

# Penilaian pengguna terhadap mutu pelayanan di poli gigi Puskesmas Bogor Timur

Muthia Kirana Adhelina<sup>1</sup>, Cucu Zubaedah<sup>1\*</sup>, Netty Suryanti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Padjadjaran

\*Korespondensi: [cucu.zubaedah@fkg.unpad.ac.id](mailto:cucu.zubaedah@fkg.unpad.ac.id)

DOI: [10.24198/jkg.v29i1.18598](https://doi.org/10.24198/jkg.v29i1.18598)

## ABSTRAK

**Pendahuluan:** Mutu pelayanan merupakan tingkat baik dan buruknya suatu pelayanan yang dapat diberikan oleh pemberi pelayanan. Penilaian mutu pelayanan dapat dilakukan menggunakan dimensi ServQual yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, rasa peduli dan bukti fisik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi dan gambaran penilaian pengguna mengenai mutu pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur Kota Bogor. **Metode:** Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan metode survei. Penelitian dilakukan dengan observasi langsung dan pengisian kuesioner pada pengguna Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur. **Hasil:** Penilaian responden dilihat dari dimensi ServQual menunjukkan 72,63% responden menyatakan baik pada dimensi kehandalan, 73,68% responden menyatakan baik pada dimensi daya tanggap, 62,11% responden menyatakan baik pada dimensi jaminan, 75,79% responden menyatakan baik pada dimensi rasa peduli, dan 60% responden menyatakan baik pada dimensi bukti fisik. **Simpulan:** Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur memiliki mutu pelayanan yang baik dinilai dari dimensi *ServQual*, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur.

**Kata kunci:** Mutu pelayanan, poli gigi, Puskesmas.

## *Dental health service user assessment of service quality at the East Bogor Community Health Centre Dental Clinic*

### ABSTRACT

**Introduction:** Service quality is the level of good and bad service that can be provided by service providers. Assessment of service quality can be done using the ServQual dimension which includes reliability, responsiveness, assurance, a sense of caring and physical evidence. The purpose of this study was to obtain information and an overview of the user's assessment of the quality of service at the Bogor Timur Health Centre Dental Clinic, Bogor City. **Methods:** The type of research conducted is descriptive research with survey methods. The study was carried out by direct observation and filling out questionnaires to users of East Bogor Public Health Dental Clinic. **Result:** Respondent's assessment seen from ServQual dimension shows 72.63% of respondents stated both on the dimensions of reliability, 73.68% of respondents stated that both in the dimensions of responsiveness, 62.11% of respondents stated both in the dimension of assurance, 75.79% of respondents stated good on the dimension of caring, and 60% of respondents stated both in the dimension of physical evidence. **Conclusion:** Dental Clinic of East Bogor Health Centre has good service quality assessed from the ServQual dimension, but there are still some things that need to be evaluated to improve the quality of East Bogor Public Health Centre Dental Service.

**Keywords:** Service quality, dental clinic, community health centre

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat.<sup>1</sup> Sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan, pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerja (Permenkes RI No. 75, 2014).<sup>2</sup> Pelayanan kesehatan gigi pada puskesmas memiliki standar yang bervariasi baik pada puskesmas di kota, kabupaten, ataupun yang berada pada kecamatan seluruh Indonesia.

Ketidakpuasan masyarakat di Indonesia terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat menjadi pemacu organisasi pelayanan kesehatan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya, walaupun organisasi pelayanan kesehatan menggunakan alat seperti akreditasi dan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9000 yang menekankan pada standar struktur, tetapi alat akreditasi tersebut belum terkait dengan kepuasan pengguna. Organisasi pelayanan kesehatan yang telah mengimplementasikan SMM ISO 9000 adalah rumah sakit, puskesmas, dan balai kesehatan. Tetapi dalam pelaksanaannya terdapat hambatan, seperti kurangnya komitmen personel dan kurangnya dukungan dari atasan.<sup>3</sup> Perlu disadari oleh organisasi pelayanan kesehatan bahwa SMM ISO 9000 bukanlah alat yang dapat bekerja sendiri untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas tanpa komitmen kuat dari semua pihak pada organisasi pelayanan kesehatan.

