

# **NASKAH PUBLIKASI**

## **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWATAN SALURAN AKAR TUNGGAL DI RSGM UMY TAHUN 2016 - 2018**

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana  
Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh**  
Nuvira Cili Ramadani  
20140340012

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

## **ABSTRACT**

Nuvira Cili Ramadani<sup>1</sup> , Any Setyawati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Student of Dental Study Program

<sup>2</sup>Lecture of Dental Study Program

### **Description of Patient's Satisfaction Level with Single Root Canal Treatment at RSGM UMY in 2016-2018**

**Background:** Single root canal treatment requires continuous and longer period of time, thus the treatment satisfaction of patients can be affected. It can be influenced by several factors, such as: tangibility, responsiveness, assurance, reliability, and empathy.

**Objective:** To determine the factors that affect treatment satisfaction of patients towards single root canal treatment quality in RSGMP UMY in the year of 2016-2018.

**Method:** The type of research used is observational research with cross sectional approach that is descriptive non-analytic. Simple random sampling was used for sampling which was taken randomly for 52 respondents who are undergoing single root canal treatment in RSGMP UMY by fill out an online questionnaire directly.

**Result:** Based on the result, it is obtained that 57.14% are satisfied, 36.08% are very satisfied, 6% less satisfied, 0.55% dissatisfied, 0.37% very dissatisfied with the ability of the clinical students performance. The factor that should be improved is reliability.

**Conclusion:** Overall the patients were satisfied with single root canal treatment that performed by the clinical students

**Keyword :** Patient satisfaction, Single root canal treatment, RSGM UMY

## INTISARI

Nuvira Cili Ramadani<sup>1</sup>, Any Setyawati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Kedokteran Gigi

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Kedokteran Gigi

Email : [nuviracili@gmail.com](mailto:nuviracili@gmail.com)

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWATAN SALURAN AKAR TUNGGAL DI RSGM UMY TAHUN 2016 - 2018

**Latar Belakang:** Perawatan saluran akar tunggal membutuhkan waktu yang lama dan berulang-ulang sehingga dapat mempengaruhi kepuasan dari penggunaan jasa, hal tersebut dapat dinilai dari beberapa faktor, yaitu : bukti langsung (*tangibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reability*), empati (*Emphaty*).

**Tujuan:** Mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan saluran akar di RSGMP UMY pada tahun 2016-2018

**Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional* yang bersifat deskriptif non-analitik. *Simple random sampling* digunakan untuk pengambilan sampling secara acak sebanyak 52 responden yang sedang melakukan perawatan saluran akar tunggal di RSGM UMY dengan cara memberikan kuisioner secara langsung dan online.

**Hasil:** Berdasarkan hasil didapatkan 57,14% pasien merasakan puas 36,08% pasien merasakan sangat puas, 6% kurang puas, 0,55% merasa tidak puas dan 0,37% pasien merasa sangat tidak puas pada kemampuan dokter gigi muda dan dimensi yang perlu ditingkatkan adalah *reability*.

**Kesimpulan:** Secara keseluruhan pasien merasakan puas terhadap perawatan saluran akar tunggal yang dilakukan dokter gigi muda.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Perawatan saluran akar tunggal, RSGM UMY

## **A. Pendahuluan**

Kesehatan gigi dan mulut pada masyarakat Indonesia merupakan salah satu yang dapat menentukan status kesehatan dan faktor penentu kesehatan, kesehatan gigi dan mulut juga merupakan suatu masalah yang serius dan harus mendapatkan perhatian lebih dari tenaga kesehatan, baik dokter maupun perawat gigi (Anitasari dan Rahayu, 2005). Salah satu program yang mendukung terlaksana yaitu Rumah Sakit gigi dan Mulut (RSGM) yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga digunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya, dan terikat melalui kerjasama dengan fakultas kedokteran gigi (Permenkes, 2004). Kerusakan pada jaringan karies jika dibiarkan lama tanpa perawatan dapat mengakibatkan bakteri akan berinvansi pada jaringan pulpa yang menyebabkan kerusakan pulpa gigi (Rakhma dan Untara, 2011). Perawatan saluran akar atau sering disebut perawatan endodontik dapat menyelamatkan gigi, mengingat gigi merupakan salah satu anatomi penting di dalam mulut (Dewiyani, 2014). Ilmu endodontik berfungsi untuk mengeliminasi bakteri atau mengurangi bakteri pada saluran akar, menurut Zahed Mohammadi pada jurnalnya menuliskan bahwa mikroorganisme berperan penting terhadap berkembangnya penyakit pulpa dan periapikal (Mohammadi, 2008). Pembersihan yang bertujuan membersihkan rongga mulut dari jaringan pulpa yang terinfeksi kemudian membentuk dan mempersiapkan saluran akar agar dapat diganti dengan bahan pengisi yang dapat menutup seluruh system saluran akar (Rakhma & Untara, 2011). Pencegahan infeksi ulang dengan menutup rapat ruang saluran akar

