

**ISSN 2597– 6052**DOI: <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4303>**MPPKI****Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia**  
*The Indonesian Journal of Health Promotion**Review Articles**Open Access***Mutu Layanan dan Kepuasan Pasien pada Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut  
Pemerintah dan Swasta: Literature Review***Quality of Services and Patient Satisfaction in Public and Private Dental Health Services:  
Literature Review***Haspeni Simanjuntak<sup>1\*</sup>, Puput Oktamianti<sup>2</sup>, Cicilya Candi<sup>3</sup>**<sup>1,2,3</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia\*Korespondensi Penulis: [haspeni.simanjuntak@ui.ac.id](mailto:haspeni.simanjuntak@ui.ac.id)**Abstrak****Latar belakang:** Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan umum yang berperan dalam mendukung setiap individu ketika bersosialisasi dalam masyarakat dan dalam mencapai potensi tertinggi diri mereka. Untuk mencapai *Universal Health Coverage* untuk kesehatan mulut diperlukan kesetaraan mutu layanan kesehatan gigi dan mulut di pelayanan kesehatan.**Tujuan:** untuk mengetahui mutu pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada penyedia layanan baik di sektor pemerintah maupun swasta.**Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah tinjauan literatur (*littrature review*) dengan pencarian artikel ilmiah melalui *ProQuest*, *Taylor & Francis* dan *Medline*.**Hasil:** Didapati 634 artikel ilmiah kemudian dilakukan seleksi sehingga didapatkan 12 artikel ilmiah yang peneliti *review*.**Kesimpulan:** Tidak ada perbedaan signifikan baik mutu dan kepuasan pasien pada layanan gigi publik/pemerintah maupun swasta.**Kata Kunci:** Mutu Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut; Kepuasan Pasien; Pemerintah dan Swasta**Abstract****Introduction:** Dental and oral health is an integral part of general health which plays a role in supporting every individual when socializing in society and in achieving their highest potential. To achieve *Universal Health Coverage* for oral health, equality of quality of dental and oral health services is needed in health services.**Objective:** To determine the quality of service and patient satisfaction with dental and oral health services at service providers in both the public and private sectors.**Method:** The research method used is a literature review. Search scientific articles through *ProQuest*, *Taylor & Francis* and *Medline*.**Result:** Obtained 634 scientific articles then a selection was carried out so that 12 scientific articles were obtained which the researchers reviewed**Conclusion:** Based on the review, it stated that there was no significant difference in quality and patient satisfaction in public and private dental services**Keywords:** Oral and Dental Quality Care; Patient Satisfaction; Public and Private Sector

## PENDAHULUAN

Masalah gigi dan mulut merupakan masalah kesehatan masyarakat yang signifikan pada tingkat global, regional dan nasional, yang mana dapat membahayakan kesehatan individu dan populasi, meskipun hal ini sering tidak diakui secara publik. Berdasarkan laporan status kesehatan mulut *World Health Organization* (WHO) tahun 2022, penyakit mulut adalah penyakit tidak menular paling tersebar luas yang mempengaruhi hampir setengah dari populasi dunia (3,5 miliar orang di seluruh dunia), meskipun sebagian besar dapat dicegah. Perkiraan jumlah kasus penyakit mulut di seluruh dunia sekitar satu miliar lebih banyak dari kasus gabungan kelima penyakit tidak menular (PTM) utama (gangguan mental, penyakit kardiovaskular, diabetes, penyakit pernapasan kronis, dan kanker). Dengan beban masalah gigi dan mulut yang tinggi, ketidaksetaraan yang mencolok dan faktor risiko yang sama dengan PTM lainnya, penyakit gigi dan mulut berdampak besar pada kesehatan, kesejahteraan, sistem layanan kesehatan dan ekonomi karena dapat menambah beban PTM yang semakin meningkat (1).