Sondakh<sup>4</sup> menyatakan bahwa mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Mutu merupakan tingkat baik buruk atau derajat dari sesuatu. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pengguna. Hal tersebut sama halnya dengan kebutuhan dan tuntutan, makin

sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Upaya untuk mencapai standar pelayanan kesehatan yang maksimal, perlu diadakan suatu penilaian mengenai mutu pelayanan kesehatan pada puskesmas. Mutu pelayanan ini merupakan acuan terhadap suatu kegiatan. Penilaian mutu pelayanan ini dapat diperoleh nilai apakah suatu kegiatan tersebut dapat dikatakan bermutu atau tidak bermutu. Sehingga penilaian tersebut dapat dijadikan usulan dan referensi untuk peningkatan mutu pelayanan yang lebih baik.<sup>1</sup>

Penulis melakukan penelitian mengenai mutu pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur dikarenakan kunjungan penyakit gigi dan mulut menduduki posisi tertinggi dari seluruh puskesmas yang ada di Bogor. Survey yang telah penulis lakukan sebelumnya, jumlah rata-rata pengguna yang datang ke poli gigi perbulannya diperkirakan 700-800 orang, sedangkan untuk puskesmas lain di kawasan Bogor jumlah pengguna diperkirakan 500-600 orang perbulan. Jumlah pasien yang banyak tersebut menyebabkan munculnya keluhan-keluhan dari pengguna mutu pelayanan poli gigi Puskesmas Bogor Timur seperti waktu tunggu pengguna yang terlalu lama. Ditambah dengan jumlah dua dokter namun hanya dibantu dengan satu orang perawat gigi, hal tersebut dapat membuat kinerja petugas poli gigi Puskesmas Bogor Timur kurang efektif dalam bekerja dan membuat waktu tunggu pengguna menjadi lebih lama. Dengan kondisi demikian apakah pengguna poli gigi Puskesmas Bogor Timur mendapat pelayanan yang memenuhi standar yang ditentukan oleh Kemenkes sehingga pengguna mendapatkan pelayanan yang optimal.

Uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai penilaian pengguna mengenai mutu pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi dan gambaran penilaian pengguna mengenai mutu pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur Kota Bogor.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode survei. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Bogor Timur berada pada Jl. Pakuan, Kota Bogor. Penelitian ini dilaksanakan

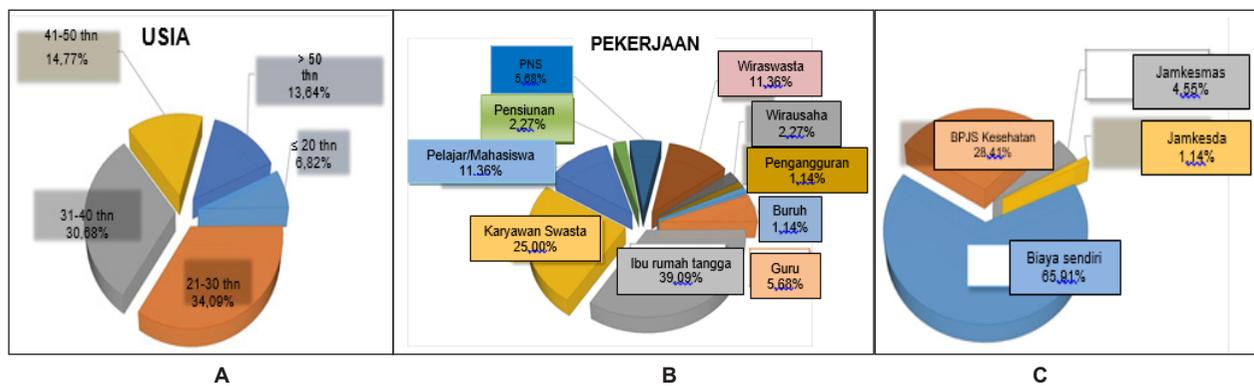
pada Bulan April tahun 2015. Alat-alat yang digunakan di dalam penelitian ini adalah alat tulis (buku dan *ballpoint*) dan lembar kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai penilaian terhadap mutu pelayanan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kriteria pria dan wanita, tidak buta huruf, untuk pasien anak, kuesioner dapat dilakukan oleh orang tua (ayah

atau ibu) sebagai pengantar, bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan cara *purposive sampling*.<sup>5</sup>

