

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penumpatan *Glass Ionomer* Di Klinik Dokter Gigi Swasta

Dian Arita Dewi¹, Suharyono², Siti Hidayati³

^{1,2,3}Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,

Jl. Kyai Mojo No. 56, Pingit, Yogyakarta 55243

Email : dewiarita_d10@yahoo.co.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat terpenuhi dengan pelayanan yang diterima. Pasien akan merasakan puas apabila pasien merasa kualitas pelayanan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan. Penumpatan gigi adalah salah satu cara untuk memperbaiki kerusakan gigi agar bisa kembali ke bentuk semula dan dapat berfungsi kembali sebagai alat pengunyah. Bahan tumpatan yang sering digunakan adalah *glass ionomer* karena memiliki keunggulan yaitu hasil tumpatan sewarna dengan gigi dan dapat mengeluarkan fluoride sehingga dapat membantu melindungi gigi dari sekunder karies. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap penumpatan *glass ionomer* di Klinik Dokter Gigi Swasta X, Wates, Kulon Progo. **Metode:** Jenis penelitian adalah deskriptif, dengan rancangan penelitian survei *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke Klinik Dokter Gigi Swasta X, Wates, Kulon Progo dengan batasan umur diatas 17 tahun. Sampel yang digunakan adalah 30 orang. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada penumpatan gigi dengan bahan *glass ionomer* di Klinik Dokter Gigi Swasta X, Wates Kulon Progo adalah 100% merasa puas. Tingkat kepuasan pasien tertinggi adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 56,7%. Tingkat kepuasan pasien tertinggi yaitu pada usia 31-43 tahun sebanyak 36,7%. Tingkat kepuasan pasien tertinggi berdasarkan kategori pendidikan terakhir yaitu pada tingkat SMA sebanyak 70%. **Kesimpulan:** Kesimpulan penelitian ini adalah semua pasien merasa puas terhadap penumpatan *glass ionomer* di Klinik Dokter Gigi Swasta X, Wates, Kulon Progo dengan tingkat kepuasan tertinggi pada kategori jenis kelamin perempuan, kategori usia 31-43 tahun, dan kategori pendidikan terakhir SMA.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Penumpatan *Glass ionomer*

ABSTRACT

Background: Satisfaction is a state in which needs, wishes, and expectations can be met with a service received. Patients will feel satisfied if they think that the quality of service exceeds their needs, wishes and expectations. Tooth restoration is one of the methods to repair tooth decay in order to return to its original shape and to function normally again for chewing. The material used often for the restoration is glass ionomer because it has advantages, namely the result of restoration has the same color as the teeth and it can release fluoride, which can help protecting teeth from secondary caries. **Purpose:** This research aims at obtaining an overview of patient's satisfaction level with glass ionomer restoration at Private Dentist Clinic of X, Wates, Kulon Progo. **Methods:** The research belongs to a descriptive research, with cross sectional

survey research design. The population in this research was all patients who visited the Private Dentist Clinic of X, Wates, Kulon Progo, whose age was limited to those above 17 years old. The sample size was 30 people. **Results:** The research results indicated that the patient's satisfaction level with the tooth restoration using glass ionomer material at the Private Dentist Clinic of X, Wates, Kulon Progo, was 100% satisfied. The highest level of patient's satisfaction in terms of sex was dominated by female of 56.7%. The highest level of patient's satisfaction in terms of age was mostly 31-43 years old by 36.7%. The highest level of patient's satisfaction in terms of education was high school graduates by 70%. **Conclusions:** It can be concluded from this research that all patients were satisfied with glass ionomer restoration at the Private Dentist Clinic of X, Wates, Kulon Progo, with the highest level of satisfaction dominated by female, 31-43 years old, and high school graduates.

Keywords: Patient's Satisfaction, Glass ionomer restoration

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial ekonomis, sedangkan untuk mendapatkan kesehatan seseorang harus melakukan suatu upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan. Untuk dapat melakukan upaya kesehatan, seseorang atau masyarakat memerlukan fasilitas pelayanan kesehatan¹.