WHO mendefinisikan mutu layanan kesehatan sebagai sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien meningkatkan hasil kesehatan yang diinginkan. Mutu pelayanan merupakan sejumlah persepsi yang berbeda-beda dari pelanggan ketika pelayanan diberikan. Saat ini dunia kesehatan semakin kompetitif, organisasi harus memberikan apa yang pelanggan harapkan. Apa yang organisasi anggap suatu hal yang penting, belum tentu hal tersebut sama pentingnya dengan pandangan pelanggan (2). Sistem layanan kesehatan bermutu tinggi harus mengikuti prosedur kesehatan, memastikan hasil terbaik bagi pasien, dan mengurangi risiko efek samping yang tidak diinginkan. Hal ini merupakan salah satu hak asasi manusia yang mendasar. Pasien dan profesional kesehatan sama-sama terlibat dalam peningkatan mutu layanan Kesehatan (3).

Layanan kesehatan harus sering dievaluasi untuk mempertahankan atau meningkatkan tingkat kualitasnya. Kepuasan pasien muncul sebagai salah satu cara untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dan merupakan indikator hasil yang penting (4),(5). Cara demikian juga telah digunakan untuk mengevaluasi komunikasi antara profesional dan pasien dan untuk membantu dalam memilih alternatif yang tepat untuk mengatur penyediaan layanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan prediktor perilaku kesehatan yang penting dan merupakan penentu dalam penggunaan layanan. Pasien yang tidak puas dapat menciptakan penolakan dalam mengikuti orientasi profesional dan tidak akan datang kembali ke fasilitas layanan tersebut di kemudian hari. Untuk meningkatkan layanan kesehatan gigi dan mulut yang berpusat pada pasien, penyedia layanan harus menilai evaluasi dari pasien, karena dokter gigi tidak dapat merasakan ketidakpuasan pasien selama prosedur tindakan berlangsung (5).

Mengukur kepuasan pasien menjadi semakin penting. Kepuasan terhadap penyediaan layanan kesehatan adalah fondasi institusi layanan kesehatan publik dan swasta di seluruh dunia (3). Penggunaan layanan gigi baik publik ataupun swasta dapat dikaitkan dengan tingkat kepuasan yang berbeda-beda pada setiap pasien dikarenakan perbedaan layanan yang diberikan, tetapi juga dapat dikaitkan dengan karakteristik pasien itu sendiri. Dalam layanan swasta atau perencanaan kesehatan pada sektor swasta, jika pasien tidak puas dengan layanan yang disediakan, pasien dapat memilih untuk mencari profesional lain, berbeda dengan layanan publik. Pada sektor publik, pasien diarahkan untuk berkonsultasi secara khusus dengan unit rujukan kesehatan yang sudah bekerjasama, dimana terdapat *catchment area*. Dalam layanan publik, pasien dapat mengakses layanan tanpa membayar sendiri, dan biaya ini juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien (4).

