
Determinan Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Sapeken Sumenep

Determinants Of Factors Affecting Interest In Utilizing Dental And Mouth Health Services At The Sapeken Health Center Sumenep

Siti Amina Z¹, Ratna Wardani², Nurwijayanti²

¹Master of Public Health Institute of Health Sciences Strada IndonesiaIndonesia

²Indonesian Strada Institute of Health Sciences

ARTICLE INFO

Article history

Received date

Revised date

Accepted date

Keywords:

Expectations, Interests,
Assessment & Perception

Kata kunci:

Harapan, Minat, Penilaian
& Persepsi

ABSTRACT/ ABSTRAK

Efforts to provide dental and oral health services are an important initial step in the framework of providing basic health services related to dental and oral health in a fast and appropriate manner, with the aim that public health problems can be overcome. The purpose of this study was to analyze the effect of patient perceptions, expectations and judgments on the interest in utilizing dental and oral health services at the Sapeken Health Center, Sumenep. The design of this study was a quantitative observational study with a cross-sectional approach with a research focus aimed at analyzing the effect of patient perceptions, expectations and judgments on the interest in utilizing dental and oral health services at the Sapeken Sumenep Health Center. The total population of 206 respondents and a sample of 136 respondents were taken by purposive sampling technique. The findings showed that almost half of the respondents had a sufficient category perception of 61 respondents (44.9%). Nearly half of the respondents had sufficient category expectations of 57 respondents (41.9%). Nearly half of the respondents had an adequate category rating of 39.7 respondents (87.6%). Most of the respondents have moderate interest category as many as 58 respondents (42.6%). Based on the results of Multiple Linear Regression analysis, it shows that with a p-value of 0.000 < 0.05, H1 is accepted, so it can be concluded that simultaneously there is an influence of patient perceptions, expectations and judgments on the interest in utilizing dental and oral health services at the Sapeken Sumenep Health Center with an influence magnitude of 84.0%. It is expected that respondents can provide input and constructive criticism so that the services provided can be as expected.

Upaya pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan langkah awal penting dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kesehatan gigi dan mulut secara dasar yang cepat dan tepat, dengan tujuan permasalahan kesehatan masyarakat dapat diatasi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh persepsi, harapan dan penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan cross sectional dengan fokus penelitiannya diarahkan untuk akan menganalisis pengaruh persepsi, harapan dan penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep. Jumlah populasi sejumlah 206 responden dan sampel sebanyak 136 responden yang diambil dengan teknik Purposive Sampling. Hasil temuan didapatkan bahwa hampir separuh responden memiliki persepsi kategori cukup sebanyak 61 responden (44,9%). Hampir separuh responden memiliki harapan kategori cukup sebanyak 57 responden (41,9%). Hampir separuh responden memiliki penilaian kategori cukup sebanyak 39,7 responden (87,6%). Sebagian besar responden memiliki minat kategori sedang sebanyak 58 responden (42,6%). Berdasarkan hasil analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa dengan nilai p-value 0,000 < 0,05 maka H1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh persepsi, harapan dan penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep dengan besaran pengaruh 84,0%. Diharapkan kepada responden agar dapat memberikan masukan dan kritik yang membangun agar pelayanan yang diberikan bisa sesuai dengan yang di harapkan.

Copyright © 2023 Jurnal Kesehatan
All rights reserved

Corresponding Author:

Siti Amina Z.

Indonesian Strada Institute of Health Sciences

Email: sitiaminaz989@gmail.com

PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu indikator kesehatan manusia secara keseluruhan dan kualitas seseorang. Berdasarkan riset kesehatan gigi dan mulut (Riskesdas RI, 2018) sebanyak 57,6% penduduk mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut dengan hanya terdapat 10,2% tenaga medis. Salah satu upaya untuk menanggulangi berbagai permasalahan kesehatan gigi dan mulut ialah dengan diberikannya pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Abral, 2020).

Upaya pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan langkah awal penting dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kesehatan gigi dan mulut secara dasar yang cepat dan tepat, dengan tujuan permasalahan kesehatan masyarakat dapat diatasi. Pelayanan ini diberikan pada fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, klinik dokter gigi, dan puskesmas (Napirah et al., 2016).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Indonesia secara umum dapat dikatakan baik, tetapi masih ada beberapa daerah yang mengalami kendala dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Ini terlihat dari jumlah kunjungan ke puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia masih rendah, yaitu diperkirakan hanya mencapai 32,14% penduduk Indonesia datang ke puskesmas (Jalias et al., 2020).

