

FAKTOR-FAKTOR MUTU PELAYANAN KESEHATAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN GIGI: LITERATURE REVIEW

Innas Rostina Novianingrum^{1*}, Rosyidah², Rochana Ruliyandari³

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan¹
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan^{2,3}

*Corresponding Author: 2108053056@webmail.uad.ac.id

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan komponen penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, namun faktor-faktor yang memengaruhinya masih bervariasi pada berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Perbedaan karakteristik pasien, sistem pembiayaan, serta kondisi organisasi pelayanan menyebabkan tingkat kepuasan pasien gigi tidak bersifat seragam. Masalah utama yang dihadapi adalah belum terpetakannya secara komprehensif determinan mutu pelayanan kesehatan gigi yang berhubungan dengan kepuasan pasien berdasarkan bukti ilmiah terkini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor mutu pelayanan kesehatan gigi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien melalui *systematic literature review*. Penelitian ini menggunakan desain *systematic literature review* dengan pendekatan *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA)*. Populasi penelitian adalah seluruh artikel ilmiah yang membahas mutu pelayanan kesehatan gigi dan kepuasan pasien. Sampel penelitian berupa artikel terpilih yang diperoleh melalui metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Penelusuran literatur dilakukan pada basis data PubMed dan Google Scholar pada periode 2020–2025. Pengumpulan data menggunakan lembar ekstraksi artikel, sedangkan analisis data dilakukan dengan metode sintesis naratif. Sebanyak 20 artikel memenuhi kriteria analisis. Hasil menunjukkan bahwa keandalan, empati, daya tanggap, komunikasi dokter gigi, dan kualitas interaksi klinis merupakan determinan utama kepuasan pasien. Faktor biaya, waktu tunggu, keselamatan pasien, dan fasilitas berperan sebagai faktor pendukung. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi, terutama pada aspek interpersonal dan responsivitas, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mendorong loyalitas dan niat kunjungan ulang.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, pelayanan kesehatan gigi

ABSTRACT

The quality of dental and oral health services was an important factor in improving patient satisfaction; however, the determinants influencing it varied across healthcare facilities. Differences in patient characteristics, financing systems, and organizational conditions resulted in inconsistent levels of dental patient satisfaction. The main issue identified was the lack of comprehensive mapping of dental healthcare service quality determinants associated with patient satisfaction based on recent scientific evidence. Therefore, this study aimed to analyze factors related to dental healthcare service quality and patient satisfaction through a systematic literature review. This study employed a systematic literature review design using the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) approach. The study population consisted of scientific articles discussing dental healthcare service quality and patient satisfaction. Selected articles were obtained through purposive sampling based on inclusion and exclusion criteria. Literature searches were conducted in the PubMed and Google Scholar databases for publications from 2020 to 2025. Data were collected using article extraction sheets and analyzed using a narrative synthesis method. A total of 20 articles met the eligibility criteria. The findings showed that reliability, empathy, responsiveness, dentist communication, and clinical interaction quality were the main determinants of patient satisfaction. Supporting factors included service costs, waiting time, patient safety, and facilities. Improving dental healthcare service quality, particularly interpersonal aspects and responsiveness, played an important role in increasing patient satisfaction and promoting loyalty and revisit intention.

Keywords: patient satisfaction, service quality, dental health services

PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut masih menjadi permasalahan kesehatan masyarakat yang signifikan secara global (Panditi *et al.*, 2025; World Health Organization, 2022). Data *Global Burden of Disease* menunjukkan bahwa penyakit gigi dan mulut memengaruhi hampir 3,5 miliar penduduk dunia, dengan prevalensi tertinggi pada negara berpenghasilan menengah (World Health Organization, 2022). Di Indonesia sebanyak 56,9% penduduk usia ≥ 3 tahun mengalami masalah gigi dan mulut, dan 88% di antaranya menderita karies (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Kondisi ini mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan gigi yang berkualitas, merata, dan mudah diakses.