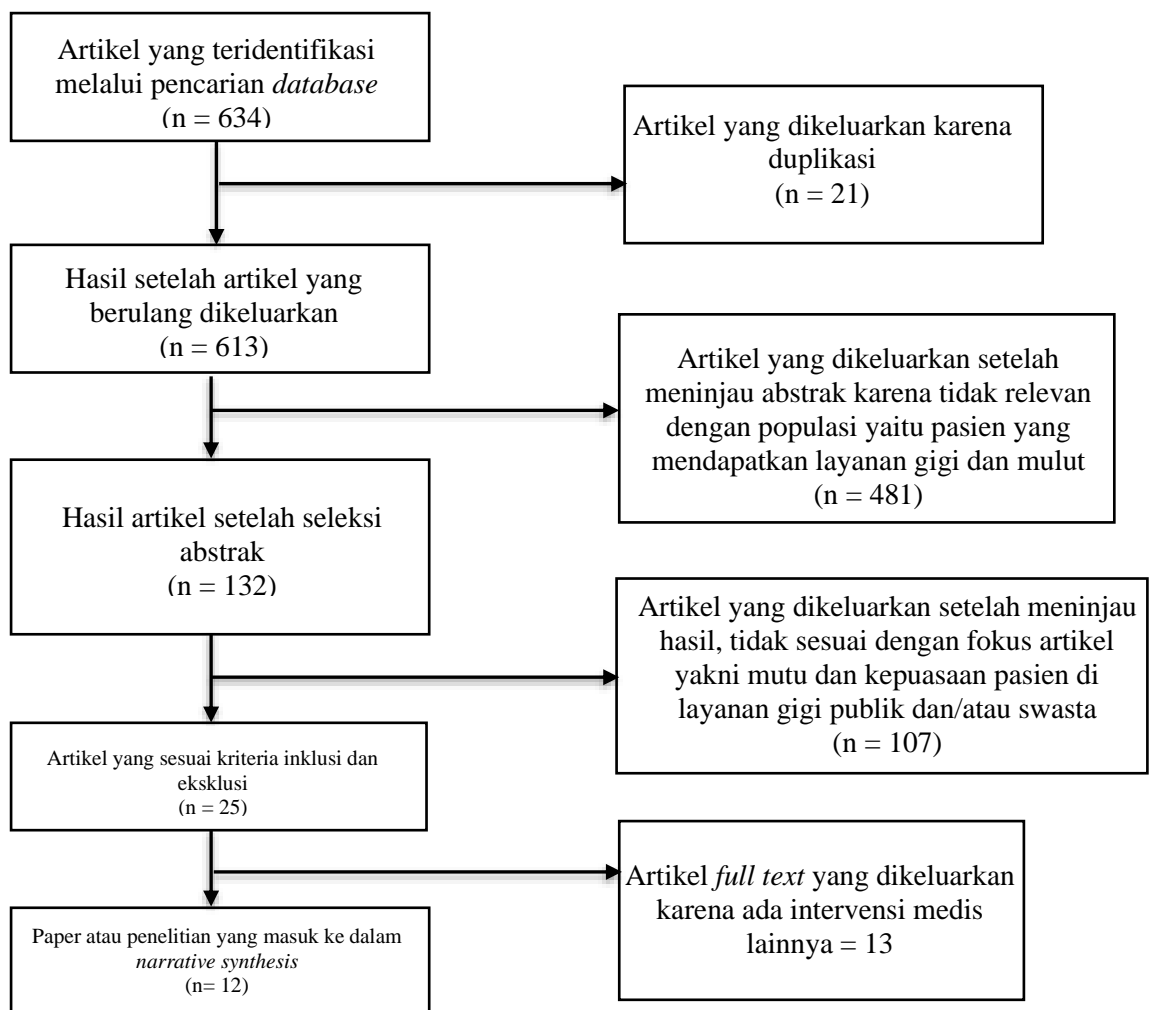
Penguatan mutu pelayanan kesehatan sudah sepatutnya menjadi fokus utama untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kesetaraan mutu layanan kesehatan di fasilitas kesehatan akan berdampak pada tercapainya *Universal Health Coverage* (UHC) untuk kesehatan mulut pada tahun 2030.1 Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk meninjau mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dan kepuasan pasien pada sektor publik dan swasta.

## METODE

Penelitian dilakukan terhadap literatur yang relevan dan memilih publikasi ilmiah yang membahas mutu dan kepuasan pasien terhadap layanan gigi pemerintah/publik dan/atau swasta. Pencarian sistematis dilakukan melalui database elektronik melalui ProQuest, Taylor & Francis dan Medline. Dalam Pengembangan pencarian awal, berbagai kombinasi istilah pencarian digunakan untuk mengidentifikasi artikel yang relevan. Pencarian awal dilakukan dengan kata kunci "*oral and dental care*", "*quality health centre*", "*patient satisfaction*" dan "*public and private sector*". Artikel ilmiah yang telah ditemukan, kemudian dilakukan penyaringan berdasarkan jurnal yang terpublikasi *full text*, *free full text* dengan bahasa inggris dan tahun terbit dalam 10 tahun terakhir (2013–2023). Artikel-artikel yang dianggap memenuhi syarat pada awalnya dipilih berdasarkan judul dan abstraknya, kemudian dilakukan analisis kompleks terhadap isinya; data dan hasil yang paling relevan dan informatif diekstraksi. Artikel ini bermaksud untuk menyajikan layanan gigi dan mulut yang disediakan pemerintah/publik dan/atau swasta baik dari segi mutu layanan gigi dan mulut dan/atau kepuasan pasien. Seleksi sumber artikel ilmiah dilakukan dengan menggunakan PRISMA (*Preffered Reporting Items for Systematic Reviews and Meta Analysis*) yang sesuai kriteria inklusi dan eksklusi serta tujuan penelitian.