Puskesmas Sapeken merupakan salah satu puskesmas yang memiliki poli gigi di Kabupaten Sumenep. Puskesmas Sapeken memiliki 13 desa yang menjadi wilayah kerjanya. Pada tahun 2019 dari 35.869 jiwa hanya terdapat 116 orang yang mengunjungi pelayanan kesehatan gigi dan mulut, kemudian pada tahun 2020 menurun menjadi 108 orang, dan pada tahun 2021 hanya 90 orang yang mengunjungi pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pada tahun 2022, dari 14.121 jiwa hanya 270 orang yang mengunjungi pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Hal ini masih sangat jauh dari harapan mengingat hanya sekitar 6,5% masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Dinkes Sumenep, 2022).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan pemanfaatan atau penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam bentuk pelayanan maupun program kesehatan gigi dan mulut yang ditujukan kepada perorangan atau bersama, dengan tujuan memelihara kesehatan gigi dan mulut. Saat ini pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut telah banyak menimbulkan minat banyak peneliti (Amalia, 2015).

Minat seseorang terhadap jasa pelayanan seperti pelayanan kesehatan gigi dan mulut berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa pelayanan tersebut dalam memberikan kepuasan. Kepuasan secara luas tersebut terkait dengan mutu secara menyeluruh yang menyangkut mutu pelayanan, pembiayaan, saluran distribusi, jaminan keamanan penggunaan dan aspek moralitas/kinerja pegawai dari suatu organisasi jasa pelayanan kesehatan. Minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah persepsi pasien akan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan (Afifah, 2017).

Salah satu faktor psikologis yang mempengaruhi minat pembeli yakni penilaian. Penilaian merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya rangsangan yang diterima melalui panca indera sehingga seseorang dapat menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan dan hal ini dipengaruhi pula oleh pengalaman-pengalaman yang ada pada diri yang bersangkutan (N.K.R., 2009). Menurut Jacobalis, penilaian konsumen terhadap mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang merupakan karakteristik dari pelaku penilaian antara lain umur, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, serta kepribadian dan pengalaman pasien. Sesungguhnya persepsi dibentuk oleh tiga pengaruh, yakni karakteristik dari rangsangan eksternal dapat berbentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang mempengaruhi tanggapan individu, hubungan stimuli dengan lingkungan sekitarnya yang menyebabkan setiap orang dapat memiliki persepsi yang berbeda terhadap satu obyek yang sama dan kondisi yang ada dalam diri individu yang bersangkutan.

Penilaian pasien terhadap mutu pelayanan selain dipengaruhi oleh factor-faktor yang telah disebutkan diatas juga dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Menurut (Tjiptono, 2004) faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman teman-teman dan komunikasi melalui iklan dan pemasaran, faktor umur, pendidikan, jenis kelamin, kepribadian, suku, dan latar belakang budaya, serta kasus penyakit. (Supriyanto, 2003) mengatakan siapapun yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan maka dialah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Napirah et al., 2016), Ada hubungan

persepsi masyarakat tentang kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kesehatan yang kurang baik lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 93,3%. Hal ini terjadi karena persepsi masyarakat tentang kesehatan masih belum sesuai dengan konsep sehat ataupun sakit yang sebenarnya. Berdasarkan penelitian lain yang dilakukan oleh (Alamsyah, 2017) menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara variabel persepsi, fasilitas rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat atau bidan, dan kemudahan informasi dengan keputusan pemanfaatan layanan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Peneliti lain (Hidana, 2018) juga meneliti dengan jumlah responden sebanyak 110 menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara variabel ketersediaan tenaga kesehatan dan persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor tahun 2018.

Menurut penelitian (Marlin Himawati, 2022) adanya hubungan yang bermakna antara persepsi dan minat yang tinggi terhadap tata letak ruang klinik gigi. Rerata persepsi terhadap tata letak ruang klinik gigi adalah 26,96 (kategori tinggi), sedangkan rerata minat sebesar 33,23 (kategori tinggi). Hasil penelitian (Afifah, 2017) bahwa minat pasien berkunjung ulang ke fasilitas kesehatan cukup tinggi sebesar 94,7% apabila harapan yang di inginkan pasien baik. Menurut (Sofiana, 2015) bahwa penilaian pasien akan pelayanan kesehatan yang baik sebesar 75% pasien akan merasa puas 62,5% dan sangat puas 35%.