## HASIL

Hasil penelitian mengenai karakteristik responden dan mengenai mutu pelayanan kesehatan di Poli gigi Puskesmas Bogor Timur berdasarkan 5 aspek dimensi *Service Quality* yang mencakup kehandalan (*Reliability*), daya tanggap



Gambar 1. A. Profil responden berdasarkan usia; B. Pekerjaan dan C. Penyelesaian administrasi

Tabel 1. Distribusi pendapat pengguna terhadap setiap item pertanyaan pada dimensi kehandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); assurance); *emphaty*; dan bukti fisik (*tangible*)

Aspek	Indikator	Distribusi pendapat pasien			Total (%)
		S (%)	RR (%)	TS (%)	
Reability	Prosedur penerimaan pasien sudah cepat dan tidak berbelit-belit	26,14	64,77	9,09	100
	Pemeriksaan pasien dilayani dengan cepat dan sesuai dengan keluhan	52,27	45,45	2,27	100
	Tindakan perawatan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan tindakan yang harus dilakukan	51,14	48,86	0,00	100
	Kunjungan dokter sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	47,73	51,14	1,14	100
	Prosedur pelayanan administrasi cepat dan tidak berbelit-belit	30,68	38,64	30,68	100
	Tindakan dokter ceoat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien	76,14	23,86	0,00	100
	Tindakan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien	72,73	27,27	0,00	100
Responsiveness	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	53,41	34,09	12,50	100
	Petugas melakukan tindakan dengan cepat tanggap saat pasien membutuhkan pertolongan	55,68	44,32	0,00	100
	Dokter tepat dalam melakukan tindakan perawatan	68,18	31,82	0,00	100
	Perawat terampil dalam menjalankan tugas	64,77	35,23	0,00	100
	Petugas kesehatan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pasien dan keluarganya	42,05	57,95	0,00	100
Assurance	Puskesmas memberikan jaminan keamanan pada saat pelayanan kesehatan dijalankan	59,09	40,91	0,00	100
Emphaty	Petugas kesehatan memberikan perhatian secara sungguh-sungguh terhadap setiap keluhan pasien dan keluarganya	63,64	36,36	0,00	100
	Petugas kesehatan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial	71,59	28,41	0,00	100
Tangible	Lingkungan sekitar puskesmas (taman, halaman parkir) teratur	7,95	43,18	48,86	100
	Kamar mandi untuk pasien bersih	0,00	54,55	45,45	100
	Peralatan kesehatan lengkap	21,59	77,27	1,14	100
	Peralatan kesehatan yang digunakan terlihat bersih	81,82	18,18	0,00	100
	Penampilan para petugas kesehatan terlihat bersih dan rapih	64,77	35,23	0,00	100

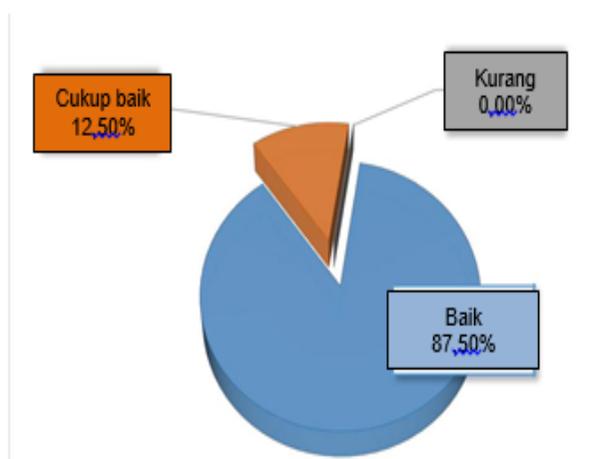
Keterangan tabel: s = setuju; rr = ragu-ragu; ts = tidak setuju.