Permasalahan gigi dan mulut tidak hanya menimbulkan rasa nyeri, tetapi juga berdampak pada fungsi mengunyah, kualitas hidup, dan produktivitas individu. Dampak tersebut berpotensi mengganggu aktivitas sehari-hari serta menurunkan kesejahteraan individu secara keseluruhan (de Medeiros *et al.*, 2020; Li *et al.*, 2025; Zenthöfer *et al.*, 2020). Kesehatan mulut yang buruk juga dikaitkan dengan dampak psikologis, termasuk peningkatan rasa sakit, ketidaknyamanan, dan efek perilaku, yang selanjutnya menurunkan kualitas hidup (Helmi, 2025; Hwang *et al.*, 2021; Su *et al.*, 2021). Perawatan gigi berkelanjutan yang berfokus pada menjaga fungsi gigi, meningkatkan kemampuan mengunyah, dan mengatasi kebutuhan perawatan gigi sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup dan produktivitas pada populasi yang terkena dampak (Flavin *et al.*, 2025; Ye *et al.*, 2024).

Mutu layanan merupakan aspek inti dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena berkaitan dengan keselamatan pasien, ketepatan waktu, keadilan, efisiensi, serta orientasi pada kebutuhan pasien (Hannawa *et al.*, 2021; Noviyani & Viwattanakulvanid, 2024; Panditi *et al.*, 2025; Pradnyani *et al.*, 2024). Dalam konteks layanan gigi, mutu tidak hanya menentukan keberhasilan tindakan klinis, tetapi juga membentuk pengalaman pasien secara keseluruhan. Pengalaman tersebut mencakup rasa nyaman, kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, dan keberlanjutan pemanfaatan layanan (Ghanem *et al.*, 2023; Mwebesa *et al.*, 2025).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai mutu layanan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima. Penilaian kepuasan pasien mencakup aspek prosedur administrasi, interaksi tenaga kesehatan, waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, dan hasil perawatan (Aldossary *et al.*, 2023; Ghanem *et al.*, 2023; Mwebesa *et al.*, 2025). Selain menjadi tolok ukur efektivitas pelayanan, kepuasan pasien juga berperan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem layanan kesehatan (Exposto *et al.*, 2023; Hassan Ali Abdi *et al.*, 2024; Umoke *et al.*, 2020).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh sejumlah faktor mutu layanan, antara lain aksesibilitas, ketepatan waktu pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, kejelasan informasi medis, kenyamanan fasilitas, sistem pembiayaan, serta kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan (Golahi *et al.*, 2025; Harahap *et al.*, 2024; Lixandru *et al.*, 2024). Salah satu pendekatan yang umum digunakan untuk menilai mutu layanan adalah SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kelima dimensi tersebut, melainkan juga oleh faktor organisasi, budaya pelayanan, waktu tunggu, serta mekanisme pembiayaan yang diterapkan (Aladwan *et al.*, 2024; Pasya, 2024; Suja Sundram *et al.*, 2022; Wulandari *et al.*, 2024).

Perbedaan karakteristik pasien, jenis fasilitas pelayanan kesehatan, serta sistem pembiayaan di berbagai negara dan wilayah turut memengaruhi faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien. Variasi konteks tersebut menyebabkan hasil penelitian terkait mutu layanan kesehatan gigi dan kepuasan pasien menunjukkan hasil yang beragam. Kondisi ini menegaskan perlunya sintesis bukti ilmiah untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh dan terstruktur.

Berdasarkan kondisi tersebut, kajian melalui metode tinjauan literatur menjadi penting untuk mengidentifikasi dan mensintesis faktor-faktor mutu layanan kesehatan gigi yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Pendekatan ini memungkinkan pemetaan bukti ilmiah secara sistematis dan komprehensif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor mutu pelayanan kesehatan gigi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil telaah literatur.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR), yaitu pendekatan penelitian yang dilakukan secara sistematis dan transparan untuk menelaah serta menyintesis bukti ilmiah dari berbagai studi yang relevan dengan topik tertentu (Paul *et al.*, 2021, 2024). Proses penelusuran dan seleksi literatur mengacu pada pedoman PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) untuk mengidentifikasi faktor-faktor mutu layanan kesehatan gigi yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Tahapan dalam metode ini meliputi identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan inklusi studi (Page *et al.*, 2021).

