

## Hubungan komunikasi terapeutik terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut

### *The relationship of therapeutic communication to dental and oral health services*

SAGO: Gizi dan Kesehatan  
2023, Vol. 5(1) 267-272  
© The Author(s) 2023



DOI: <http://dx.doi.org/10.30867/gikes.v5i1.1530>  
<https://ejournal.poltekkesaceh.ac.id/index.php/gikes>



Poltekkes Kemenkes Aceh

Herry Imran<sup>1\*</sup>, Niakurniawati<sup>2</sup>, Nasri<sup>3</sup>

### Abstract

**Background:** Patient dissatisfaction is caused by the care and services provided not being able to meet the patient's needs. Therapeutic communication in dental and oral health services at the Batoh Health Center in Banda Aceh is often discussed by patients who visit daily.

**Objective:** The study aims to determine the relationship between the therapeutic communication of dental health workers and patient satisfaction with oral health services.

**Method:** The research design used cross-sectional, conducted at the Batoh Health Center, Banda Aceh City in December 2021. The sample was 32 patients who visited the Batoh Health Center Dental Clinic, taken by accidental sampling. Data collection by observation and interview using a questionnaire instrument. Bivariate data analysis through Chi-Square statistical test, at 95% CI.

**Results:** This shows that dental nurses' therapeutic communication when providing services is good (80,0%), and the satisfaction level of visiting patients is 53,1%. There is a relationship between the therapeutic communication of dental health workers and the level of satisfaction of patients visiting the Batoh Health Center Dental Clinic, Banda Aceh City ( $p = 0,029$ ).

**Conclusion:** Therapeutic communication is related to the satisfaction level of patients visiting the Batoh Health Center Dental Clinic, Banda Aceh City.

### Keywords

Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Visitation

### Abstrak

**Latar Belakang:** Ketidakpuasan pasien disebabkan karena perawatan dan pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi kebutuhan pasien. Komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Batoh Banda Aceh sering menjadi perbincangan para pasien yang berkunjung setiap harinya.

**Tujuan:** Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan gigi dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

**Metode:** Desain penelitian menggunakan cross sectional, dilakukan di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh pada Desember 2021. Sampel yaitu pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Batoh sebanyak 32 orang diambil secara *accidental sampling*. Pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara, menggunakan menggunakan instrument kuesioner. Analisis data bivariat melalui uji statistik Chi Square, pada CI 95%.

**Hasil:** Menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik tenaga perawat gigi saat memberikan pelayanan yaitu baik (80,0%), dan tingkat kepuasan pasien yang berkunjung mempunyai tingkat kepuasan 53,1%. Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik tenaga kesehatan gigi dengan tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh ( $p = 0,029$ ).

**Kesimpulan:** Komunikasi terapeutik memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh.

### Kata Kunci

Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Kunjungan

<sup>1</sup> Jurusan Kesehatan Gigi, Politeknik Kesehatan Kemenkes Aceh, Aceh, Indonesia. E-mail: [herryimran64@gmail.com](mailto:herryimran64@gmail.com)

<sup>2</sup> Jurusan Kesehatan Gigi, Politeknik Kesehatan Kemenkes Aceh, Aceh, Indonesia. E-mail: [niakurniawati679@gmail.com](mailto:niakurniawati679@gmail.com)

<sup>3</sup> Jurusan Kesehatan Gigi, Politeknik Kesehatan Kemenkes Aceh, Aceh, Indonesia. E-mail: [nasri3120@gmail.com](mailto:nasri3120@gmail.com)

### Penulis Koresponding :

**Herry Imran:** Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Aceh, Aceh, Indonesia. E-mail: [herryimran64@gmail.com](mailto:herryimran64@gmail.com)

## Pendahuluan

Riset Kesehatan Dasar tahun 2018, melaporkan persentase penduduk Indonesia yang mempunyai masalah kesehatan gigi dan mulut yaitu 57,6%. Provinsi Aceh menunjukkan prevalensi penduduk bermasalah gigi dan mulut sebesar 56%, dan prevalensi terjadinya karies aktif pada penduduk Indonesia pada tahun 2018 adalah sebesar 45,3% dan pada provinsi Aceh sebesar 47%. Persentase karies gigi pada umur 10-14 tahun yaitu 73,4 % (Balitbangkes RI, 2018).

Komunikasi terapeutik merupakan suatu komunikasi profesional yang direncanakan dan dilaksanakan untuk memfasilitasi pemulihan pasien (Hidayat et al., 2019). Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga mereka dapat lebih efektif mencapai kepuasan dalam pekerjaan keperawatannya (Cholis et al., 2020). Komunikasi terapeutik sangat penting kegunaannya untuk mempengaruhi kepuasan pasien. Kecakapan dalam berkomunikasi terapeutik akan memudahkan perawat dan saling percaya dengan pasien sehingga lebih cepat untuk menciptakan kepuasan pasien (Sembiring & Munthe, 2019).