serta dapat menghilangkan rasa sakit. (Dewiyani, 2014). Kepuasan penggunaan jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : Pemahaman penggunaan jasa tentang pelayanan yang akan diterimanya, sikap peduli petugas kesehatan (*Emphaty*), Penampilan fisik (*tangibility*), Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*). Ketepatan waktu pemeriksaan, keandalan dan keterampilan (*realibility*), Kecepatan petugas dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*) (Muninjaya, 2004)

## **B. Metode Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional* yang bersifat deskriptif non-analitik yang bertujuan untuk mengukur atau observasi data. Pada Desember 2017 sampai Februari 2018. Subjek penelitian ini adalah pasien yang telah melakukan perawatan saluran akar.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah Penyakit yang dapat dilakukan perawatan saluran akar. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah Pasien yang tidak mampu memberikan *informed consent*.

## **C. Hasil Penelitian**

1. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas Pelayanan Perawatan Saluran Akar Tunggal di RSGM UMY pada tahun 2016-2018
  - a. Kepuasan berdasarkan karakteristik

Tabel 1. Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik umur

No	Karakteristik umur	Jumlah responden	Presentase %
1	16-18 tahun	3	5,7%
2	19-40 tahun	47	90,2%
3	40-65 tahun	2	2,8%
4	>65 tahun	0	0%
total		52	100%

Tabel 1 menunjukkan karakteristik pasien berdasarkan umur yang mana hasil dari umur mayoritas pasien pada umur 19-40 tahun memiliki presentase sebanyak 90,2%.

Tabel 2 Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik jenis kelamin

No	Karakteristik jenis kelamin	Jumlah responden	Presentase %
1	Perempuan	26	50%
2	Laki-laki	26	50%
total		52	100%

Tabel 2 menunjukkan karakteristik berdasarkan jenis kelamin memiliki hasil yang sama yaitu perempuan sebanyak 50% dan laki-laki sebanyak 50%.

Tabel 3. Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir

No	Karakteristik pendidikan terakhir	Jumlah responden	Presentase %
1	Tamat SMP	5	9,6%
2	Tamat SMA	24	46,2%
3	Tamat perguruan tinggi	23	44,2%
total		52	100%

Tabel 3 menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir mayoritas pasien terbanyak pada lulusan SMA sebanyak 46,2%.

Tabel 4. Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pekerjaan

No	Karakteristik pekerjaan	Jumlah responden	Presentase %
1	Pelajar/mahasiswa	24	46,2%
2	Swasta	23	44,2%
3	Ibu rumah tangga	4	7,7%
4	Lain-lain	1	1,9%
Total		52	100%

Tabel 4 menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan pekerjaan, responden berpekerjaan mayoritas pasien pelajar/mahasiswa sebanyak 46,2%.

## A. Kepuasan Berdasarkan Dimensi

Tabel 5. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar berdasarkan dimensi *tangible*.

No	Pernyataan	Responden					Jumlah	
		Bukti Langsung ( <i>tangible</i> )	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas		Sangat Tidak Puas
1	Peralatan yang digunakan untuk perawatan saluran akar lengkap		19	32	1	0	0	52
2	Peralatan yang digunakan untuk perawatan saluran akar bersih		18	31	0	1	2	52
3	Ruang perawatan yang digunakan dokter gigi muda bersih dan rapi		18	31	1	0	2	52
	Total		55	94	2	1	4	156
	Presentase		35,26%	60,26%	1,28%	0,64%	2,56%	100%

Berdasarkan tabel 5 didapatkan hasil presentase kepuasan pasien pada dimensi *tangibility* mayoritas pasien puas sebanyak 94 pasien dengan presentase 60,26%.