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha di sektor kesehatan. Hal ini tidak ringan karena peningkatan mutu tersebut bukan hanya untuk Rumah Sakit saja tetapi berlaku untuk semua tingkatan pelayanan kesehatan, baik di fasilitas kesehatan pemerintahan maupun swasta².

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tidak terlepas dari pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan memegang peranan penting dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka pelanggan juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan akan merasa puas³.

Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu faktor penting dalam mencegah timbulnya penyakit di dalam tubuh. Kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan gigi dan mulut, serta mahal nya biaya perawatan gigi antara lain merupakan penyebab banyaknya masalah gigi dan mulut yang ditemukan pada masyarakat. Masalah kesehatan gigi dan mulut yang paling sering ditemui yaitu karies. Karies adalah penyakit jaringan keras gigi yang disebabkan oleh aktivitas mikroorganisme yang ditandai dengan terjadinya demineralisasi jaringan email yang disertai dengan kerusakan jaringan organiknya⁴.

Hasil⁵ menunjukkan bahwa prevalensi pengalaman karies gigi di Indonesia masih tinggi. Indeks DMF-T Indonesia sebesar 4,6 dengan nilai masing-masing: D=1,6; M=2,9; F=0,08; yang berarti kerusakan gigi penduduk Indonesia 460 buah gigi per 100 orang. Dari 119 Provinsi yang mempunyai indeks DMF-T tertinggi adalah Bangka Belitung (8,5) dan terendah

adalah Papua Barat (2,6). Index DMF-T meningkat seiring dengan bertambahnya umur yaitu sebesar 1,4 pada kelompok umur 12 tahun, kemudian 1,5 pada umur 15 tahun, 1,6 pada umur 18 tahun. Demikian pula pada umur 34-44 tahun, umur 45- 54 tahun, 55-63 tahun dan umur \geq 65 tahun.

Tanda awal karies gigi berupa munculnya spot putih seperti kapur pada permukaan gigi. Hal tersebut menunjukkan area demineralisasi akibat asam. Proses selanjutnya, warnanya akan berubah menjadi cokelat, kemudian mulai terbentuk lubang. Karies dapat meluas ke bagian yang lebih dalam dari gigi seperti dari email ke dentin atau ke pulpa. Jenis perawatan pun dapat dilakukan tergantung tahap kerusakan yang terjadi. Jika lubang gigi mencapai email dan dentin, makadilakukan penambalan. Lubang yang dangkal tetapi besar dapat dirawat dengan *inlay/onlay*. Namun, bila kerusakan telah mencapai pulpa, perlu dilakukan perawatan saluran akar (terapi endodontik)⁶.

Salah satu bahan tumpatan yang sering digunakan adalah *glass ionomer*. *Glass ionomer* merupakan tumpatan yang sewarna dengan gigi, terdiri dari powder dan liquid. Biasanya *glass ionomer* digunakan sebagai bahan tambalan gigi-gigi depan ataupun untuk menambal lubang gigi yang meluas sampai ke akar gigi di bawah gusi. Selain itu, bahan ini juga digunakan sebagai semen tambalan. Salah satu keuntungan bahan tambal ini adalah bisa mengeluarkan fluoride sehingga bisa membantu melindungi gigi dari kerusakan selanjutnya⁷.

Klinik gigi yang telah melaksanakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang nyaman adalah klinik dokter gigi yang memenuhi standar praktik seperti fasilitas dan lingkungan fisik di klinik gigi sudah tersedia. Ruang perawatan yang cukup luas, terdapat pencahayaan, ruang dilengkapi dengan AC, kursi gigi dan peralatan pendukung yang lengkap. Ruang tunggu yang luas dilengkapi dengan AC, TV, majalah, dan kursi tunggu yang nyaman untuk pasien, tersedia juga halaman parkir yang luas, kamar kecil, dan mushola⁸.