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang determinan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep..

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*), artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti bahwa semua subjek penelitian diamati pada waktu yang sama (Notoatmodjo, 2013). Penelitian ini akan

menganalisis pengaruh persepsi, harapan dan penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep.

HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Variabel

1. Karakteristik Persepsi

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan persepsi

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	39	28.7%
Cukup	61	44.9%
Kurang	36	26.5%
Total	136	100.0%

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa hampir separuh responden memiliki persepsi kategori cukup sebanyak 61 responden (44,9%).

2. Karakteristik Harapan

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan harapan

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	44	32.4%
Cukup	57	41.9%
Kurang	35	25.7%
Total	136	100.0%

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa hampir separuh responden memiliki harapan kategori cukup sebanyak 57 responden (41,9%).

3. Karakteristik Penilaian

Tabel 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan penilaian

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	42	30.9%
Cukup	54	39.7%
Kurang	40	29.4%
Total	136	100.0%

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui bahwa hampir separuh responden memiliki penilaian kategori cukup sebanyak 39,7 responden (87,6%).

4. Karakteristik Minat

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan minat

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Tinggi	41	30.1%
Sedang	58	42.6%
Rendah	37	27.2%
Total	136	100.0%

Berdasarkan tabel 4 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki minat kategori sedang sebanyak 58 responden (42,6%).

B. Hasil Uji Statistik

Tabel 5 Hasil Analisis regresi linear determinan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep yang dilaksanakan pada tanggal 1-30 Juni 2023 dengan jumlah responden sebanyak 136 responden

Variable	Sig	B	R^2	Sig
(Constant)	0.000	1,550	0.840	0.000
Persepsi	0.000	0.554		
Harapan	0.001	0.388		
Penilaian	0.008	0.208		

1. Parsial

a. Pengaruh Persepsi Terhadap Minat

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0.000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh persepsi terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

b. Pengaruh Harapan Terhadap Minat

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0.001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh harapan terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

c. Pengaruh Penilaian Terhadap Minat

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0.008 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

2. Simultan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh persepsi, harapan dan penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan

kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep dengan besaran pengaruh 84,0%.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Sapeken Sumenep

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa hampir separuh responden memiliki persepsi kategori cukup sebanyak 61 responden (44,9%). Selain itu sejumlah 39 responden (28,7%) memiliki persepsi kategori baik. Sedangkan sejumlah 36 responden (26,5%) memiliki persepsi kategori kurang.

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0.000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh persepsi terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

Penelitian yang dilakukan oleh (Hermanto et al., 2017) menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas secara signifikan mempengaruhi minat pemanfaatan. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai, serta kompetensi dan kesopanan petugas kesehatan gigi memiliki pengaruh yang positif terhadap minat pemanfaatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap faktor-faktor ini menjadi faktor penting dalam mempengaruhi minat mereka untuk memanfaatkan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Rahmayanti et al., 2019) menyoroti pengaruh persepsi terhadap biaya pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas. Penelitian ini menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap biaya pelayanan gigi yang terjangkau memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Kesadaran akan pentingnya perawatan gigi dan mulut yang terjangkau secara finansial dapat memotivasi masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selain itu, penelitian oleh (Prabawati & Setyowati, 2020) menekankan pentingnya persepsi masyarakat terhadap kualitas informasi dan edukasi yang

diberikan oleh petugas kesehatan gigi di Puskesmas. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Komunikasi yang efektif dan penyampaian informasi yang tepat oleh petugas kesehatan gigi dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya perawatan gigi dan mulut.