Tabel 6. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar berdasarkan dimensi *responsiveness*

No	Pernyataan	Responden					Jumlah	
		Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas		Sangat Tidak Puas
4	Kecepatan dokter gigi muda		9	35	8	0	0	52

5	menangani keluhan pasien Dokter gigi muda memberikan informasi mudah dipahami dan jelas	18	31	3	0	0	52
6	Dokter gigi muda memberikan penjelasan prosedur sebelum dan sesudah melakukan perawatan	18	32	1	1	0	52
Total		45	98	12	1	0	156
Presentase		28,85%	62,82%	7,69%	0,64%	0%	100%

Berdasarkan tabel 6 didapatkan hasil presentase kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* mayoritas pasien puas sebanyak 98 pasien dengan presentase 62,82% dan minoritas pasien sangat tidak puas sebanyak 0 pasien dengan presentase 0%.

Tabel 7. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar berdasarkan dimensi *assurance*

No	Pernyataan	Responden					Jumlah	
		Jaminan ( <i>assurance</i> )	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas		Sangat Tidak Puas
7	Kemampuan dokter gigi muda menangani keluhan pasien		17	31	4	0	0	52
8	Dokter gigi muda terampil		9	40	3	0	0	52

	saat menggunakan peralatan untuk perawatan saluran akar						
9	Perawatan yang dilakukan dokter gigi muda lakukan kepada saya tidak menyakitkan	10	36	5	1	0	52
10	Dokter gigi muda menyapa dan menyambut pasien dengan ramah	31	21	0	0	0	52
11	Saya merasa aman dan percaya saat dilakukan perawatan saluran akar oleh dokter muda	20	31	1	0	0	52
12	Saya tidak merasakan rasa sakit / ngilu pada gigi saya setelah dilakukan perawatan saluran akar	16	30	6	0	0	52
	Total	103	189	19	1	0	312
	Presentase	33,01%	60,58%	6,09%	0,32%	0	100%

Berdasarkan tabel 9 didapatkan hasil presentase kepuasan pasien pada dimensi *assurance* mayoritas pasien puas sebanyak 189 pasien dengan presentase 60,58%.

Tabel 8. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar berdasarkan dimensi *reability*

No	Pernyataan	Responden					Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
13	Dokter gigi muda melakukan perawatan saluran akar dengan serius	23	28	1	0	0	52
14	Dokter gigi memeriksa dengan cepat dan tepat	10	32	9	1	0	52
15	Dokter gigi muda bekerja dengan cepat dan tepat	9	31	11	1	0	52
16	Saya merasakan gigi saya kembali normal dan sehat setelah dilakukan perawatan	16	32	4	0	0	52
17	Perawatan saluran akar bisa digunakan untuk menggantikan fungsi gigi (pengunyahan/bicara/es tetik)	24	25	2	1	0	52
Total		82	148	27	3	0	260
Presentase		31,54 %	56,92 %	10,38 %	1,15 %	0	100 %

Berdasarkan tabel 8 didapatkan hasil presentase kepuasan pasien pada dimensi *reability* mayoritas pasien puas sebanyak 148 pasien dengan presentase 56,92%.

Tabel 9. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar berdasarkan dimensi *emphaty*

No	Pernyataan	Responden					Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
18	Dokter gigi muda bersikap ramah dengan saya	30	21	1	0	0	52
19	Dokter gigi muda merespon keluhan yang di alami	23	26	3	0	0	52
20	Dokter gigi muda memberikan perhatian penuh terhadap keluhan yang saya alami	27	25	0	0	0	52
21	Dokter gigi muda melakukan tindakan perawatan saluran akar tanpa memandang status sosial saya	29	23	0	0	0	52
	Dokter gigi muda bersikap sopan terhadap saya	29	23	0	0	0	52
	Total	109	95	4	0	0	208
	Presentase	52,40%	45,67%	1,92%	0	0	100%

Berdasarkan tabel 11 didapatkan hasil presentase kepuasan pasien pada dimensi *emphaty* mayoritas pasien sangat puas sebanyak 109 pasien dengan presentase 52,40%.

Table 10. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan saluran akar.