Sesuai dengan standar kompetensi, peran atau tugas keperawatan gigi salah satunya adalah kemampuan melakukan komunikasi terapeutik dengan pasien. Dalam melaksanakan hubungan komunikasi terapeutik dengan pasien, perawat harus melalui empat tahap yaitu tahap pra interaksi, tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap penutupan (Zulfikri, 2016). Perawat berkomunikasi dengan pasien dan staf medis lainnya untuk memastikan bahwa kebutuhan perawatan pasien terpenuhi. Perawat mendengarkan keluhan perasaan pasien, sehingga perawat dengan mudah menjelaskan tahap pengobatan (Daryanti & Priyono, 2016).

Salah satu faktor dalam menilai pelayanan yang diberikan pasien adalah komunikasi, karena komunikasi memegang peranan penting dalam kepuasan pasien (Fadjri & Jamni, 2020). Komunikasi yang dilakukan selama perawatan akan menghindari banyak risiko yang tidak perlu dan membantu pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat. Pasien merupakan konsumen nyata yang membutuhkan kepuasan ketika menerima pelayanan medis. Banyak staf medis masih berkomunikasi buruk dengan pasien, sehingga menimbulkan konsekuensi yang tragis. Beberapa literatur juga menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat memberikan sejumlah dampak positif,

seperti meningkatkan arus informasi, menjadikan intervensi yang diberikan lebih efektif, dan mungkin meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga (Agma et al., 2020).

Pasien merasa puas salah satu tolak ukur yang pertama dari kelas fasilitas kesehatan yang diterimanya. Keinginan pasien terpenuhi berarti pelayanan tersebut telah bermutu (Anggia et al., 2020). Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi merupakan komparatif antara persepsi pasien dari pelayanan yang dinikmati. Apabila keinginan pasien tercapai, artinya pelayanan yang dimaksud sudah berkualitas (Aulia et al., 2017).

Layanan kesehatan gigi dan mulut terdiri dari pelayanan medis gigi oleh dokter gigi dan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh perawat gigi. Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut dilaksanakan dengan sangat menyeluruh baik pada individu maupun masyarakat, dimana ruang lingkupnya berfokus pada promotif, preventif dan kuratif dasar. Sehingga pelayanan yang disajikan pada pasien tercapai kepuasan yang maksimal (Prasasti et al., 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Silfia & Rudi (2018) menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan berkomunikasi secara terapeutik perawat gigi pada Puskesmas Kota Jambi kategori tinggi yaitu 65%. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Boy et al. (2021), terlihat tingkat kepuasan pasien terkait fasilitas penunjang pelayanan kesehatan gigi kategori kurang puas yaitu 61,1%. Hasil menunjukkan terdapat hubungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan permasalahan kajian diatas, semakin jelas bahwa penelitian ini menjadi penting karena mencoba menggali hubungan antara komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan gigi di Poli Gigi Puskesmas Batoh dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator utama mutu layanan kesehatan dan dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap fasilitas kesehatan. Dengan memfokuskan pada aspek komunikasi terapeutik, penelitian ini berpotensi memberikan wawasan yang mendalam mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan gigi.

Temuan penelitian dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan strategi pelayanan yang lebih baik dibidang kesehatan gigi dan mulut. Selain itu, kebaruan penelitian ini terletak pada penekanan pada komunikasi terapeutik dan

kepuasan pasien di konteks pelayanan kesehatan gigi, yang mungkin belum banyak dieksplorasi sebelumnya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman praktisi kesehatan gigi dan peneliti di bidang tersebut serta dapat menjadi landasan untuk pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi. Oleh karena itu, tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan gigi dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Poli Gigi di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh.

### Metode

Penelitian ini adalah penelitian analitik dengan menggunakan desain *cross sectional*. Lokasi penelitian yaitu di Puskesmas Batoh, Kota Banda Aceh, dengan waktu penelitian dari Agustus sampai dengan Desember 2021.

Populasi penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di poli gigi Puskesmas Batoh Banda Aceh. Sampel dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu pasien yang datang pada saat penelitian berlangsung. Sampel berjumlah 32 orang yaitu pasien yang berusia 17 sampai dengan 50 tahun. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini berupa observasi dan wawancara dengan kuesioner.