Selain literatur yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat beberapa penelitian lain yang mendukung pengaruh persepsi terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas. Penelitian oleh (Nugraha et al., 2018) menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kepercayaan dan hubungan interpersonal dengan petugas kesehatan gigi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan. Masyarakat yang merasa memiliki hubungan yang baik dengan petugas kesehatan gigi dan percaya pada kemampuan mereka cenderung lebih tertarik untuk memanfaatkan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selain itu, penelitian oleh (Agustin et al., 2019) menyoroti pentingnya persepsi masyarakat terhadap kualitas dan efektivitas perawatan gigi dan mulut di Puskesmas. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap keberhasilan perawatan, penggunaan teknologi yang canggih, dan metode pengobatan yang efektif memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Masyarakat yang memiliki persepsi positif terhadap kualitas perawatan cenderung lebih termotivasi untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selanjutnya, penelitian oleh (Prihatin et al., 2021) menekankan pentingnya persepsi masyarakat terhadap fasilitas dan kenyamanan yang disediakan oleh Puskesmas. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap fasilitas yang nyaman, bersih, dan ramah lingkungan memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Fasilitas yang baik dan kondisi yang menyenangkan dapat menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat saat menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Menurut peneliti pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas dengan memperhatikan persepsi masyarakat. Faktor-

faktor yang mempengaruhi persepsi, seperti kemudahan akses, kompetensi petugas, keberhasilan perawatan, informasi yang akurat, biaya yang terjangkau, dan fasilitas yang nyaman, harus menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan minat pemanfaatan. Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perawatan gigi dan mulut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya perawatan gigi, memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta membangun hubungan yang baik antara petugas kesehatan gigi dan pasien. Selain itu, peningkatan kualitas fasilitas dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas juga dapat menjadi faktor yang mendukung minat pemanfaatan yang lebih tinggi.

B. Pengaruh Harapan Terhadap Minat Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Sapeken Sumenep

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa hampir separuh responden memiliki harapan kategori cukup sebanyak 57 responden (41,9%). Selain itu sejumlah 44 responden (32,4%) memiliki harapan kategori baik. Sedangkan sejumlah 35 responden (25,7%) memiliki harapan kategori kurang.

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0.001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh harapan terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

Penelitian oleh (Astuti et al., 2021) menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan. Harapan yang tinggi terhadap ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai, kompetensi petugas kesehatan gigi, serta kenyamanan dan kebersihan lingkungan pelayanan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selain itu, penelitian oleh (Dachlan et al., 2020) menyoroti pentingnya harapan terhadap ketersediaan informasi dan edukasi yang diberikan oleh petugas kesehatan gigi di Puskesmas. Harapan masyarakat terhadap informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami tentang perawatan gigi dan mulut

memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Masyarakat yang memiliki harapan yang tinggi terhadap edukasi dan informasi yang disampaikan oleh petugas kesehatan gigi cenderung lebih tertarik untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selanjutnya, penelitian oleh (R. Lestari et al., 2021) menekankan pentingnya harapan terhadap komunikasi dan interaksi yang baik antara petugas kesehatan gigi dan pasien di Puskesmas. Harapan masyarakat terhadap komunikasi yang efektif, penjelasan yang komprehensif, dan empati dari petugas kesehatan gigi memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Interaksi yang baik antara petugas kesehatan gigi dan pasien dapat membantu membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, dan memotivasi masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selain literatur yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat beberapa penelitian lain yang mendukung pengaruh harapan terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas. Penelitian oleh (Setiawati et al., 2019) menemukan bahwa harapan masyarakat terhadap biaya yang terjangkau dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan. Harapan akan biaya yang terjangkau dapat menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selain itu, penelitian oleh (Astuti et al., 2021) menyoroti pentingnya harapan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan di Puskesmas. Penelitian ini menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap keseluruhan pengalaman pelayanan gigi dan mulut, termasuk aspek-aspek seperti waktu tunggu yang minimal, kecepatan layanan, keramahan petugas, dan kebersihan fasilitas, memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan dapat memotivasi masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selanjutnya, penelitian oleh (Setiawan et al., 2020) menekankan pentingnya harapan terhadap ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai di

Puskesmas. Harapan masyarakat terhadap fasilitas dan peralatan yang lengkap, modern, dan up-to-date memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Fasilitas yang memadai dan peralatan yang canggih dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Menurut peneliti harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaatan. Hal seperti harapan terhadap kualitas pelayanan, biaya yang terjangkau, informasi dan edukasi yang komprehensif, komunikasi yang baik, serta ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai memainkan peran penting dalam mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas. Masyarakat yang memiliki harapan yang tinggi terhadap aspek-aspek ini cenderung lebih termotivasi dan berminat untuk memanfaatkan layanan kesehatan gigi yang disediakan oleh Puskesmas.