**Tabel 2. Penilaian pengguna mengenai kehandalan (reliability) mutu pelayanan; daya tanggap (responsiveness) petugas; jaminan (assurance) pelayanan; rasa peduli (emphaty) petugas pelayanan dan bukti fisik (tangible) mutu pelayanan di poli gigi puskesmas Bogor timur**

	Kategori tanggapan	Frekuensi	Persentase
Kehandalan (reliability)	Baik	63	71,59
	Cukup baik	25	28,41
	Kurang	0	0,00
Daya tanggap (responsiveness)	Baik	64	72,73
	Cukup baik	24	27,27
	Kurang	0	0,00
Jaminan (assurance)	Baik	52	59,09
	Cukup baik	36	40,91
	Kurang	0	0,00
Rasa peduli (emphaty)	Baik	66	75,00
	Cukup baik	22	25,00
	Kurang	0	0,00
Bukti fisik (tangible)	Baik	52	59,09
	Cukup baik	36	40,91
	Kurang	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>88</b>	<b>100</b>

**Tabel 3. Penilaian pengguna mengenai mutu pelayanan poli gigi puskesmas Bogor timur**

Kategori Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Baik	77	87,50
Cukup Baik	11	12,50
Kurang	0	0,00
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>100</b>



**Gambar 2. Gambaran penilaian pengguna mengenai mutu pelayanan poli gigi puskesmas Bogor timur**

(*Responsiveness*), bukti fisik (*Tangible*), jaminan (*Assurance*), dan rasa peduli (*Emphaty*).

Hasil kuesioner kepada 88 orang pengguna yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur Kota Bogor, diperoleh data profil responden sebagai berikut:

Berdasarkan hasil yang tersaji pada uraian di atas, diketahui mayoritas dari responden menilai setiap aspek mutu pelayanan dalam kategori baik, maka untuk mengetahui bagaimana penilaian responden terhadap mutu pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

## PEMBAHASAN

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna pelayanan Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur mayoritas sebanyak 34,09% diantaranya berusia antara 21-30 tahun. Rentang usia 21-30 memiliki persentase tertinggi dikarenakan pada rentang usia ini, pengguna mulai berpikir kritis akan kesehatan dirinya sehingga tercermin dari data dimana rentang usia 21-30 tahun paling banyak berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur. Mayoritas dari pasien yang berkunjung ke poli gigi sebanyak 34,09% diantaranya merupakan ibu rumah tangga dan mayoritas pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur sebanyak 65,91% diantaranya menyelesaikan administrasi kepada pihak puskesmas menggunakan biaya sendiri.

Kehandalan (*Reliability*) mencakup kedalam dua hal pokok yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya, dapat diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.<sup>6</sup> Pendapat responden mengenai prosedur penerimaan pasien 64,77% responden menyatakan cukup baik. Prosedur penerimaan pasien di Puskesmas Bogor Timur dilakukan dengan cara pasien datang lalu mengambil nomor antrian. Nomor antrian untuk pasien poli gigi dan pasien KIA digabung kedalam satu kartu antrian. Lalu selanjutnya pasien dapat mendaftar ke bagian pendaftaran, dan baru terdaftar sebagai pasien di poli gigi. Prosedur pelayanan dikatakan cukup rumit bagi pengguna poli gigi dikarenakan terdapat

dua jenis poli pada satu antrean dan tidak sedikit pengguna yang merasa bingung akan hal tersebut.