Penelusuran literatur dilakukan melalui basis data *PubMed* dan *Google Scholar* dengan menggunakan kombinasi kata kunci yang berkaitan dengan mutu layanan dan kepuasan pasien gigi, yaitu “*health services*” AND “*dental patient satisfaction*”, “*dental clinic*” AND “*service quality*” AND “*patient satisfaction*”, serta “*quality of dental services*” AND “*patient satisfaction*”. Pencarian dibatasi pada publikasi yang terbit dalam rentang waktu 2020–2025. Hasil penelusuran awal diperoleh sebanyak 821 publikasi dari *PubMed* dan 1.730 publikasi dari *Google Scholar*, sehingga total keseluruhan berjumlah 2.551 publikasi. Selanjutnya dilakukan penyaringan awal dengan membatasi tahun publikasi maksimal lima tahun terakhir serta seleksi berdasarkan judul dan abstrak untuk menghilangkan duplikasi dan publikasi yang tidak relevan, sehingga tersisa 17 publikasi dari *PubMed* dan 945 dari *Google Scholar*.

Publikasi yang lolos tahap penyaringan kemudian ditelaah secara menyeluruh melalui pemeriksaan judul dan *full-text* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi publikasi berbahasa Indonesia atau Inggris, tersedia dalam akses penuh, terindeks Scopus atau Sinta, membahas mutu atau kualitas layanan serta kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi, dan menggunakan desain penelitian kuantitatif atau analitik. Publikasi dikeluarkan apabila tidak memenuhi kriteria tersebut. Setelah proses penilaian kelayakan, sebanyak 20 publikasi memenuhi kriteria dan dimasukkan ke dalam analisis akhir menggunakan metode sintesis naratif.

HASIL

Berdasarkan hasil proses seleksi dan penilaian kelayakan, studi yang memenuhi kriteria inklusi selanjutnya dilakukan sintesis naratif. Hasil sintesis tersebut disajikan secara ringkas dalam Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Penelitian

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Utama
1	Akbar <i>et al.</i> (2020)	<i>The Effect of Health Services Quality on Satisfaction and Loyalty in</i>	Metode: Pilot pathfinder. Sampel: 458 responden. Instrumen:	Dimensi pelayanan registrasi dan dokter berpengaruh