Dimensi	Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas	Sangat tidak puas	Jumlah n
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
Tangible	55 (35,26%)	94 (60,26%)	2 (1,28%)	1 (0,64%)	4 (2,56%)	156
Responsiveness	45 (28,85%)	98 (62,82%)	12 (7,69%)	1 (0,64%)	0 (0%)	156
Assurance	103 (33,01%)	189 (60,58%)	19 (6,09%)	1 (0,32%)	0 (0%)	312
Reliability	82 (31,54%)	148 (56,92%)	27 (10,38%)	3 1,(15%)	0 (0%)	260
Empathy	109 (52,40%)	95 (45,67%)	4 (1,92%)	0 (1,15%)	0 (0%)	208
Total	394	624	64	6	4	1092
Presentase	36.08%	57.14%	6%	0.55%	0.37%	100%

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan kepuasan pasien pada pelayanan perawatan saluran akar pada tahun 2016-2018 berada pada kategori puas dengan presentase 57.14% dan angka paling sedikit terdapat pada kategori sangat tidak puas dengan presentase sebanyak 0,37%.

#### D. Pembahasan

Hasil penelitian ini didapatkan mayoritas usia pasien adalah 19-40 tahun dengan persentase sebesar 90,2%, termaksud usia dewasa. Mereka sangat memperhatikan kesehatan agar dapat menjalankan aktifitas dengan baik dan mempersiapkan diri pada usia tua. usia dewasa adalah usia yang produktif, ketika pasien usia dewasa sakit mereka merasa terbebani dengan kondisinya sehingga

mereka ingin mendapatkan perawatan Anjaryani (2009). Pasien dengan umur dewasa memiliki tingkat kesadaran yang tinggi terhadap kesehatan (Notoadmojo, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil presentase antara laki-laki dan perempuan sama, yaitu sebanyak 50%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Anjaryani (2009) bahwa tidak ada hubungan kepuasan pasien dengan jenis kelamin.

Pasien yang mendapatkan perawatan pada penelitian ini rata-rata memiliki pendidikan terakhir yaitu tamatan menengah atas sebanyak 46.2%. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan Notoatmojo (2005). Pasien berpendidikan dasar kurang memperhatikan kesehatan akibat tidak tahu apa yang mereka butuhkan, sedangkan pasien yang berpendidikan tinggi cenderung banyak menuntut dan mengkritik pelayanan yang diterimanya (Lumenta, 1989).

Pasien terbanyak pada hasil penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa, yaitu sebanyak 46.2%. Mahasiswa dan ibu rumah tangga tidak terikat jam kerja sehingga dapat melakukan perawatan sesuai jam kerja operator (Herwanda, Novita, dan Berutu, 2016).

Pada penelitian yang dilakukan berdasarkan dimensi *tangible* didapatkan mayoritas pasien merasa puas, yaitu sebanyak 60,26. Responden akan merasa puas jika responden merasa nyaman terhadap sarana dan prasarana yang diberikan operator dan rumah sakit Embrik dkk. (2013).

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* didapatkan hasil jika mayoritas pasien merasa puas, yaitu sebesar 62,82%. *Responsiveness* merupakan pelayanan langsung yang dilakukan operator kepada pasien secara cepat dan tepat dalam menangani keluhan pasien dan memberikan informasi sebelum dan sesudah melakukan perawatan kepada pasien secara jelas dan mudah dipahami (Hufron, 2008). Hubungan tersebut jika dilakukan dengan baik akan terbentuk hubungan kekeluargaan antara operator dan pasien (Tanudjaya, 2014).

Penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* dengan hasil puas sebesar 60,58%. Dimensi *assurance* berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan keyakinan pasien kepada operator dalam memenuhi kebutuhan perawatan dalam melakukan perawatan dengan pasti dan tanpa keragu-raguan Kuntoro (2017).

Penelitian ini didapatkan kepuasan dimensi *reability* dengan hasil puas sebanyak 56,92%. Kepuasan didapatkan karena operator dapat melakukan perawatan secara cepat dan akurat dengan mempertimbangkan kesesuaian perawatan yang dibutuhkan pasien ketut gunawan, dkk (2011). Operator bisa mendapatkan hasil yang maksimal apabila melakukan perawatan sesuai dengan keinginan pasien (Sembel dkk., 2014).

Penelitian ini didapatkan hasil dimensi *emphaty* sangat puas sebesar 52,40%. *emphaty* menunjukkan sikap kepedulian operator terhadap pasien tanpa memandang status sosial yang akan turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien Menurut Adil, dkk (2016). Operator dapat menimbulkan rasa empati terhadap pasien maka pasien tidak ragu dan akan tetap melakukan perawatan yang

dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap operator (Ketut Gunawan & S. Pantja Djati, 2011).