**Tabel 1. Metodologi Pemilihan  
Identifikasi Studi melalui Database**

Kata Kunci	“oral and dental care”, “quality health centre”, “patient satisfaction” dan “public and private sector”	
Database	ProQuest, Taylor and Francis, Medline	
Kriteria Inklusi	Artikel yang relevan dengan topik dan tematik mutu dan kepuasan pasien pada layanan gigi dan mulut pemerintah/publik dan/atau swasta.	
Kriteria Eksklusi	Artikel yang judulnya tidak berkaitan dengan isinya dan artikel yang berbentuk <i>literature review</i>	
Artikel yang teridentifikasi	ProQuest	556 artikel
	Taylor & Francis	27 artikel
	Medline	51 artikel
Total Artikel	634 artikel	
Artikel yang berulang	21 artikel dikeluarkan	
Analisis artikel <i>full text</i>	601 artikel dikeluarkan karena tidak sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, serta ada intervensi medis lainnya	
Sumber akhir artikel	12 artikel	



Gambar 1. PRISMA Flow Chart

**HASIL**

Berdasarkan hasil dari pencarian yang menggunakan tiga database didapatkan 634 artikel ilmiah, kemudian dilakukan penyaringan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, serta seleksi artikel ilmiah yang serupa, lalu peneliti menetapkan 12 artikel ilmiah terpilih yang akan digunakan berdasarkan tujuan penelitian.

Artikel ilmiah yang memenuhi kriteria berasal dari negara Brazil, Iran, India, Arab Saudi, Swedia, Mauritius, Indonesia, Inggris Raya, Pakistan dan Croatia. Setiap studi membahas mengenai kepuasan pasien dan/atau mutu layanan kesehatan gigi dan mulut baik yang disediakan oleh sektor pemerintah/publik dan/atau swasta. Dari ke-12 artikel yang telah ditetapkan, terdapat 3 artikel yang membahas mengenai mutu layanan gigi pemerintah/publik dan swasta, 3 artikel yang membahas mengenai kepuasan pasien pada layanan gigi pemerintah/publik dan swasta, 1 artikel yang membahas mengenai mutu layanan gigi pemerintah/publik, 1 artikel yang membahas mengenai kepuasan pasien pada layanan gigi swasta dan 4 artikel yang membahas mengenai kepuasan pasien pada layanan gigi pemerintah/publik. Adapun hasil ekstraksi artikel ilmiah dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 2.