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Utama
		<i>West Sulawesi Province, Indonesia</i>	kuesioner 67 item. Analisis: uji F dan regresi berganda.	signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien ($p < 0,05$)
2	Salim <i>et al.</i> (2023)	Kualitas Pelayanan Dapat Meningkatkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Gentan Surakarta	Metode: Kuantitatif Cross-sectional. Sampel: 85 responden. Teknik sampling: purposive. Instrumen: kuesioner. Analisis: <i>Chi-Square</i> .	Kualitas pelayanan kategori baik 78,8% dan kepuasan pasien kategori puas 67,1%; kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,000$)
3	Magdalena <i>et al.</i> (2025)	Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu dan Kualitas Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien yang Berimplikasi pada Loyalitas Pasien	Metode: Survei kuantitatif. Sampel: 99 pasien. Instrumen: kuesioner. Analisis: path analysis.	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($p = 0,005$); kepuasan pasien memediasi hubungan kualitas layanan dengan loyalitas ($p = 0,000$)
4	Anggia <i>et al.</i> (2020)	Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi	Metode: Cross-sectional. Sampel: 47 pasien BPJS. Instrumen: kuesioner. Analisis: <i>Chi-Square</i> $\alpha = 0,05$.	Keandalan ($p = 0,048$), daya tanggap ($p = 0,003$), dan empati ($p = 0,007$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; tangibles dan jaminan tidak signifikan
5	Wardani <i>et al.</i> (2022)	<i>Patient Satisfaction of Dental Services in Banjarmasin During The COVID-19 Pandemic</i>	Metode: Deskriptif Cross-sectional. Sampel: 86 pasien. Teknik sampling: accidental. Instrumen: kuesioner SERVQUAL. Analisis: deskriptif.	Pasien menyatakan sangat puas pada reliability (49%), Assurance (61%), tangibles (49%), empathy (50%), Responsiveness (61%)
6	Handayani <i>et al.</i> , (2024)	<i>The Impact of Service Quality and Price to Satisfaction of Patient at FDC Clinic Alam Sutera</i>	Metode: Kuantitatif. Sampel: 65 pasien. Teknik sampling: accidental. Instrumen: kuesioner. Analisis: korelasi.	Kualitas layanan ($r = 62,8\%$) dan harga ($r = 72,9\%$) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien
7	Sulviana <i>et al.</i> (2024)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi di Puskesmas	Metode: Cross-sectional. Sampel: 87 pasien. Teknik sampling: purposive. Instrumen: kuesioner. Analisis: <i>Chi-Square</i> dan regresi logistik multivariat.	Responsiveness ($p = 0,002$; OR=5,50), Assurance ($p = 0,011$), dan empathy ($p = 0,050$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan gigi
8	Stephanie & Hutabarat (2024)	<i>The Influence of Factors in Dental Practice: Price, Facilities, Dentist Services, Staff Services, and Word of mouth with Patient Satisfaction and Patient Loyalty as Mediators at YDC Dental Clinic, East Jakarta</i>	Metode: Kuantitatif PLS-SEM. Sampel: 181 pasien. Teknik sampling: purposive. Instrumen: kuesioner 35 item Likert. Analisis: PLS-SEM.	Harga, fasilitas, pelayanan dokter, dan staf signifikan terhadap kepuasan pasien; kepuasan memediasi pengaruh terhadap loyalitas dan <i>word of mouth</i>
9	Ansyori <i>et al.</i> (2025)	<i>Analysis of the Level of Service Quality on Patient Satisfaction at drg. Dental</i>	Metode: Cross-sectional. Sampel: 70 pasien. Teknik sampling: purposive.	Dimensi <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>empathy</i> berpengaruh

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Utama
		<i>Clinic. Delvi Fitriani Malang City</i>	Instrumen: kuesioner SERVQUAL. Analisis: <i>Chi-Square</i> .	signifikan terhadap kepuasan pasien ($p<0,05$)
10	Sabang & Fitriani (2024)	<i>Analysis of Health Service Factors on Patient Satisfaction at The Dental Clinic</i>	Metode: Survei analitik Cross-sectional. Sampel: 74 pasien. Teknik sampling: purposive. Instrumen: kuesioner. Analisis: bivariat dan multivariat.	Fasilitas menjadi faktor paling dominan; semua variabel signifikan terhadap kepuasan pasien ($p<0,05$)
11	Maramis et al. (2023)	Pelayanan Tenaga Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien	Metode: Observasi analitik Cross-sectional. Sampel: 52 pasien. Teknik sampling: accidental. Instrumen: kuesioner lima dimensi. Analisis: <i>Chi-Square</i> .	<i>Reliability</i> dan <i>Assurance</i> signifikan terhadap kepuasan pasien ($p<0,05$); <i>tangibles</i> , <i>Responsiveness</i> , dan <i>empathy</i> tidak signifikan
12	Danara & Nurwijayanti (2025)	<i>Analysis of service quality, waiting time, and patient safety on patient satisfaction at the dental polyclinic of Tk. II Dr. Soepraoen Hospital</i>	Metode: Cross-sectional. Sampel: 100 pasien. Teknik sampling: purposive. Instrumen: kuesioner Likert. Analisis: regresi linear berganda.	<i>Patient safety</i> ($B=0,626$; $p<0,001$) dan <i>service quality</i> ($B=0,451$; $p<0,001$) berpengaruh positif, waktu tunggu negatif ($B=-0,079$; $p<0,001$) terhadap kepuasan pasien
13	Dusak & Jayanagara (2025)	<i>The Effects of Service Quality and Additional Factors to Electronic Word of mouth and Revisit Intention at Dental Clinics Mediated by Patient Satisfaction</i>	Metode: Survei kuantitatif. Sampel: berbagai klinik. Teknik sampling: purposive. Instrumen: kuesioner. Analisis: SEM.	<i>Empathy</i> , <i>dependability</i> , dan <i>Assurance</i> signifikan meningkatkan kepuasan pasien, yang memediasi pengaruh cost-effectiveness dan kinerja staf terhadap e-WoM dan revisit intention
14	Nurilawaty et al. (2021)	<i>How Do Patient Satisfaction in Dental Polyclinic? - Patient Characteristics and Quality of Dental Health Services</i>	Metode: Observasional analitik Cross-sectional. Sampel: pasien Puskesmas Bukit Duri. Instrumen: kuesioner. Analisis: <i>Chi-Square</i> .	Jenis kelamin ($p=0,013$) dan kualitas pelayanan ($p=0,001$) signifikan terhadap kepuasan pasien; usia dan sumber pembiayaan tidak signifikan
15	Simamora (2023)	<i>Relationship between oral health service quality and patient satisfaction at community health centers in Kupang city during COVID-19 pandemic</i>	Metode: Cross-sectional. Sampel: 50 pasien. Teknik sampling: incidental. Instrumen: kuesioner. Analisis: multiple logistic regression.	Kualitas pelayanan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($p=0,002$), terutama pada aspek equity
16	Aryosyaputra et al. (2025)	<i>The Impact of the Pandemic on Service Quality and Dental Patient Satisfaction</i>	Metode: Analitik korelasional. Sampel: 40 pasien poliklinik. Teknik sampling: purposive. Instrumen: kuesioner & PSQ-18. Analisis: korelasi Pearson.	Kualitas pelayanan berhubungan kuat dengan kepuasan pasien ($r=0,772$; $p<0,05$); kepuasan tinggi pada interpersonal, technical, dan waktu konsultasi; tangible rendah
17	(Alhozgi et al., 2021)	<i>Rural-urban Disparities in Patient Satisfaction with Oral Health Care: a Provincial Survey</i>	Metode: Analisis data sekunder. Sampel: 1.788 caregiver. Instrumen: ICS-II.	Pendapatan tinggi, asuransi, klinik privat, dokter keluarga signifikan meningkatkan kepuasan pasien ($p<0,001$);