Pendapat responden mengenai kecepatan serta petugas poli gigi dalam memeriksa dan melakukan tindakan pada pasien 52,27% responden mengatakan baik dan 47,73% responden mengatakan cukup baik. Hal tersebut dikarenakan Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur memiliki 2 dental unit dan 2 orang dokter gigi serta 1 orang perawat gigi yang membantu selama tindakan berlangsung. Pendapat responden mengenai kunjungan dokter dan perawat yang sesuai dengan jadwal 51,14% responden menyatakan baik. Jam operasional Puskesmas Bogor Timur dimulai dari jam 07.00 sampai jam 14.00. Dokter gigi dan perawat gigi sebagai petugas dinilai responden cukup baik dalam ketepatan waktu. Pelayanan administrasi di Puskesmas Bogor Timur 38,64% responden menyatakan cukup baik. Pendapat responden mengenai tindakan yang dilakukan oleh para petugas Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur 76,14% dinyatakan baik, dengan demikian responden menilai para petugas Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur sudah cepat dan tanggap sesuai dengan keluhan yang dirasakan oleh pengguna. Secara umum penilaian mutu pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*) termasuk dalam kategori baik.

Unsur daya tanggap (*Responsiveness*) yang terdapat pada penelitian ini yaitu petugas memberikan informasi yang jelas serta mudah dimengerti oleh pasien, petugas memberikan pertolongan saat pasien butuhkan, dokter gigi maupun perawat gigi tepat dan terampil dalam melakukan tindakan, dan petugas poli gigi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada pasien dan keluarganya. Pendapat responden mengenai petugas saat memberikan informasi mengenai tindakan maupun perawatan yang akan dilakukan 53,41% responden menyatakan baik. Pendapat responden mengenai kerja petugas dalam memberikan pertolongan saat pasien butuhkan dikatakan baik dengan presentase 55,68%. Petugas Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur sudah tepat dan terampil dalam melakukan tindakan yang dibutuhkan. Pendapat responden mengenai petugas poli gigi memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya 57,95% responden menyatakan cukup baik, sesuai dengan observasi

penulis mengenai sikap para petugas poli gigi yang sopan, santun, serta memberikan perhatian kepada setiap pasien dan kepada keluarga pasien. Secara umum penilaian mutu pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur berdasarkan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) termasuk dalam kategori baik.

Unsur-unsur pelayanan yang termasuk ke dalam dimensi jaminan (*assurance*) pada penelitian ini adalah puskesmas memberikan jaminan keamanan pada saat pelayanan kesehatan dijalankan. Pendapat pasien mengenai puskesmas memberikan jaminan keamanan pada saat pelayanan kesehatan dijalankan 59,09% responden mengatakan baik. Berdasarkan hasil observasi peneliti, petugas Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur sudah memiliki keterampilan serta pengetahuan yang baik mengenai tindakan yang akan dilakukan ke para pasien, petugas juga menjelaskan prosedur tindakan beserta resiko, sehingga pasien percaya dan tidak ragu-ragu akan tindakan yang akan dilakukan. Secara umum penilaian mutu pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) termasuk dalam kategori baik.

Unsur-unsur pelayanan yang termasuk ke dalam dimensi rasa peduli (*Empathy*) pada penelitian ini adalah perhatian petugas terhadap setiap keluhan pasien dan keluarganya dan pelayanan petugas yang baik kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial. Pendapat pasien mengenai perhatian petugas terhadap setiap keluhan pasien dan keluarganya di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur 63,64% responden menyatakan baik. Pendapat pasien mengenai pelayanan petugas yang baik kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial 71,59% responden menyatakan baik. Hasil observasi peneliti, para petugas Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur bekerja tidak pandang bulu dalam memilih pasien dan tidak pernah menolak pasien yang ingin berobat ke Puskesmas Bogor Timur. Secara umum penilaian mutu pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur berdasarkan dimensi rasa peduli (*Empathy*) termasuk dalam kategori baik.