Tabel 2. Ekstraksi Data

No	Peneliti (tahun)	Judul	Lokasi	Desain studi	Hasil
1	Aline Macarevich, Luciane Maria Piletto, Juliana Barbinot Hugert, Roger Keller Celeste (2018)	<i>User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil</i>	Brazil	<i>Cross-sectional</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lebih dari 85% partisipan di semua golongan usia menilai pelayanan gigi baik publik maupun swasta berada pada tingkat baik dan sangat baik.</li> <li>2. Tidak ada perbedaan secara signifikan di kalangan usia dewasa dan lansia antara layanan gigi publik dan swasta.</li> <li>3. Pelanggan pada usia remaja lebih merasa puas pada layanan gigi swasta dibanding layanan gigi pemerintah/publik.</li> </ol>
2	Asmaa Riaz, Eme Sughra (2021)	<i>Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services Using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi</i>	India	<i>Cross-sectional</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien kebanyakan tidak puas di semua dimensi dalam layanan gigi yang disediakan oleh rumah sakit pemerintah/publik.</li> </ol>
3	Nooredin Dopeykar, Mohammadkari Bahadori, Parisa Mehdizadeh, Ramin Ravangard, Mahmood Salesi, Sayed Mojtaba Hosseini (2018)	<i>Assesing the Quality of Dental Services Using SERVQUAL Model</i>	Iran	<i>Cross-sectional</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayoritas pasien merasa mutu layanan gigi yang disediakan pemerintah/publik masih rendah.</li> </ol>
4	Abdullah M. Alshahrani (2016)	<i>Health-care system and Accessibility of Dental Services of Kindom Saudi Arabia: An update</i>	Arab Saudi	Studi Kasus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien merasa layanan gigi yang disediakan pemerintah/publik memiliki mutu yang masih rendah dibanding swasta</li> <li>2. Jenis layanan gigi yang disediakan pemerintah/publik masih terbatas dibanding yang disediakan oleh swasta.</li> </ol>

5	Fuad Husain Akbar, Buehanuddin Pasiga, Rasmidar Samad, Rini Pratiwi, Ayub Irmadani Anwar, Nursyamsi Djamaluddin, Ludfia Ulfa (2018)	<i>Evaluation of Expectations and Perceptions on Quality of Dental Services in Bantaeng District, South Sulawesi, Indonesia, 2018</i>	Indonesia	<i>Cross-sectional</i>	1. Pasien merasa cukup puas terhadap layanan gigi yang disediakan pemerintah/publik, namun layanan gigi masih bisa ditingkatkan lagi.
6	Raimo Palvarinne, Downen Birkhed, Birger Forsberg, Eeva Widstrom (2019)	<i>Visitor's experiences of public and private dental care in Sweden in 1992—2012</i>	Swedia	<i>Cross-sectional</i>	1. Perbedaan layanan publik dan swasta selama 20 tahun (1992-2012) terletak pada kepuasan, akses dan ketersediaan layanan gigi. 2. Distribusi kepuasan pasien di layanan gigi pemerintah/publik berada pada cukup puas (58,3%), sedangkan pada layanan gigi swasta, berada pada sangat puas (52,1%),
7	Majed Almutairi, Gerry McKenna, Claran O'Neil (2022)	<i>Satisfaction with dental care services in Great Britain 1998-2019</i>	Inggris Raya	<i>Cross-sectional</i>	1. 71% responden puas terhadap layanan gigi pemerintah/publik.
8	Anum Mahmood, Adel Zia Siddiqui, Rida Shahid, Irshadullah, Naqeeb, Zara Khan (2021)	<i>Assesment of patients satisfaction seen at private hospital in Karachi</i>	Pakistan	<i>Cross-sectional</i>	1. Secara umum, pasien merasakan puas terhadap layanan gigi yang diberikan oleh Rumah Sakit Swasta di Karachi. 2. 89% pasien puas terhadap sikap dokter gigi, 76,7% puas terhadap penjelasan yang diberikan dokter gigi, 89,7% puas terhadap kerahasiaan data pasien 3. 85,4% pasien tidak puas terhadap fasilitas parkir, 85,6% tidak puas terhadap fasilitas toilet, 56% pasien tidak puas terhadap waktu tunggu yang lama
9	Antonija Tadin, Marijeta Dacic, Lidia Gavic (2023)	<i>University Students' Satisfaction with the Quality of Primary Dental Healthcare Services and Dentists in Croatia: A Cross-Sectional Study</i>	Croatia	<i>Cross-sectional</i>	Mayoritas pasien merasa puas terhadap layanan gigi yang diberikan oleh pemerintah/publik.
10	Ramlugun Chandrakiran, Mohadeb-Somar Jhassu Varsha Naveena, Somar Mirinal (2023)	<i>Comparison of Patient Satisfaction Between Public Dental Health Care Centres and Private Dental Clinics in Mauritius</i>	Mauritius	<i>Cross-sectional</i>	Kepuasan pasien di klinik gigi swasta lebih tinggi dibanding di pusat kesehatan gigi publik.