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Utama
			Analisis: deskriptif, bivariat, regresi linier.	urban lebih puas pada lokasi, peralatan, biaya, dan kebersihan
18	Park <i>et al.</i> (2021)	<i>Factors Affecting Revisit Intention for Medical Services at Dental Clinics</i>	Metode: Survei kuantitatif. Sampel: 600 pasien, 570 respon valid. Instrumen: kuesioner. Analisis: SEM.	Reliabilitas, tangibilitas, komunikasi dokter, keahlian signifikan terhadap kepuasan pasien; kepuasan signifikan memengaruhi niat kunjungan ulang ($p < 0,001$)
19	Wang <i>et al.</i> (2021)	<i>Patient Satisfaction and Oral Health-Related Quality of Life 10 Years After Implant Placement</i>	Metode: Cross-sectional. Sampel: 95 pasien. Instrumen: VAS, OHIP, PIDAQ. Analisis: regresi.	Kepuasan tinggi (VAS 93%); peri-implantitis moderat/berat menurunkan kepuasan pasien ($p = 0,012-0,026$); usia, posisi, dan jenis restorasi juga berpengaruh
20	Othman & Kadasah (2025)	<i>Patient Satisfaction, Willingness to Revisit, and Implications for Dental Clinic Education: Service Quality Perception in Jeddah, KSA</i>	Metode: Kuantitatif. Sampel: 236 pasien usia 10–70 tahun. Teknik sampling: random. Instrumen: SERVQUAL. Analisis: uji t & regresi.	<i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>empathy</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan niat berkunjung kembali; <i>accountability</i> negatif; <i>tangibility</i> hanya pada <i>willingness to revisit</i> ; model menjelaskan 42,8–42,9% variasi