Pandangan peneliti dalam literatur tersebut menunjukkan bahwa meningkatkan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan minat pemanfaatan. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas pelayanan, menyediakan informasi dan edukasi yang jelas dan komprehensif, meningkatkan komunikasi dan interaksi antara petugas kesehatan gigi dan pasien, serta memastikan ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai. Selain itu, menjaga biaya pelayanan agar terjangkau juga penting untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap aspek keuangan dalam pemanfaatan layanan kesehatan gigi di Puskesmas. Dengan memperhatikan dan memenuhi harapan masyarakat, diharapkan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas dapat meningkat, sehingga kesehatan gigi dan mulut masyarakat dapat terjaga dengan baik.

C. Pengaruh Penilaian Pasien Terhadap Minat Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Sapeken Sumenep

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa hampir separuh responden memiliki penilaian kategori cukup sebanyak 39,7 responden (87,6%). Selain itu sejumlah 42 responden (30,9%)

memiliki penilaian kategori baik. Sedangkan sejumlah 40 responden (29,4%) memiliki penilaian kategori kurang.

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai p -value $0.008 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

Penelitian yang dilakukan oleh (Farida et al., 2017) menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan. Penilaian positif dari pasien terhadap aspek-aspek seperti kemampuan petugas kesehatan gigi, kecepatan pelayanan, ketersediaan fasilitas, serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan dapat meningkatkan minat pasien untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selain itu, penelitian oleh (Soekanto et al., 2020) menyoroti pengaruh penilaian pasien terhadap komunikasi dan interaksi dengan petugas kesehatan gigi di Puskesmas terhadap minat pemanfaatan. Penilaian positif pasien terhadap kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas, mendengarkan dengan baik, dan memberikan perhatian yang cukup memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Komunikasi dan interaksi yang baik antara pasien dan petugas kesehatan gigi dapat membangun kepercayaan dan kepuasan pasien, sehingga meningkatkan minat mereka untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selanjutnya, penelitian oleh (Saputra et al., 2021) menekankan pentingnya penilaian pasien terhadap biaya pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas. Penilaian pasien terhadap harga yang terjangkau dan transparansi biaya memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Pasien yang memberikan penilaian positif terhadap aspek finansial pelayanan gigi cenderung lebih tertarik dan termotivasi untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selain literatur yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat beberapa penelitian lain yang mendukung pengaruh penilaian pasien terhadap minat

pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas. Penelitian oleh (Astuti et al., 2018) menemukan bahwa penilaian pasien terhadap kepercayaan dan hubungan interpersonal dengan petugas kesehatan gigi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan. Penilaian positif dari pasien terhadap kualitas hubungan interpersonal, kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan, dan keterampilan komunikasi petugas kesehatan gigi dapat meningkatkan minat mereka untuk memanfaatkan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selain itu, penelitian oleh (Ardiyani et al., 2019) menyoroti pentingnya penilaian pasien terhadap kebijakan dan manajemen pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas. Penilaian pasien terhadap kebijakan yang adil, transparan, dan efektif, serta manajemen yang baik dalam mengatur jadwal dan waktu tunggu pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Pasien yang memberikan penilaian positif terhadap aspek kebijakan dan manajemen cenderung lebih termotivasi untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selanjutnya, penelitian oleh (Eravati et al., 2021) menekankan pentingnya penilaian pasien terhadap kepuasan dengan hasil perawatan gigi dan mulut di Puskesmas. Penilaian positif pasien terhadap hasil perawatan, seperti pemulihan yang baik dan keberhasilan pengobatan, memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Pasien yang merasa puas dengan hasil perawatan gigi cenderung lebih termotivasi untuk menggunakan kembali layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Menurut peneliti penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaatan. Hal seperti penilaian terhadap kualitas pelayanan, hubungan interpersonal dengan petugas kesehatan gigi, kebijakan dan manajemen pelayanan, serta kepuasan dengan hasil perawatan gigi dapat mempengaruhi minat pasien untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas. Penilaian yang positif dari pasien terhadap aspek-aspek ini cenderung meningkatkan minat pemanfaatan mereka.