11	M. Tickle, L.O'Malley, P. Brocklehurst, A.- M. Glenny, T. Walsh, S. Campbell (2015)	<i>A National Survey of the Public's View on Quality in Dental Care</i>	Inggris Raya	Survei	Tidak ada perbedaan signifikan dalam persepsi mutu antara pasien yang menerima layanan mereka di publik maupun swasta; namun, biaya layanan gigi swasta lebih mahal dibanding layanan gigi pemerintah/publik.
12	Swapnarag Swain (2018)	<i>Do Patients Really Perceived Better Quality of Service in Private Hospitals than Public Hospitals in India?</i>	India	Cross-sectional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja rumah sakit pemerintah/publik lebih baik pada seluruh dimensi teknis, sedangkan rumah sakit swasta, kinerja lebih baik di sebagian besar dimensi fungsional.</li> <li>2. Rumah sakit pemerintah/publik menyediakan layanan kesehatan berbiaya rendah yang ditargetkan untuk populasi sosio-ekonomi rendah hingga menengah, sedangkan rumah sakit swasta cenderung berbiaya tinggi yang ditargetkan untuk kelompok berpenghasilan tinggi.</li> <li>3. Perbedaan signifikan secara statistik (<math>p &lt; 0,05</math>) pada mutu layanan yang antara rumah sakit pemerintah/publik dan swasta di keempat dimensi teknis. Skor rumah sakit swasta lebih tinggi untuk sebagian besar dimensi fungsional mutu layanan seperti infrastruktur, ketersediaan sumber daya, prosedur administrasi, waktu tunggu, sikap staf dan informasi ketersediaan.</li> </ol>

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar artikel menyatakan bahwa terdapat perbedaan mutu layanan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan gigi yang diselenggarakan pemerintah/publik maupun swasta. Namun, perbedaan tersebut tidak dinyatakan secara signifikan, hanya dua artikel yang menyatakan terdapat perbedaan yang signifikan. Penelitian ini menemukan bahwa pasien merasa cukup puas dan puas terhadap layanan gigi yang diselenggarakan publik/pemerintah serta puas dan sangat puas terhadap layanan gigi yang diselenggarakan oleh swasta. Hanya ada dua artikel yang menyatakan mutu pelayanan publik/pemerintah masih dalam kategori rendah.

## PEMBAHASAN

Memberi perhatian terhadap mutu dan peningkatan pelayanan merupakan salah satu prinsip dasar agar suatu organisasi dapat bertahan. Hal ini menjadi tantangan besar bagi setiap fasilitas layanan kesehatan tanpa kecuali bagi layanan kesehatan gigi dan mulut. Mutu layanan kesehatan merupakan sebuah konsep yang multidimensi dimana salah satu aspek yang penting didalamnya adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai mutu layanan sebuah organisasi Kesehatan (6). Melalui kepuasan pasien, wawasan mengenai seberapa baik suatu sistem memenuhi kebutuhan pasien dan bagaimana meningkatkan mutu layanan dapat lebih dipahami (7).

Dalam memenuhi kebutuhan pasien akan layanan gigi dan mulut, penting untuk memberikan perhatian terhadap mutu layanan gigi dan kepuasan pasien (6). Macarevich et al (2018), juga menyatakan kepuasan pasien berkaitan erat juga dengan penggunaan dari fasilitas layanan kesehatan itu sendiri baik yang dikelola oleh pemerintah/publik maupun swasta. Pada golongan usia remaja, terdapat perbedaan yang signifikan dimana para remaja lebih puas akan pelayanan gigi yang diberikan oleh sektor swasta dibanding pemerintah/publik. Sementara untuk golongan usia dewasa dan lanjut usia tidak ada perbedaan kepuasan yang signifikan antara layanan gigi sektor publik/pemerintah ataupun swasta. Golongan remaja lebih menekankan kepada fasilitas yang dimiliki oleh sektor swasta seperti ketersediaan WiFi (5).