Jumlah kunjungan pasien di klinik dokter gigi swasta X, Wates, Kulon Progo pada tahun 2016 rata-rata mencapai 12 pasien perhari. Mayoritas pasien yang berkunjung melakukan perawatan penumpatan pada gigi yang berlubang. Bahan tumpatan yang sering digunakan adalah *glass ionomer*, sebab pasien yang berkunjung rata-rata menggunakan fasilitas kesehatan berupa BPJS. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap penumpatan *glass ionomer* di klinik dokter gigi swasta X, Wates, Kulon Progo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dengan rancangan penelitian survei *cross sectional*. Deskriptif dapat didefinisikan suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. Survei *cross sectional* ialah suatu penelitian dengan cara pendekatan dan tiap subjek penelitian hanya diobservasikan sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan⁹. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap penumpatan *glass ionomer* di klinik dokter gigi swasta X, Wates, Kulon Progo.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapat pelayanan penumpatan gigi menggunakan bahan *glass ionomer* di klinik dokter gigi swasta X, Wates, Kulon Progo dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Pasien bersedia mengisi kuesioner
- b. Pasien berumur diatas 17 tahun
- c. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret – April 2017.

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dari populasi dengan pertimbangan tertentu¹⁰. Data jumlah kunjungan yang didapatkan penulis pada bulan Oktober - Desember 2016 di klinik dokter gigi swasta X, Wates, Kulon Progo adalah rata-rata 312 orang per bulan. Pengambilan sampel dapat diambil berkisar 10-15% atau 20-25% atau lebih dari populasi¹¹. Besar sampel dalam penelitian ini adalah 10% dari jumlah populasi yaitu 30 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret– April 2017 di klinik dokter gigi swasta X, Wates, Kulon Progo.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien yang digunakan yaitu kuesioner yang berisi 20 pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban. Pilihan jawaban yang disediakan adalah sebagai berikut : TP = Tidak Puas, KP= Kurang Puas, CP= Cukup Puas, P= Puas, dan SP= Sangat Puas. Jumlah skor jawaban yang didapat terendah 20 dan tertinggi 100 untuk masing-masing responden, dengan ketentuan kriteria:

- a. Sangat puas (skor 5)
- b. Puas (skor 4)
- c. Cukup puas (skor 3)
- d. Tidak Puas (skor 2)
- e. Sangat tidak puas (skor 1)

Dengan kriteria penilaian kepuasan sebagai berikut:

- a. Puas jika responden mendapat skor 60-100
- b. Tidak puas jika responden mendapat skor ≤ 59

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap penumpatan *glass ionomer* di klinik dokter gigi swasta X, Wates, Kulon Progo tahun 2017. Terdapat 30 responden yaitu pasien yang datang dan melakukan penumpatan dengan bahan *glass ionomer*. Berdasar hasil penelitian terhadap 30 responden di klinik dokter gigi swasta X, Wates, Kulon Progo tahun 2017 didapatkan data sebagai berikut :

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	(n)	(%)
Laki-Laki	13	43,3
Perempuan	17	56,7
Jumlah	30	100

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa frekuensi responden paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 17 responden (56,7%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	(n)	(%)
18-30	9	30
31-43	11	36,7
44-55	10	33,3
Jumlah	30	100

Berdasar Tabel 2 dapat diketahui bahwa frekuensi responden paling banyak adalah dengan kategori usia 31-43 tahun yaitu sebanyak 11 responden (36,7%)

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	(n)	(%)
SMP	2	6,7
SMA	21	70
Perguruan Tinggi	7	23,3
Jumlah	30	100

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa frekuensi responden paling banyak pada pendidikan terakhir SMA yaitu 21 responden (70%).

d. Karakteristik Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Penumpatan *Glass Ionomer*Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Penumpatan *Glass Ionomer*

Kriteria	(n)	(%)
Puas	30	100
Tidak Puas	0	0
Jumlah	30	100

Berdasar Tabel 4 dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan responden terhadap penumpatan *glass ionomer* adalah semua responden merasa puas (100%).

e. Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Responden terhadap Penumpatan *Glass Ionomer*Tabel 5. Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Responden terhadap Penumpatan *Glass Ionomer*

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan			
	Puas		Tidak Puas	
	(n)	%	(n)	%
Laki-Laki	13	43,3	0	0
Perempuan	17	56,7	0	0
Jumlah	30	100	0	0

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa hasil tabulasi silang antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan responden terhadap penumpatan *glass ionomer* menunjukkan semua responden merasa puas dengan kategori jenis kelamin tertinggi yaitu perempuan sebanyak 17 responden (56,7%).