Variabel meliputi yaitu variabel independen terdiri dari komunikasi terapeutik tenaga kesehatan gigi dan variabel dependen yang terdiri dari tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan. Pengumpulan data menggunakan instrument kuesioner yang telah tervalidasi. Teknik yang digunakan yaitu dilakukan

wawancara secara langsung kepada pasien yang berkunjung ke Poli Gigi di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh. Selain itu, pengumpulan data didukung oleh observasi yang dilakukan oleh enumerator.

Seluruh variabel diukur lalu dianalisis untuk melihat hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat dengan uji statistik Chi Square pada taraf signifikan 95%. Penelitian telah memperoleh Ethical Approval dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK), dengan nomor No.LB.02.03/011/2021.

### Hasil

Hasil analisis terhadap variabel-variabel penelitian yang diperoleh dari wawancara serta pengisian lembar observasi.

**Tabel 1.** Karakteristik responden yang berkunjung ke Puskesmas Batoh Banda Aceh

Karakteristik Responden	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	12	37,5
Perempuan	20	62,5
Umur (tahun)		
17 - 25	7	21,9
26 – 35	9	28,1
36 – 45	14	43,8
46 – 55	2	6,3

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin pasien yang berkunjung lebih didominasi oleh perempuan dibandingkan laki-laki. Sedangkan berdasarkan kelompok umur, terlihat bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Batoh Banda Aceh berusia antara 36-45 tahun.

**Tabel 2.** Hubungan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan gigi dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut

Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan Pasien						Total		Nilai p
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%	f	%			
Baik	2	8,3	16	66,7	6	25,0	24	100,0	0,029
Kurang Baik	2	25,0	1	12,5	5	62,5	8	100,0	
Total	4	12,5	17	53,1	11	34,4	32	100,0	

Hasil penelitian (Tabel 2) diatas menunjukkan data tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik, ditemukan bahwa pasien yang merasa

sangat puas memiliki persentase tertinggi (66,7%), diikuti oleh pasien puas (25,0%), dan pasien tidak puas (8,3%). Sementara itu, pasien yang

menganggap komunikasi terapeutik kurang baik mayoritas merasa tidak puas (62,5%), sedangkan hanya sebagian kecil yang puas (12,5%). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien cenderung tinggi dengan komunikasi terapeutik yang baik.

Selanjutnya, pada tingkat kemaknaan 95% bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p sebesar 0,029. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh.

## Pembahasan

Komunikasi terapeutik oleh tenaga perawat gigi dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut sudah baik sehingga berdampak terhadap tingginya kepuasan pasien. Selanjutnya, penelitian ini juga melaporkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh.

Komunikasi terapeutik tidak dijalankan dengan sesuai sehingga pasien yang menerima pelayanan merasa tidak dilayani dengan baik, padahal komunikasi terapeutik adalah komunikasi terencana yang bertujuan untuk menghasilkan kesembuhan pasien. Semakin baik komunikasi maka semakin baik kepuasan yang diterima oleh pasien, sesuai dengan hasil penelitian tersebut yaitu penelitian dilakukan dipoli Gigi UPK Puskesmas Siantan Hulu adanya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke poli gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu (Herlina et al., 2020).

Komunikasi adalah hal yang sangat urgen bagi pasien dan perawat didalam berinteraksi. Komunikasi terapeutik berubah menjadi tidak efektif dikarenakan ada kesalahan-kesalahan dalam menerjemahkan pesan yang diterimanya. Semua ini bisa disebabkan dari takdirnya manusia, dimana manusia dilahirkan masing-masing punya kelebihan dan kekurangannya. Sehingga komunikasi yang disampaikan bias berbagai tanggapan yang ditanggapi. Dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik dipelayanan kesehatan sering terjadi kesalahan dalam menanggapi apa yang disampaikan oleh perawat, sehingga pasien sering tidak terarah dalam melakukannya sehingga timbul mis komunikasi dan akhirnya kepuasan pasien

tersebut mengakibatkan tidak puas. Akhirnya berdampak pada rendahnya mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dan larinya pasien kepada institusi pelayanan kesehatan lainnya yang dapat memberikan pelayanan dengan lebih baik (Dora et al., 2019; Harapan, 2018).

Kepuasan pasien tercapai bila mana tenaga kesehatan gigi berkomunikasi dengan seksama dan mengembirakan. Pasien yang merasa puas akan kembali menggunakan pelayanan kesehatan dimaksud dan akan memberi tahu kepada orang lain (Yusra, 2020). Jadi semakin baik komunikasi terapeutik yang disampaikan oleh perawat gigi maka kepuasan pasien juga semakin tinggi (Siti et al., 2016). Dengan demikian, kemampuan komunikasi secara terapeutik harus dapat direncanakan dan dimiliki oleh perawat gigi untuk mempengaruhi pasien agar dapat pencapaian hasil kesehatan yang optimal. Komunikasi terapeutik mempengaruhi tingkah laku pasien sehingga pasien menjalin hubungan rasa percaya, meningkatkan citra profesi keperawatan serta berpengaruh pada nama baik rumah sakit dan perawat (Handayani & Armina, 2018).