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien gigi, dengan dimensi yang paling berpengaruh meliputi keandalan pelayanan, empati, daya tanggap, serta kualitas interaksi dokter (Akbar *et al.*, 2020; Anggia *et al.*, 2020; Salim *et al.*, 2023; Wardani *et al.*, 2022). Hasil ini sejalan dengan studi Maramis *et al.* (2023), Park *et al.* (2021), dan Wang *et al.* (2021), yang menekankan pentingnya komunikasi yang jelas, penanganan keluhan, dan keterampilan dokter dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien selanjutnya berperan penting dalam membangun loyalitas, termasuk niat kunjungan ulang dan penyebaran *word of mouth* positif (Dusak & Jayanagara, 2025; Magdalena *et al.*, 2025; Othman & Kadasah, 2025; Stephanie & Hutabarat, 2024). Selain itu, beberapa studi menegaskan bahwa kepuasan pasien mendorong loyalitas, termasuk niat kembali dan *word of mouth* (Judijanto *et al.*, 2025; Magdalena *et al.*, 2025; Stephanie & Hutabarat, 2024). Beberapa faktor tambahan juga berpengaruh dalam situasi tertentu. Dalam penelitian Handayani *et al.* (2024) mencatat harga sebagai variabel signifikan, Sulviana *et al.* (2024) menempatkan *responsiveness* sebagai faktor paling dominan, Danara & Nurwijayanti (2025) menekankan patient safety sebagai prediktor terkuat, sedangkan waktu tunggu menurunkan kepuasan. Berdasarkan Sabang & Fitriani (2024) menunjukkan pentingnya fasilitas, dan Nurilawaty *et al.* (2021) menemukan karakteristik pasien seperti jenis kelamin turut memengaruhi kepuasan.

PEMBAHASAN

Tangibles (bukti fisik/fasilitas)

Dimensi tangibles berkaitan dengan penampilan fisik klinik, fasilitas, dan peralatan yang dapat diamati langsung oleh pasien. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan Wardani *et al.* (2022) dan Ansyori *et al.* (2025) melaporkan pasien menilai fasilitas klinik cukup memadai, sedangkan Aryosyaputra *et al.*, (2025) menemukan dimensi tangible dinilai rendah selama pandemi karena

keterbatasan fasilitas. Penelitian Park *et al.* (2021) juga menegaskan bahwa tangibilitas berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

Aspek nyata fasilitas pelayanan kesehatan, seperti kebersihan, pemeliharaan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu dan ruang rawat inap, serta ketersediaan dan kondisi peralatan medis, berdampak signifikan terhadap persepsi pasien mengenai profesionalisme dan kualitas layanan. Lingkungan yang bersih, tertata rapi, dan nyaman memberikan rasa aman secara psikologis dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kemampuan klinik dalam memenuhi kebutuhan kesehatan. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan persepsi positif terhadap layanan (Prayogo *et al.*, 2025; Raikhola, 2025; Samat, 2024).

Studi lebih lanjut menunjukkan bahwa kepuasan terhadap kemudahan dan fasilitas merupakan prediktor utama kepuasan pasien secara keseluruhan dan niat mereka untuk merekomendasikan layanan kesehatan, bahkan terkadang menyaingi pentingnya hasil pengobatan (J. Park & Kim, 2025; Prayogo *et al.*, 2025). Pemeliharaan lingkungan dalam ruangan yang nyaman, termasuk aspek visual, akustik, termal, dan kualitas udara, juga berkontribusi terhadap kepuasan pasien dan dapat ditingkatkan melalui intervensi yang relatif sederhana dan berbiaya rendah (Shen *et al.*, 2023). Meskipun interaksi dan komunikasi staf tetap penting, faktor-faktor nyata seperti kebersihan, aksesibilitas fasilitas, dan kualitas peralatan secara konsisten muncul sebagai kontributor utama kepuasan pasien di berbagai pengaturan layanan kesehatan (Kaur, 2025; Raikhola, 2025; Samat, 2024). Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan harus memprioritaskan fasilitas yang bersih, nyaman, dan lengkap, serta menjaga profesionalisme staf untuk mengoptimalkan pengalaman dan kepuasan pasien (Prayogo *et al.*, 2025; Rafiqul *et al.*, 2024).