- f. Tabulasi Silang antara Usia dengan Tingkat Kepuasan Responden terhadap Penumpatan *Glass Ionomer*

Tabel 6. Tabulasi Silang antara Usia dengan Tingkat Kepuasan Responden terhadap Penumpatan *Glass Ionomer*

Usia (tahun)	Tingkat Kepuasan			
	Puas		Tidak Puas	
	(n)	%	(n)	%
18-30	9	30	0	0
31-43	11	36,7	0	0
44-55	10	33,3	0	0
Jumlah	30	100	0	0

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa hasil tabulasi silang antara usia dengan tingkat kepuasan responden terhadap penumpatan *glass ionomer* menunjukkan semua responden merasa puas dengan kategori usia tertinggi yaitu 31-43 tahun sebanyak 11 responden (36,7%).

- g. Tabulasi Silang antara Pendidikan Terakhir dengan Tingkat Kepuasan Responden terhadap Penumpatan *Glass Ionomer*

Tabel 7. Tabulasi Silang antara Pendidikan Terakhir dengan Tingkat Kepuasan Responden terhadap Penumpatan *Glass Ionomer*

Pendidikan Terakhir	Tingkat Kepuasan			
	Puas		Tidak Puas	
	(n)	%	(n)	%
SMP	2	6,7	0	0
SMA	21	70	0	0
Perguruan Tinggi	7	23,3	0	0
Jumlah	30	100	0	0

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa hasil tabulasi silang antara pendidikan terakhir dengan tingkat kepuasan responden terhadap penumpatan *glass ionomer* menunjukkan semua responden merasa puas dengan kategori pendidikan terakhir tertinggi yaitu SMA sebanyak 21 responden (70%).

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan responden terhadap penumpatan *glass ionomer* adalah semua responden merasa puas. Hal ini kemungkinan bahwa hasil serta pelayanan dalam menumpat menggunakan bahan *glass ionomer* telah terpenuhi atau sesuai dengan yang telah diharapkan oleh responden sehingga semua responden merasa puas. Hal ini sependapat dengan¹² yang menyatakan bahwa apabila pasien merasakan kualitas pelayanan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka, maka kepuasan menjadi tinggi.

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa hasil tabulasi silang antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan responden terhadap penumpatan *glass ionomer* menunjukkan semua responden merasa puas dengan kategori jenis kelamin tertinggi yaitu perempuan sebanyak 17 responden (56,7%). Hal ini kemungkinan perempuan memiliki tingkat kecemasan lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki sehingga perempuan lebih cenderung untuk menjaga kesehatannya yaitu dengan segera mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan apabila ada keluhan sakit. Hal tersebut sesuai dengan penelitian¹³ bahwa perempuan memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit lebih tidak peduli sehingga perempuan lebih memperhatikan kondisi kesehatan dengan pergi ke fasilitas pelayanan kesehatan apabila sakit.

Data Tabel 6 menunjukkan bahwa hasil tabulasi silang antara pendidikan terakhir dengan tingkat kepuasan responden terhadap penumpatan *glass ionomer* tingkat kepuasan pasien pada penumpatan *glass ionomer* paling banyak adalah pada kategori usia 31-43 tahun yaitu sebanyak 11 responden (36,7%). Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh¹⁴ yang menyatakan bahwa kelompok umur produktif ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik. Hal ini dimungkinkan karena pelayanan perawatan penumpatan dengan *glass ionomer* telah sesuai dengan harapan responden sehingga responden cenderung lebih merasa puas.