## Kesimpulan

Komunikasi terapeutik berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Batoh. Pasien yang merasa sangat puas cenderung memiliki pengalaman komunikasi terapeutik yang baik, sementara kepuasan pasien yang merasa tidak puas lebih sering terkait dengan kurangnya kualitas komunikasi terapeutik. Hubungan signifikan antara kedua variabel ini menegaskan perlunya peningkatan keterampilan komunikasi terapeutik bagi penyedia layanan kesehatan gigi.

Saran, untuk mengintensifkan pelatihan komunikasi terapeutik bagi tenaga medis di Poli Gigi serta terus melakukan penelitian lanjutan untuk memahami faktor-faktor yang dapat lebih mendalam mempengaruhi kepuasan pasien..

## Deklarasi Konflik Kepentingan

Peneliti menyatakan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat konflik kepentingan apapun antara penulis dan pihak lainnya. Sehubungan itu, penelitian ini hanya dipergunakan dalam kepentingan ilmiah yang relevan.

## Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih disampaikan kepada kepala Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh atas kerjasama dan fasilitas yang diberikan. Terima kasih kepada pasien yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

## Daftar Rujukan

- Agma, J., Susanto, & Kusumo, M. P. (2020). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta. *Interdisciplinary Postgraduate Student Conference 3rd*, 8–16.
- Anggia, P., Yandi, S., Mahata, I. B. E., & Anggraini, E. (2020). Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, 4(1), 51–56.
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Hatta, I. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin. *Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi*, 2(1), 95–100.  
<https://doi.org/10.20527/dentino.v2i1.2608>
- Balitbangkes RI. (2018). Hasil utama Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas). In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Boy, H., Sari, R. D., Wijaya, W., & Wijaya, S. D. (2021). Kepuasan pasien terhadap pelayanan terapis gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi. *Riset Informasi Kesehatan*, 10(2), 190–195.
- Cholis, E. N., Rumpiati, R., & Sureni, I. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Hemodialisa di RSUD Dr Harjono Ponorogo. *Jurnal Keperawatan Terpadu*, 2(1), 54–63.  
<https://doi.org/10.32807/jkt.v2i1.55>
- Daryanti, C., & Priyono, S. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 217–224.  
<https://doi.org/10.33221/jikm.v5i4.306>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2). <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.718>
- Fadjri, T. K., & Jamni, T. (2020). Pemberdayaan kader posyandu melalui penerapan metode konseling gizi dan komunikasi efektif. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 2(1), 103–107.  
<https://doi.org/10.30867/gikes.v2i1.323>
- Handayani, D., & Armina, A. (2018). Faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat pada pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 6(2), 1–11. <https://doi.org/10.36565/jab.v6i2.23>
- Harapan, I. K. (2018). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat gigi dalam tindakan scaling terhadap kepuasan pasien di RSU PROF. DR. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Gigi Dan Mulut*, 1(1), 29–36.  
<https://doi.org/10.47718/jgm.v1i1.521>
- Herlina, R., Fathiah, F., & Maryani, Y. (2020). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Yang Berkunjung ke Poli Gigi Di UPK Puskesmas Siantan Hulu Tahun 2017. *Dental Therapist Journal*, 2(1), 32–39.  
<https://doi.org/10.31965/dtj.v2i1.711>
- Hidayat, F., Maulana, A., & Darmawan, D. (2019). Komunikasi Terapeutik dalam Bimbingan dan Konseling Islam. *Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah Islam*, 16(2), 139–151.  
<https://doi.org/10.14421/hisbah.2019.162-03>
- Prasasti, S. D., Sirait, T., Koesoemah, H. A., & Laela, D. S. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi UPT Puskesmas Cibaliung. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 2(2), 625–632.  
<https://doi.org/10.34011/jks.v2i2.684>
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi*, 1(2), 54–61.  
<https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- Silfia, A., & Rudi, D. (2018). Hubungan pengetahuan dengan kemampuan komunikasi terapeutik perawat gigi pada pelayanan asuhan keperawatan gigi di Puskesmas Kota Jambi. *Jurnal Bahan Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 33–39.

- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30–34.  
[https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201–206.  
<https://doi.org/10.30867/gikes.v1i2.416>
- Zulfikri, Z. (2016). Hubungan pengetahuan dan sikap perawat gigi dengan penerapan komunikasi terapeutik di BP Gigi Puskesmas Kabupaten Agam. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 3(2), 47–52.  
<https://doi.org/10.31983/jkg.v3i2.1782>