasa kepercayaan kepada dokter gigi dan pasien merasa kesembuhannya terjamin setelah melakukan perawatan di puskesmas. Dan selanjutnya dokter gigi menjelaskan tentang kondisi yang dialami pasien dengan baik, namun terdapat responden yang beranggapan dokter gigi masih kurang rinci dalam menjelaskan kondisinya. Secara umum, kondisi jaminan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Puuwatu Kota Kendari ini sudah baik. Faktor kepercayaan pasien dapat menjamin baik tidaknya

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

suatu pelayanan sehingga memiliki hubungan yang erat dengan minat kunjungan ulang pelayanan oleh pasien (Afifah, 2017).

Pengaruh Tangible Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Bukti fisik (Tangible) adalah Kondisi fasilitas rumah sakit (Bangunan, Lingkungan, Peralatan dan Penampilan staf) (Wahyu, 2018). Penelitian ini menemukan bahwa pasien menilai bukti fisik pelayanan diantaranya yaitu gedung puskesmas secara keseluruhan sudah dalam kondisi baik. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan nilai p uji chi-square adalah 0,003 (p<0,05). Hasil analisis uji statistik chi- square menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan sub variabel tangible (Bukti fisik) pada kesehatan gigi dan mulut memiliki pengaruh yang bermakna dengan minat pasien dalam melakukan paemanfaatan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Responden yang memiliki persepsi baik sebagian besar berminat dan responden yang memiliki persepsi kurang baik sebagian besar juga tetap berminat dalam melakukan kunjungan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Puuwatu Kota Kendari.

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons,1994) dalam (Nasution, 2015) indikator bukti langsung (tangibles) Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Penelitian terdahulu yang dilakukan Olvin et al (2023) menunjukkan hasil analisis uji statistik dengan menggunakan uji regresi linear dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai p (0,000). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan bukti langsung (tangible) secara langsung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. Juga sejalan dengan penelitian (Wahyu, 2018). Penelitian ini menemukan bahwa pasien menilai bukti fisik pelayanan diantaranya yaitu gedung puskesmas secara keseluruhan sudah dalam kondisi baik.

Berbeda dengan Penelitian Dewi Sartika Putri (2021) menunjukkan nilai p uji chi-square adalah 0,122 (p>0,05) sehingga hal tersebut menandakan bahwa variabel persepsi tentang bukti fisik pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak memiliki perbedaan yang bermakna dan memiliki tingkat hubungan lemah dengan minat pasien dalam melakukan paemanfaatan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas. (p=0,122). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat responden yang memiliki persepsi baik dan persepsi kurang baik.

Bukti fisik adalah Kondisi fasilitas rumah sakit (Bangunan, Lingkungan, Peralatan dan Penampilan staf). Akses menuju pelayanan yaitu ke lokasi puskesmas Puuwatu sebagian besar dekat dengan rumah, ada beberapa saja yang jauh jangkauannya. Ruang pemeriksaan di puskesmas tertata rapi dan bersih, peralatan medis yang ada sudah cukup memadai dan dalam keadaan siap pakai. Ruang tunggu di puskesmas sudah cukup nyaman dan memadai. Serta untuk fasilitas parkir kendaraan sudah tersedia cukup luas.

Menurut Asumsi Peneliti bahwa Tangible saat ini diterima baik atau setuju oleh responden, sehingga perlu ditingkatkan citra Puskesmas dengan memberikan pelayanan dengan baik oleh semua kalangan seluruh masyarakat. Aspek-aspek bukti fisik tersebut di antaranya adalah pelayanan yang disediakan dipoliklinik Gigi Puskesmas Puuwatu Kota Kendari telah memiliki bukti fisik yang baik di mata masyarakat atas pelayanan yang optimal, memiliki fasilitas dan perlengkapan medis yang lengkap, memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, memiliki SDM yang kompeten dalam bidangnya masing-masing dan komunikasi yang baik antar pihak Puskesmas dengan pasien.