Data Tabel 7 dapat diketahui bahwa hasil tabulasi silang antara pendidikan terakhir dengan tingkat kepuasan responden terhadap penumpatan *glass ionomer* menunjukkan semua responden merasa puas dengan kategori pendidikan terakhir tertinggi yaitu SMA sebanyak 21 responden (70%). Hal ini kemungkinan orang yang berpendidikan tinggi memiliki pengetahuan yang lebih luas sehingga dapat meningkatkan kesadaran akan berperilaku hidup sehat. Sehingga responden dengan pendidikan lebih tinggi lebih memiliki kesadaran untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang telah tersedia. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan¹⁵ bahwa seseorang yang memiliki pendidikan yang tinggi maka akan memiliki pemikiran yang lebih baik dalam mengolah informasi sehingga dapat mempengaruhi pengetahuannya dalam suatu hal misalnya pengetahuan atau informasi yang telah didapat diharapkan akan memberikan motivasi untuk dapat menentukan layanan kesehatan dan memanfaatkan fasilitas kesehatan yang tersedia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap penumpatan *glass ionomer* di Klinik Dokter Gigi Swasta X, Wates, Kulon Progo dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap penumpatan *glass ionomer* di Klinik Dokter Gigi Swasta X, Wates, Kulon Progo menunjukkan bahwa semua responden merasa puas.

2. Tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan kategori jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 17 responden (56,7%).
3. Tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan kategori usiayaitu pada usia 31-43 tahun sebanyak 11 responden (36,7%).
4. Tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan kategori pendidikan terakhir yaitu pada tinggkat SMA sebanyak 21 responden (70%).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis membeikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Klinik

Di harapkan klinik tetap mampu mempertahankan kinerjanya agar pasien tetap merasa puas terhadap hasil perawatan terutama pada perawatan penumpatan dengan bahan *glass ionomer*.

2. Penelitian selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan variabel dan dengan jumlah responden yang lebih banyak agar hasilnya lebih akurat dan dapat lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Angraini, Andi Ika. 2015. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone. <http://repository.unhas.ac.id>. (Diakses 2 Februari 2017).
2. Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
3. Azwar. A. 2009. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
4. Darmawansyah, dkk. 2015. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pemulung Di TPA Tamangapa. <http://http://repository.unhas.ac.id>. (Diakses, 17 Mei 2017)
5. Hakim, Rudy. 2013. Gambaran tumpatan glass ionomer cement pada mahasiswa akademi keperawatan rumah sakit tingkat III Robert wolter monginsidi. Vol. 11, No. 2. <http://ejournal.unsrat.ac.id/>. (Diakses 18 Januari 2017).
6. Kandou, G. D, dkk. 2015. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Vol 5, No 2*. <https://ejournal.unsrat.ac.id>. (Diakses, 17 Mei 2017).
7. Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Riset Kesehatan dasar 2013*. www.depkes.go.id. (Diakses 4 Februari 2017)
8. Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
9. Pratiwi, Donna. 2009. *Gigi Sehat dan Cantik*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
10. Rahmadhan, Ardyan Gilang. 2010. *Serba Serbi Kesehatan Gigi dan Mulut*. Jakarta: Bukuné
11. Ramdan Muhamad dan Asep Dian Abdilah. 2009. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. <http://stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal/filesx/2009/200904/200904-006.pdf>. (Diakses pada 18 Mei 2017)

12. Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. <http://perpustakaan.depkes.go.id>. (Diakses 5 Februari 2017)
13. Setyaningsih, Wiwik. 2012. Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. Vol 1, No 1. <http://jurnal.poltekkes-solo.ac.id>. (Diakses 5 Februari 2017)
14. Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
15. Wahyuni, Sri. 2012. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Metode OSCA pada Ujian Akhir Semester di Prodi D III Kebidanan Jurusan Kebidanan Poltekkes Surakarta. *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan*, Vol. 1, Nomor 2, November 2012, hlmn. 132-127.