Reliability (keandalan layanan)

Dimensi *reliability* mencerminkan kemampuan layanan kesehatan untuk diberikan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa dimensi ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Anggia *et al.* (2020) dan Wardani *et al.* (2022) menemukan bahwa layanan yang andal, termasuk ketepatan prosedur dan kualitas registrasi, meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian Park *et al.* (2021) juga melaporkan *reliability* berkontribusi signifikan terhadap niat kunjungan ulang. Keandalan dalam layanan kesehatan mencakup kepatuhan terhadap prosedur medis, ketepatan informasi, dan konsistensi proses administrasi. Layanan yang andal menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pasien, karena pasien menghargai layanan yang tepat waktu, terstandarisasi, dan bebas dari kesalahan (Alomari & Hamid, 2022; Carvalho *et al.*, 2025; Haura, Hidayat, Azmi, *et al.*, 2025). Dengan demikian, *reliability* menjadi faktor utama dalam membangun persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan dan loyalitas. Studi menunjukkan bahwa keandalan seringkali memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dimensi lain seperti empati atau bukti fisik (Alomari & Hamid, 2022; Haura, Hidayat, Azmi, *et al.*, 2025; Sophon, 2025).

Kualitas layanan yang andal juga memungkinkan penyedia layanan kesehatan membangun kepercayaan melalui komunikasi yang efektif, penjelasan yang rinci, perhatian terhadap pasien, dan demonstrasi kompetensi (Greene & Ramos, 2021). Layanan medis yang berkualitas dan komunikasi yang baik meningkatkan kepercayaan pasien, yang kemudian memperkuat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan (Du *et al.*, 2020; Shie *et al.*, 2022). Sebaliknya, inkonsistensi, kesalahan prosedur, atau informasi yang tidak akurat dapat mengurangi kepercayaan dan menurunkan kepuasan pasien. Penelitian di berbagai layanan kesehatan, termasuk unit hemodialisis dan rawat inap rumah sakit, menegaskan bahwa keandalan merupakan prediktor utama kepuasan dan loyalitas pasien, seringkali memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kepatuhan atau kunjungan ulang pasien (Alomari &

Hamid, 2022; Haura, Hidayat, Azmi, *et al.*, 2025; Wardiati *et al.*, 2020). Kepuasan pasien, pada gilirannya, berperan sebagai mediator antara reliability dan hasil seperti loyalitas serta kepatuhan pengobatan, menekankan pentingnya keandalan dalam mendorong keterlibatan pasien yang berkelanjutan (Alomari & Hamid, 2022).

Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness merupakan kemampuan staf layanan kesehatan untuk merespons kebutuhan dan permintaan pasien secara cepat, tepat, dan akurat. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang tanggap secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian Sulviana *et al.* (2024) dan Othman & Kadasah (2025) menegaskan bahwa pelayanan yang tanggap meningkatkan kepuasan. Penelitian Wardani *et al.* (2022) menambahkan bahwa *responsiveness* berpengaruh dominan terhadap kepuasan. Selain itu, dimensi ini juga berkaitan dengan niat kunjungan ulang pasien, karena mereka merasa Responsivitas dalam pelayanan kesehatan mencakup ketepatan waktu, keakuratan, dan kesiapan staf dalam memenuhi kebutuhan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa perhatian yang lebih besar dan respons yang cepat dari penyedia layanan kesehatan secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, yang kemudian memediasi loyalitas dan kepatuhan pasien terhadap pengobatan (Alomari & Hamid, 2022; Gift *et al.*, 2025; Haura, Hidayat, Mimanda, *et al.*, 2025). Responsivitas menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan psikologis melalui komunikasi yang jelas serta dukungan tepat waktu, sehingga pengalaman pasien menjadi lebih positif dan hubungan pasien-penyedia layanan kesehatan semakin kuat (Gift *et al.*, 2025; Mei *et al.*, 2020).