## **E. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang didapat secara keseluruhan, responden merasa puas terhadap pelayanan dan perawatan pada perawatan saluran akar oleh dokter gigi muda di RSGM UMY dan didapat kesimpulan sebagai berikut;

1. Gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan dan perawatan saluran akar oleh dokter gigi muda di RSGM UMY adalah puas
2. Dimensi yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan responden adalah dimensi *responsiveness* dengan presentase sebanyak 62,82%.

## **F. Saran**

1. RSGM UMY
  - a. Diperlukan kebersihan terhadap peralatan dan ruang perawatan karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien.
2. Dokter Gigi Muda di RSGM UMY
  - a. Dokter gigi muda sebaiknya lebih berlatih dan menambah pengetahuan terhadap perawatan yang akan dilakukan karena hal tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Syamsun, M., & Najib, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(3), 432–441.
- Akbar, S. M. S. (1997). Gambaran Sitologik Lesi Periapiks pada Gigi dengan Pulpa Nekrosis.
- Anitasari, S., & Rahayu, N. E. (2005). Hubungan frekuensi menyikat gigi dengan tingkat kebersihan gigi dan mulut siswa sekolah dasar negeri di kecamatan Palaran kotamadya Samarinda provinsi Kalimantan Timur ( The relation of frequency of teeth brush with oral hygiene of state elementary school. *Maj. Ked. Gigi. (Dent. J.)*, 38, 88–90.
- Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang. *Journal Nursing*, 1, 37.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiman, & Riyanto, A. (2013). *Kapita Selektu Kuisisioner Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Dephan. (2008). *Berita Negara*, (96), 1–26.
- Dewiyani, S. (2014). Perawatan endodontik pada kasus periodontitis apikal kronis, 63(3), 99–103.
- Embrik, I. S., Handayani, D., & Nusyirwan, M. S. (2013). *Magister Manajemen Rumah Sakit*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Grossman, L. I., Oliet, S., & Del Rio, C. E. (1995). *Ilmu Edodontik Dalam Praktek*. Jakarta: Egc.
- Gunawan, K., & S. Pantja Djati. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1), 32–39.
- Herwanda, Novita, C. F., & Berutu, M. P. (2016). Peran motivasi terhadap tingkat kooperatif pasien yang berkunjung ke rumah sakit gigi dan mulut Unsyiyah, 1(2), 175–186.
- Hufron, A. (2008). Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan

kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas penumping kota surakarta. *Berita Ilmu Keperawatan*, 1, 119–124.

Jain, M., Kaira, L. S., Sikka, G., Singh, S., Gupta, A., Sharma, R., ... Mathur, A. (2012). How do age and tooth loss affect oral health impacts and quality of life? A study comparing two state samples of gujarat and rajasthan. *Journal of Dentistry (Tehran, Iran)*, 9(2), 135–44.

Kemenkes. (2012). *Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas*.

Kotler, Philip, & Lane, K. K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: PT indeks.

Lumenta, B. (1989). *Citra, Peran dan Perilaku; Tinjauan Fenomena Sosial*. kanisius.

Mohammadi, Z. (2008). Sodium hypochlorite in endodontics: an update review. *International Dental Journal*, 58, 5–11.

Mubarak, Z., Chismirina, S., & Daulay, H. H. (2016). Terhadap Lebah Enterococcus Pertumbuhan, 1(2), 175–186.

Muninjaya, A. A. G. (2004). *Manajemen Kesehatan* (2nd ed.). Jakarta: EGC.

Notoadmojo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*.

Permenkes. (2004). Tentang rumah sakit gigi dan mulut, 1–16.

Rakhma, T., & Untara, R. T. E. (2011). Perawatan Saluran Akar Satu Kunjungan Pada Gigi Molar Pertama Kanan Mandibula Nekrosis Pulpa dengan Abses Periapikal dan Fistula. Yogyakarta.

Sagita, M., Cholil, & Putri, D. K. T. (2014). Gambaran Perawatan Saluran Akar Gigi Di Poli Gigi Rsud Ulin Banjarmasin. *Dentino Jurnal Kedokteran Gigi*, II(2), 180–184.

Sembel, M., Opod, H., & Hutagalung, B. S. P. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *E-GIGI*, 2(2).

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tanudjaya, P. K. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi, 39–60.

- Tarigan, R. (1994). *Perawatan Pulpa Gigi Endodonti*. Jakarta: Egc.
- Walton, R., & Torabinejad, M. (2008). *Prinsip & Praktik Ilmu Endodonsia*. Jakarta: Egc.