Penelitian Palvarinne et al (2019), menemukan bahwa kepuasan pasien pada layanan gigi swasta semakin meningkat dari tahun ke tahun sedangkan pada sektor pemerintah/publik, kepuasan pasien pada layanan gigi semakin menurun. Hal ini kemungkinan dikarenakan akses dan ketersediaan yang lebih besar pada sektor swasta. Terlebih lagi, perawatan yang disediakan sektor swasta lebih canggih dan mahal sementara sektor publik lebih sederhana dan murah.2 Layanan gigi swasta juga memiliki lebih banyak sumber daya dan staf dibandingkan layanan gigi publik, sehingga waktu tunggu lebih singkat dan layanan lebih efisien (8). Penelitian Riaz & Sughra (2021) dan Akbar et al, (2018) juga

menemukan bahwa persepsi mutu layanan gigi pada sektor publik/pemerintah lebih rendah dibandingkan harapan pasien. Pasien lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan gigi dari sektor swasta (9,10,11).

Beberapa penelitian terdahulu menemukan bahwa pasien merasa layanan swasta memiliki mutu yang lebih baik dibandingkan layanan pemerintah/publik. Meskipun hasil menunjukkan secara keseluruhan fasilitas layanan swasta lebih baik, namun perbedaan tersebut tidak signifikan. Elemen penting dalam mutu layanan gigi dan mulut, seperti akses, biaya, waktu tunggu dan kepercayaan dapat menjelaskan mengapa perbedaan tersebut tidak signifikan (3,12). Tickle et al (2015) menemukan bahwa hal kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh perbedaan cara pasien mengakses kedua layanan tersebut, cara kerja layanan dan juga dari sektor biaya (7,13). Layanan gigi publik berbiaya lebih rendah untuk prosedur serupa dalam rencana perawatan dibandingkan dengan layanan swasta (4). Sementara dari sektor waktu tunggu, layanan gigi swasta memiliki waktu tunggu yang lebih singkat dibanding layanan gigi publik/pemerintah karena layanan gigi swasta biasanya menerima pasien berdasarkan janji temu dengan slot waktu yang dapat dialokasikan untuk setiap pasien (8). Mahmood et al (2021) juga menemukan bahwa interaksi dokter gigi-pasien dan dengan seluruh staff layanan gigi menjadi salah satu alasan utama pasien merasa puas akan layanan gigi swasta (13).

Swain (2018) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa layanan gigi publik/pemerintah mendapat skor lebih tinggi untuk dimensi teknis mutu layanan seperti prosedur klinis, kualitas hasil, harga, dan kepercayaan. Namun, skor layanan gigi swasta lebih tinggi untuk sebagian besar dimensi fungsional mutu layanan seperti infrastruktur, ketersediaan sumber daya, prosedur administrasi, waktu tunggu, sikap staf dan ketersediaan informasi (14). Hal ini menunjukkan bahwa layanan gigi publik/pemerintah perlu meningkatkan pemberian layanan pada seluruh dimensi fungsional dan rumah sakit swasta perlu meningkatkan pemberian layanan pada dimensi teknis mutu layanan.

## KESIMPULAN

Mutu layanan dan kepuasan pasien merupakan suatu *outcome* dari sebuah penyelenggaraan pelayanan. Diperlukan kesetaraan mutu dan kepuasan pasien di setiap jenis fasilitas kesehatan tak terkecuali pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Kesetaraan mutu juga diperlukan di setiap fasilitas layanan kesehatan gigi baik yang diselenggarakan oleh pemerintah/publik maupun swasta. Dalam penelitian ini, secara keseluruhan dapat disimpulkan, tidak ada perbedaan mutu pelayanan dan kepuasan pasien yang signifikan pada layanan gigi di sektor pemerintah/publik ataupun sektor swasta. Pasien menyatakan puas terhadap mutu layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan baik pemerintah/publik dan menyatakan sangat puas terhadap mutu layanan yang diberikan oleh swasta, namun perbedaan tersebut tidak signifikan secara statistik. Meningkatnya kebutuhan dan persaingan pada layanan gigi sekiranya dapat memacu layanan gigi pada sektor pemerintah/publik dan swasta untuk memberikan layanan yang bermutu.