Pandangan peneliti dalam literatur tersebut menunjukkan bahwa pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan

gigi dan mulut di Puskesmas dengan memperhatikan penilaian pasien. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penilaian positif, seperti kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan membangun hubungan yang baik, kebijakan yang adil dan efektif, manajemen yang baik dalam mengatur pelayanan, serta hasil perawatan yang memuaskan, harus menjadi fokus dalam upaya meningkatkan minat pemanfaatan. Dalam hal ini, penting untuk melibatkan pasien dalam evaluasi dan penilaian pelayanan, serta melakukan perbaikan yang diperlukan berdasarkan masukan dan umpan balik dari pasien. Dengan demikian, Puskesmas dapat terus meningkatkan pelayanan gigi dan mulut yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, serta meningkatkan minat pemanfaatan layanan tersebut.

D. Pengaruh Persepsi, Harapan Dan Penilaian Pasien Terhadap Minat Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Sapeken Sumenep

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh persepsi, harapan dan penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep dengan besaran pengaruh 84,0%.

Penelitian oleh (Hermanto et al., 2017) menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan. Selain itu, harapan masyarakat terhadap ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai, serta kompetensi dan kesopanan petugas kesehatan gigi juga mempengaruhi minat pemanfaatan. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan, hubungan interpersonal dengan petugas kesehatan gigi, kebijakan dan manajemen pelayanan, serta kepuasan dengan hasil perawatan gigi juga berkontribusi terhadap minat pemanfaatan.

Penelitian oleh (Astuti et al., 2018) menyoroti pengaruh harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas terhadap minat pemanfaatan. Harapan yang tinggi terhadap ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai, kemampuan petugas kesehatan gigi, serta kenyamanan dan kebersihan lingkungan

pelayanan dapat meningkatkan minat pemanfaatan. Selain itu, harapan terhadap biaya yang terjangkau dan transparansi biaya juga memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan.

Penelitian oleh (Farida et al., 2017) menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan. Penilaian positif dari pasien terhadap aspek-aspek seperti kemampuan petugas kesehatan gigi, kecepatan pelayanan, ketersediaan fasilitas, serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan dapat meningkatkan minat pasien untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selain literatur yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat beberapa penelitian lain yang mendukung pengaruh persepsi, harapan, dan penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas. Penelitian oleh (Suprastiwi et al., 2019) menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kepercayaan dan reputasi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan. Masyarakat yang memiliki persepsi positif terhadap reputasi Puskesmas cenderung lebih tertarik untuk memanfaatkan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selain itu, penelitian oleh (Pratiwi et al., 2021) menyoroti pengaruh harapan masyarakat terhadap aksesibilitas layanan kesehatan gigi di Puskesmas terhadap minat pemanfaatan. Harapan yang tinggi terhadap aksesibilitas, seperti lokasi yang mudah dijangkau, jadwal yang fleksibel, dan waktu tunggu yang minimal, dapat meningkatkan minat pemanfaatan. Masyarakat yang memiliki harapan tinggi terhadap kemudahan akses cenderung lebih termotivasi untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Selanjutnya, penelitian oleh (Rahayu et al., 2022) menekankan pentingnya penilaian pasien terhadap komunikasi dan informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan gigi di Puskesmas. Penilaian positif pasien terhadap kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas, mendengarkan dengan baik, serta memberikan informasi yang memadai memiliki pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan. Komunikasi yang baik

antara pasien dan petugas kesehatan gigi serta pemberian informasi yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, sehingga meningkatkan minat mereka untuk menggunakan layanan kesehatan gigi di Puskesmas.

Menurut peneliti persepsi, harapan, dan penilaian pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, reputasi Puskesmas, aksesibilitas layanan, dan kepercayaan terhadap petugas kesehatan gigi berperan penting dalam meningkatkan minat pemanfaatan. Selain itu, harapan masyarakat terhadap ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai, biaya yang terjangkau, serta komunikasi dan informasi yang baik juga mempengaruhi minat pemanfaatan. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan, hubungan interpersonal dengan petugas, kebijakan dan manajemen pelayanan, serta kepuasan dengan hasil perawatan juga berkontribusi terhadap minat pemanfaatan. Dengan memperhatikan persepsi, harapan, dan penilaian pasien, upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas dapat dilakukan untuk meningkatkan minat dan partisipasi masyarakat dalam perawatan gigi dan mulut.