Unsur mutu pelayanan kesehatan yang termasuk ke dalam dimensi bukti fisik (*Tangible*) pada penelitian ini meliputi lingkungan sekitar puskesmas, kamar mandi, perlengkapan

kesehatan, dan penampilan para petugas Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur. Pendapat responden mengenai lingkungan sekitar Puskesmas Bogor Timur berupa lahan parkir 48,86% responden memberikan pernyataan kurang baik. Hasil observasi peneliti, lahan parkir yang tersedia kurang memadai dan kurang luas sehingga tidak dapat menampung seluruh pengguna yang membawa kendaraan pribadi, hal tersebut berdampak timbulnya kesulitan mencari tempat parkir bagi para pengguna Puskesmas Bogor Timur. Pendapat responden mengenai kenyamanan dan kebersihan kamar mandi di Puskesmas Bogor Timur 54,55% responden memberikan pernyataan cukup baik. Hasil observasi peneliti, kamar mandi yang tersedia di Puskesmas Bogor Timur berjumlah 2 (dua) buah dengan kondisi yang kurang bersih. Pendapat responden mengenai kelengkapan alat kesehatan sebanyak 77,27% responden menyatakan cukup baik. Hasil observasi peneliti, Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur telah berusaha untuk menyediakan perlengkapan alat kedokteran gigi dengan cukup lengkap. Pendapat responden mengenai kebersihan alat kesehatan untuk pelayanan kesehatan pengguna Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur sebanyak 81,82% responden menyatakan baik.

Pendapat responden mengenai penampilan para petugas Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur sebanyak 64,77% responden menyatakan baik. Hal tersebut dikarenakan dokter maupun perawat yang bertugas di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur telah berpenampilan baik, rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan yang seharusnya dan tidak mengganggu selama proses pelayanan berlangsung. Secara umum penilaian mutu pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*) termasuk dalam kategori baik. Hasil observasi peneliti, perlu diadakan evaluasi di beberapa aspek seperti lahan parkir dan kamar mandi karena dapat mengganggu kenyamanan pasien.

Uraian di atas memperlihatkan bahwa mutu pelayanan kesehatan Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur dinilai dengan kategori baik. Namun, demi menjaga mutu yang sudah dicapai sebelumnya, Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur perlu melakukan peningkatan kualitas agar mutu pelayanan kesehatannya lebih baik lagi. Perlu

adanya partisipasi dari setiap pihak, tidak hanya dari petugas kesehatan poli gigi, melainkan juga dari petugas administrasi, kebersihan, dan juga dari petinggi Puskesmas Bogor Timur. Diperlukan koordinasi dari setiap pihak karena berperan sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik dapat menjadikan masyarakat yang lebih sehat dan produktif. Individu dan keluarga yang sehat dan produktif akan menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi yang berimplikasi pada meningkatnya kesejahteraan mereka.

## SIMPULAN

Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur memiliki mutu pelayanan yang baik dinilai dari dimensi ServQual, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan Poli Gigi Puskesmas Bogor Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Widiana S. Panduan teknis identifikasi lokasi desa terpencil, desa tertinggal dan pulau-pulau kecil. Tersedia pada: [http://ciptakarya.pu.go.id/dok/hukum/pedoman/panduan\\_identifikasi\\_desa\\_terpencil.pdf](http://ciptakarya.pu.go.id/dok/hukum/pedoman/panduan_identifikasi_desa_terpencil.pdf) [Diakses 2 Mei 2014]. 2013. h.
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 75 tahun 2014. Tentang. Pusat kesehatan masyarakat. 2014.
3. Maharani A. 2014. 4 alasan tidak melewati sikat gigi malam hari. [Diakses 20 Apr 2015]. Tersedia pada: <http://klikdokter.com/healthnewstopics/tips-hidup-sehat/4-alasan-tidak-melewatkan-sikat-gigi-malam-hari>.
4. Sondakh, Jenny JS, Marjati, Pipitcahyani TI. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. 2<sup>nd</sup> ed, Jakarta: Salemba Medika. 2014. h. 146.
5. Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta. 2010. h. 124-5.
6. Lidyasari AT. Pola asuh otoritatif sebagai sarana pembentukan karakter anak dalam setting keluarga. 2012. [Diakses 6 Nov 2014]. Tersedia pada: <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Aprilia%20Tina%20Lidyasari,%20M.Pd./ARTIKEL%20POLA%20ASUH.pdf>.