## SARAN

Penelitian ini merekomendasikan untuk mengembangkan instrumen multidimensi dan berbasis populasi dalam menilai mutu layanan dan kepuasan pasien di layanan gigi dan mulut untuk terus meningkatkan mutu layanan gigi dan mulut. Serta kepada penyedia layanan gigi dan mulut untuk terus terpacu dalam memberikan pelayanan yang bermutu ditengah kebutuhan dan persaingan yang meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. Global Health Status Report: Towards Universal Health Coverage for Oral Health by 2030. Geneva; 2022.
2. Johnson J, Sollecito W. McLaughlin and Kaluzny's Continuous Quality Improvement in Health Care 5th ed. Burlington: John & Bartlett Learning; 2020.
3. Tadin A, Dacic M, Gavic L. University Student's Satisfaction with the Quality of Primary Dental Healthcare Services and Dentists in Croatia: A Cross-Sectional Study. Clin.Pract. 2023;13:52-64 <https://doi.org/10.3390/clinpract13010005>
4. Palvarinne R, Birkhed D, Forsberg B, Widstrom E. Visitors' experiences of public and private dental care in Sweden in 1992-2012. BDJ Open. 2019;5(12):1-7.
5. Macarevich A, Piletto LM, Hilgert JB, Celeste RK. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. Cad. Saude Publica. 2018;33(2): e00110716.
6. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravagard R, Salesi M. Assessing The Quality of Dental Services Using SERVQUAL Model. Dent Res J. 2018;15:430-436
7. Tickle M, Malley LO, Brocklehurst P, Glennly AM, Walsh T, Campbell S. A National Survey of The Public;s Views On Quality in Dental Care. British Dent J. 2015; DOI: 10.1038/sj.bdj.2015.595
8. Chandrakiran R, Naveena MJV, Mirinal S. Comparison of Patient Satisfaction Between Public Dental Healthcare Centres and Private Dental Clinics in Mauritius. J Med Case Rep and Case Series. 2023;4(07) <https://doi.org/10.38207/JMCRCS/2023/MAY04050744>
9. Riaz A, Sughra U. Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public

- Hospitals of Rawalpindi. *Pak J Med Sci*. 2021;37(3):761-768
10. Akbar FH, Pasiga B, Samad R, Pratiwi R, Anwar AI, Djamaluddin N, Ulfa L. Evaluation of Expectations and Perceptions on Quality of Dental Services in Bantaeng District, South Sulawesi, Indonesia, 2018. *J of Int Dent and Med Res*. 2018;11(3):938-944.
  11. Alshahrani A, Raheel SA. Health-care System and Accessibility of Dental Services in Kingdom of Saudi Arabia: An Update. *J of Int Oral Health*. 2016;8(8):883-887. Doi: 10.2047jioh-08-08-10
  12. Almutairi M, McKenna G, O’Neill C. Satisfaction With Dental Care Services in Great Britain 1998-2019. *BMC Oral Health*. 2022;27:308. <https://doi.org/10.1186/s12903-022-02343-7>
  13. Mahmood A, Siddiqui AZ, Shahid R, Irshadullah, Naqeeb, Khan Z. Assessment of Patient Satisfaction Seen at A Private Hospital in Karachi. *Pakistan Oral & Dent J*. 2021;41(3):180-184
  14. Swain, S. Do Patients Really Perceive Better Quality of Service in Private Hospitals than Public Hospitals in India. *Benchmarking: An int J*. 2019;26(2):590-613