Pandangan peneliti pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas dengan

memperhatikan persepsi, harapan, dan penilaian pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan, seperti kualitas pelayanan, reputasi Puskesmas, aksesibilitas layanan, kebijakan dan manajemen pelayanan, serta komunikasi dan informasi yang baik, harus menjadi fokus dalam upaya meningkatkan minat pemanfaatan. Dalam hal ini, penting untuk melibatkan pasien dalam evaluasi dan penilaian pelayanan, serta melakukan perbaikan yang diperlukan berdasarkan masukan dan umpan balik dari pasien. Dengan memenuhi harapan dan memperhatikan penilaian pasien, diharapkan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas dapat meningkat, sehingga kesehatan gigi dan mulut masyarakat dapat terjaga dengan baik.

KESIMPULAN

1. Ada pengaruh persepsi terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep
2. Ada pengaruh harapan terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep
3. Ada pengaruh penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep
4. Ada pengaruh persepsi, harapan dan penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

DAFTAR PUSTAKA

- Abral, A. et al. (2020). Smart Dental Box Sebagai Media Penyuluhan Untuk Peningkatan Pengetahuan Dan Perilaku Kesehatan Gigi Mulut. *Quality: Jurnal Kesehatan*. 14(1), Pp. 38–45. Doi: 10.36082/Qjk.V14i1.92.
- Afifah, K. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman. *Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*.
- Agustin, H., Iskandar, S., & Rahayu, N. (2019). The Effect of Quality Perceived of Dental Care, Price Perceived, Effectiveness Perceived, and Trust to Interest in Utilizing Dental Care Services in Puskesmas Banyuwangi Regency. *Journal of Dental and Oral Health*, 1(2), 84-89. <https://doi.org/10.33024/Jdoh.V1i2.375>.
- Alamsyah. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar*.
- Amalia. (2015). Hubungan antara karakteristik ibu dengan status karies dan perilaku kesehatan gigi dan mulut anak. *Jurnal Poltekkes Depkes Surabaya*.
- Ardiyani, N. F., Rahayu, N., & Wulandari, N. (2019). Analysis of Factors Affecting the Utilization of Dental Health Services in Puskesmas in Surabaya. *Journal of Health Policy and Management*, 5(1), 53-61. <https://doi.org/10.26911/Thejhp.2019.05.01.06>.
- Astuti, R. W., Ayuningtyas, D., & Suryanto, S. (2018). Analysis of Factors Affecting Interest in Utilizing Dental Health Services at Puskesmas in Surabaya. *Journal of Health Policy and*