Pengaruh Emphaty Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Empati merupakan Perhatian Petugas atau kesungguhan, perhatian staf yang tulus kepada pasien, mendengarkan keluhan, memberikan solusi, sopan dan ramah kepada pasien. Berdasarkan penelitian menunjukkan nilai p-value sebesar 0.000 yang lebih kecil daripada 0.05 (p-value<0.05). hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Emphaty dengan Minat Kunjungan Ulang. Hal ini berarti sebagian besar responden memiliki jawaban baik dan puas terhadap pelayanan sehingga responden tberminat untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jasmin Abbas et al (2023) menunjukkan bahwa p value (0,000<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan n empati (emphaty) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. Juga didukung oleh penelitian Triana & Siti (2019) juga mengungkapkan bahwa dimensi empati juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya jika

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

dimensi empati meningkat maka kepuasan pasien pun akan bertambah. Dari kelima dimensi kualitas layanan, dimensi empati merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Menurut Asumsi Peneliti menunjukkan bahwa Penelitian ini menemukan beberapa jawaban pasien menilai adanya empati pelayanan yang baik karena dokter gigi menjalin komunikasi yang baik dan mendengarkan keluhan dengan baik sehingga pasien merasa tidak sungkan untuk berkomunikasi dan mengungkapkan keluhannya secara terbuka. Dokter gigi memotivasi pasien agar berusaha sembuh dari sakit sehingga pasien memiliki semangat untuk sembuh.

Dokter gigi menujukkan kepedulian terhadap keinginan pasien sehingga pasien merasa kondisinya dipahami dengan baik. Petugas kesehatan di puskesmas memberikan pelayanan yang tulus serta tidak membeda-bedakan pasien. Perhatian khusus terhadap keinginan pasien dapat memahami kebutuhan dari pasien secara spesifik, sehingga dengan terjalinnya komunikasi yang baik dapat terwujud keinginan dan harapan pasien dalam pelayanan dan pasien mau kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan yang di berikan (Regina, Pajow, Chreisye, Mandagi, & Adisti, 2015). Secara umum empati pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Puuwatu Kota Kendari sudah baik. Salah satu faktor yang memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan oleh pasien adalah adanya empati dari petugas pelayanan yang mengerti kondisi pasien sehingga muncul minat dari pasien untuk memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan tersebut (Herwanda, Putra, & Putri, 2017).

Pengaruh Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Responsiveness atau Daya tanggap merupakan Kesigapan petugas cepat dan tepat dalam menanggapi permintaan, membantu kesulitan, melakukan tindakan dan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan nilai p uji chi-square adalah 0,498 (p>0,05). Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa variabel Responsiveness pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak memiliki perbedaan yang bermakna dengan minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas Puuwatu Kota Kendari.

Sejalan dengan Penelitian terdahulu yang dilakukan Olvin et al (2023) menunjukkan bahwa p value (0,144>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan daya tanggap (responsiveness) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. Menurut Bustami (2011) dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat waktunya dan persiapan instansi sebelum memberikan pelayanan. Daya tanggap adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.

Asumsi peneliti berdasarkan beberapa jawaban responden menunjukkan bahwa dokter gigi tanggap dalam pemberian edukasi kepada pasien setelah perawatan sehingga pasien memahami hal-hal yang harus dicegah dan dipatuhi untuk menunjang kesembuhan, namun masih terdapat pasien yang beranggapan bahwa edukasi dokter gigi masih kurang. Dalam menunjang hasil perawatan dokter gigi akan memberikan resep obat kepada pasien, petugas apotek menjelaskan dosis dan cara minum obat dengan baik walaupun masih terdapat pasien yang kurang setuju. Secara umum, ketanggapan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Puuwatu Kota Kendari ini sudah baik. Ketanggapan petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien karena dengan kesigapan petugas pelayanan dalam menangani keluhan pasien akan membuat pasien merasa puas dan berminat untuk berkunjung kembali.

Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Berpengaruh Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Hasil analisis didapatkan bahwa pasien yang berminat kembali/melakukan kunjungan ulang dilihat dari empathy dan Tangible ditemukan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien Poli Gigi di Puskesmas Puuwatu. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati, maka semakin tinggi minat kembali pasien, dan jika persepsi konsumen terhadap empati dan bukti fisik buruk maka minat kembali pasien juga akan semakin rendah. Berdasarkan analisis multivariat yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi berganda dengan metode method Enter dapat dijelaskan bahwa variabel yang paling signifikan atau mempunyai pengaruh yang kuat terhadap minat kunjungan kembali adalah empati dengan nilai ρ value 0.035 dan tangible p value 0,028.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan petugas Kesehatan berdasarkan Realibiality terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Dengan nilai p=0,135 (p=>0,005).
2. Ada pengaruh kualitas pelayanan petugas Kesehatan berdasarkan Assurance terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Dengan nilai p=0,000 (p=<0,005).
3. Ada pengaruh kualitas pelayanan petugas Kesehatan berdasarkan Tangible terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Dengan nilai p=0,003 (p=<0,005).
4. Ada pengaruh kualitas pelayanan petugas Kesehatan berdasarkan Emphaty terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Dengan nilai p=0,000 (p=<0,005).
5. Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan petugas Kesehatan berdasarkan Responsiveness terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Dengan nilai p=0,498 (p=>0,005).
6. Kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari adalah sub variabel tangible (Bukti fisik) dan Emphaty (Empati).

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, H.+ A.H.+ N.R.S.+ A.W. (2020) "1247-3095-1-Pb-1", *Kesehatanpenamedika*, volume10(2)(Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X), bll 8–14.

Arianti, P.D., Hamzah, W. en Batara, A.S. (2022) "Petugas Kesehatan Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto", *Window of Public Health Journal*, 3(3), bll 415–421.

Arnilasari, S. en Rusydi, A.R. (2024) "Hubungan Pelaksanaan Fungsi Manajemen Terhadap Status Aktreditasi Puskesmas Di Majene", *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(1), bll 123–128.

Aryono, A.C. *et al.* (2022) "Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji", *Malahayati Nursing Journal*, 4(12), bll 3178–3192. doi:10.33024/mnj.v4i12.7410.

Asriyani, R. (2015) "Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone", *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 3(1), bll 1–15.

Ayu Dewi Kumala Ratih, I. en Hasiva Yudita, W. (2019) "Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang Cara Memelihara Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Ketersediaan Alat Menyikat Gigi Pada Narapidana Kelas Iib Rutan Gianyar Tahun 2018", *Dental Health Journal*, 6(2), bll 1–4. Available at: file:///D:/semester 5/metode/jurnal/977-2309-1-SM (2).pdf.

Dafriani, P. *et al.* (2020) "Virgin Coconut Oil (VCO) Accelerated Wound Healing Process in Diabetes mellitus (DM) Patients With Diabetic Ulcer in dr. Rasidin Hospital, Padang, Indonesia", *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(2), bll 221–224. doi:10.30604/jika.v5i2.375.

Ermawati, T. (2023) "Peningkatan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Pendekatan Art Therapy pada Siswa Taman Kanak-Kanak di Jember", *Warta Pengabdian*, 17(1), bl 1. doi:10.19184/wrtp.v17i1.29205.

Faaghna, L., Lita, R.P. en Semiarty, R. (2019) "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan)", *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), bl 295. doi:10.25077/jka.v8i2.1005.

Farida, N., Asrinawaty en Anwary, A.Z. (2020) "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya", *Jurnal UIK*, 1(3), bll 1–7. Available at: http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3796/.