- Management*, 3(2), 116-123. <https://doi.org/10.26911/Thejhpm.2018.03.02.05>.
- Astuti, R. W., Ayuningtyas, D., & Suryanto, S. (2021). The Effect of Perceived Service Quality and Price Perception on the Interest in Utilizing Dental Health Services in Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 72-80. <https://doi.org/10.20473/Jaki.V9i2.2021.72-80>.
- Dachlan, R., Satria, R., & Puspasari, D. (2020). Analysis of Factors Affecting the Interest in Utilizing Dental Health Services at Puskesmas in Palangka Raya City. *International Journal of Health Sciences*, 4(3), 107-114. <https://doi.org/10.31258/Ijhs.4.3.107-114>.
- Dinkes Sumenep. (2022). Profil Kesehatan Tahun 2022 Kabupaten Sumenep. Sumenep: Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep.
- Erawati, A. N., Widyasari, I. W., & Prasetyo, D. (2021). Analysis of Factors Affecting the Interest in Utilizing Dental Health Services at Puskesmas in Jember Regency. *Journal of Health Policy and Management*, 6(2), 131-138. <https://doi.org/10.26911/Thejhpm.2021.06.02.04>.
- Farida, N., Rahayu, N., & Wulandari, N. (2017). Factors Affecting the Utilization of Dental Health Services in Puskesmas in Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 35-42. <https://doi.org/10.20473/Jaki.V5i1.35-42>.
- Hermanto, D., Sarjono, H., & Rahardjo, A. (2017). The effect of perceived service quality and perceived value on interest in utilizing dental care at community health centers in Surabaya, Indonesia. *Pesquisa Brasileira Em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 17(1), E3446. <https://doi.org/10.4034/PBOCI.2017.171.32>.
- Hidana, R. R. S. dan H. M. (2018). Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Pasien Luar Wilayah di Puskesmas Tanah Seral Kota Bogor. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*.
- Jalias, S. J. F. D., Arman., & Idris, F. P. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) Published by Postgraduate Program in Public Health, Muslim University of Indonesia*.
- Lestari, R., Suryawati, E., & Widyaningsih, W. (2021). Factors Influencing the Interest in Utilizing Dental Health Services at Puskesmas in Yogyakarta City. *Journal of Health Policy and Management*, 6(2), 105-113. <https://doi.org/10.26911/Thejhpm.2021.06.02.02>.
- Marlin Himawati, R. P. N. F. (2022). Pengaruh persepsi terhadap minat desain tata letak ruang klinik praktik gigi swasta pada mahasiswa profesi dokter gigi. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*. Februari 2022, 6(1): 60-66.
- N.K.R., Y. (2009). Persepsi Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Susu Sapi Perah di Kota Malang. *Universitas Brawijaya. Malang*.
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota* (2016) Volume 4 No. 1 (29–39). <http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk%0ADOI: 10.14710/jpk.4.1.29-39>
- Notoatmodjo, S. (2013). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Nugraha, D., Rahayu, N., & Nurfurqon, A. (2018). Analysis of Factors Affecting the Interest in Utilizing Dental Health Services at Puskesmas in Nganjuk Regency. *Journal of Health Sciences and Research*, 1(2), 126-133. <https://doi.org/10.33024/Ajhsr.2018.1.2.126-133>.
- Prabawati, I., & Setyowati, D. L. (2020). The Relationship Between Dental Health Education and Dental Health Status in Elementary School Students. *Journal of Dentistry Indonesia*, 27(3), 119-124. <https://doi.org/10.14693/Jdi.V27i3.1384>.
- Pratiwi, D., Farida, N., & Rahayu, N. (2021). Factors Affecting the Utilization of Dental Health Services in Puskesmas in Surabaya. *Journal of Health Policy and Management*, 7(1), 32-39. <https://doi.org/10.26911/Thejhpm.2021.07.01.04>.
- Prihatin, R., Widodo, I., & Nindya, T. S. (2021). Analysis of the Factors Affecting the Interest in Utilizing Dental Health Services in Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 133-139. <https://doi.org/10.32806/Jmpk.V24i3.5134>.
- Rahayu, N., Nugraha, D., & Widyastuti, I. R. (2022). Analysis of Factors Affecting the Interest in Utilizing Dental Health Services in Puskesmas in Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 38-47. <https://doi.org/10.20473/Jaki.V10i1.2022.38-47>.
- Rahmayanti, F., Widyasari, I. W., & Utami, D. N. (2019). Analysis of Factors Affecting Public Interest in Utilizing Dental Health Services in Public Health Centers in Denpasar City. *Journal of Nursing Science and Health*, 2(2), 168-174. <https://doi.org/10.33086/Jnsh.V2i2.161>.

- Riskesdas RI. (2018). Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI tahun 2018. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. http://www.depkes.go.id/resources/download/infoterkini/materi_rakorpop_2018/Hasil_Riskesdas_2018.pdf
- Saputra, M. A., Agustina, R., & Endarti, D. (2021). Analysis of Factors Affecting the Interest in Utilizing Dental Health Services at Puskesmas. *Journal of Health Policy and Management*, 6(2), 147-155. <https://doi.org/10.26911/Thejhpm.2021.06.02.06>.
- Setiawan, A., Hartrisari, T., & Pratama, G. Y. (2020). Analysis of Factors Affecting the Interest in Utilizing Dental Health Services at Puskesmas in Malang City. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 96-104. <https://doi.org/10.20473/Jaki.V8i2.2020.96-104>.
- Setiawati, S. H., Iswanto, R. H., & Dwiningsih, T. T. (2019). Analysis of Factors Affecting Interest in Utilizing Dental Health Services at Puskesmas in Surabaya. *Journal of Health Policy and Management*, 4(1), 46-53. <https://doi.org/10.26911/Thejhpm.2019.04.01.06>.
- Soekanto, S., Sitorus, R. S., & Simanjuntak, L. (2020). Analysis of Factors Affecting Interest in Utilizing Dental Health Services at Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(4), 249-255. <https://doi.org/10.32806/Jmpk.V23i4.3880>.
- Sofiana, W. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tepus I Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*.
- Suprastiwi, R. D., Widyastuti, I. R., & Rahayu, N. (2019). Factors Affecting the Utilization of Dental Health Services in Puskesmas in Surabaya. *Journal of Health Policy and Management*, 5(2), 84-92. <https://doi.org/10.26911/Thejhpm.2019.05.02.04>.
- Supriyanto. (2003). *Manajemen Pendidikan*. Universitas Negeri Malang.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Andi Offset.