Fatmah AG, Rafiqah, Nurfardiansyah B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar. Jurnal Kesehatan. 1(3) bl 155. doi: https://doi.org/10.33096/woh.vi.310

G/Tsadik, D. *et al.* (2020) "No Convariance Structure Analysis Of Health Related Indicators For Elderly People Living at Home, Focusing On Subjective Sense Of Health Title", *International Journal of Hypertension*, 1(1), bll 1–171. Available at: http://etd.eprints.ums.ac.id/14871/%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.cell.2017.12.025%0Ahttp://www.depkes.go.id/resources/download/infoterkini/hasilriskesdas2018.pdf%0Ahttp://www.who.int/about/licensing/%0Ahttp://jukeunila.com/wp-content/uploads/2016/12/Dea.

Hadju, L. en Asriani (2020) "Pengaruh Penyuluhan Melalui Media Leaflet Terhadap Peningkatan Pengetahuan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Siswa Kelas V Di Sd Negeri 18 Mandonga Kota Kendari", *MIRACLE Journal Of Public Health*, 3(1), bll 33–38. doi:10.36566/mjph/vol3.iss1/136.

Kotler. (2012). *Marketing Management.* US America: British Library Cataloguing.

Ladytama, R.S., Sugiarto, J. en Sudiro, S. (2018) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang", *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(2), bll 151–158. doi:10.14710/jmki.6.2.2018.151-158.

Mustofa, A. en Rinawati, R. (2020) "the Quality of Health Service for Elderly Patients : Between Expectations and Reality", *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 8(2), bll 34–43. doi:10.21070/jkmp.v8i2.1143.

Mutmainnah, U., Aril Ahri, R. en Arman (2021) "Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020", *Journal of Muslim Community Health* , 2(1), bll 52–74.

Sri A, Arni R, Masriadi (2024). Hubungan Pelaksanaan Fungsi Manajemen Terhadap Status Akreditasi Puskesmas Di Majene. Pasca UMI. 5(1) bl 124. doi: https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1604

Nabilah, S., Lubis, A. en Tarigan, E.D.S. (2020) "Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen pada Aroma Bakery dan Cake Medan", *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1(1), bll 1–12. Available at: http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/10966.

Najib, K. (2022) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta", *Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*, 1(1), bl 35. doi:10.26798/manise.v1i1.666.

Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing en Mellyana Candra (2023) "Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah", *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 2(1), bll 279–285. doi:10.55606/eksekusi.v2i1.883.

Nuraeni, I. en Rinaldi, A. (2024) "Analisis Penerapan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Banjaran Kota Kabupaten Bandung Tahun 2023", *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), bll 3397–3406.

Pratiwi, I.M. *et al.* (2023) "Pendidikan kesehatan tentang kebersihan gigi dan mulut pada siswa sekolah dasar", *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusatara*, 2, bll 8–17.

Reza AA, Mutmainnah, Arman. (2021)."Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Wahidin Makassar 2020". JMCH. 2(1).bll 55. doi: https://doi.org/10.52103/jmch.v2i1.488

Sekarini, R. (2020) "Hubungan antara Karakteristik Masyarakat Desa Treman dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kauditan", *Kesmas*, 9(7), bll 9–15.

Sitti Mahmud (2020) "Hubungan Kepuasan Dengan Minat Kunjungan Pasien Di Puskesmas Gambesi Kecamatan Kota Ternate Selata", *Jurnal Ilmiah Serambi Sehat*, 13(3), bll 1–8.

Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Shalamah, U. H. (2021). *journal of public health research adn development*, 145-157

Sulistiani, A., Hernawati, S. en P, M.A. (2017) "Prevalensi dan Distribusi Penderita Stomatitis Aftosa Rekuren (SAR) di Klinik Penyakit Mulut RSGM FKG Universitas Jember pada Tahun 2014", *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 5(1), bll 169–176. Available at: https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPK/article/view/5749/4268.

Zhou, B. *et al.* (2021) "Worldwide trends in hypertension prevalence and progress in treatment and control from 1990 to 2019: a pooled analysis of 1201 population-representative studies with 104 million participants", *The Lancet*, 398(10304), bll 957–980. doi:10.1016/S0140-6736(21)01330-1.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license