Penelitian yang menggunakan model SERVQUAL secara konsisten menunjukkan bahwa responsivitas merupakan salah satu dimensi kualitas layanan yang paling berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di berbagai tatanan layanan kesehatan (Hameed *et al.*, 2025; Yunus *et al.*, 2024). Kepuasan pasien berperan sebagai mediator utama antara responsivitas dan hasil seperti loyalitas maupun kepatuhan pengobatan, menegaskan pentingnya responsivitas dalam mendorong keterlibatan pasien yang berkelanjutan dan kunjungan berulang (Alomari & Hamid, 2022; Dinur & Girsang, 2025). Sebaliknya, keterlambatan atau kurangnya responsivitas dapat mengurangi kepercayaan dan kepuasan pasien, yang menekankan perlunya organisasi layanan kesehatan memprioritaskan responsivitas untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan serta retensi pasien (Rosita *et al.*, 2022; Rosyida *et al.*, 2025).

Assurance (jaminan/kepercayaan)

Assurance berkaitan dengan kompetensi tenaga medis, kemampuan membangun kepercayaan, dan rasa aman pasien. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Maramis *et al.*, 2023; Othman & Kadasah, 2025; Sulviana *et al.*, 2024; Wardani *et al.*, 2022). Dimensi ini juga dapat mencakup aspek *patient safety*, seperti yang dilaporkan oleh (Danara & Nurwijayanti, 2025), di mana keamanan pasien menjadi prediktor terkuat kepuasan; hal ini sesuai dengan konsep *assurance* karena memberikan rasa aman dan percaya pada kualitas layanan.

Assurance meningkatkan kepuasan pasien dengan menumbuhkan kepercayaan, keyakinan, dan rasa aman selama interaksi layanan kesehatan. Dimensi ini mencerminkan kompetensi tenaga medis, profesionalisme, dan kemampuan komunikasi yang efektif. Penelitian menunjukkan bahwa *assurance* merupakan salah satu prediktor utama kepuasan pasien di berbagai tatanan layanan kesehatan, termasuk layanan prostetik dan ortotik, unit rawat jalan, serta rumah sakit (Alfatafta *et al.*, 2025; Simanihuruk *et al.*, 2024; Tairas *et al.*, 2024). Pasien yang merasa aman dan percaya pada kompetensi tenaga medis lebih cenderung

menilai layanan secara keseluruhan sebagai memuaskan, sehingga pengalaman pasien menjadi lebih positif (Alfatafta *et al.*, 2025; Simanihuruk *et al.*, 2024).

Dimensi *assurance* yang mencakup kompetensi staf medis, komunikasi yang jelas, kepatuhan terhadap prosedur, dan keselamatan pasien memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pengaruhnya sering kali lebih besar dibandingkan faktor-faktor lain seperti kenyamanan fisik atau aksesibilitas. Studi di berbagai tatanan layanan kesehatan menemukan bahwa *assurance* merupakan salah satu prediktor terkuat kepuasan pasien dan terkadang menjadi faktor paling dominan yang memengaruhinya (Alfatafta *et al.*, 2025; Simanihuruk *et al.*, 2024; Tairas *et al.*, 2024). *Assurance* membangun kepercayaan dan keyakinan pasien, yang secara langsung meningkatkan kepuasan serta mendukung hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan kesehatan (Herudiansyah & Suandini, 2023; Kusumaningtyas, 2020).

Peningkatan *assurance* melalui pelatihan standar dan komunikasi yang efektif dapat memperkuat pengalaman pasien dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan (Alfatafta *et al.*, 2025; Tairas *et al.*, 2024). Fokus pada *assurance* memungkinkan penyedia layanan kesehatan meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan pasien. Kepercayaan yang terbentuk secara signifikan mendorong kepuasan dan loyalitas pasien, dengan kepuasan berperan sebagai mediator utama dalam membina loyalitas jangka panjang (Alomari & Hamid, 2022; Wulan *et al.*, 2025).

Empathy (empati/kepekaan terhadap pasien)

Empati mencerminkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu pasien. Penelitian Anggia *et al.* (2020), Wardani *et al.* (2022), Sulviana *et al.* (2024), Dusak & Jayanagara (2025) dan menunjukkan pasien lebih puas ketika pelayanan diberikan dengan empati. Dimensi ini juga mendukung loyalitas dan niat kunjungan ulang karena pasien merasa dihargai dan diperhatikan secara personal. Empati memainkan peran krusial dalam membina hubungan positif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan dengan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Pasien yang merasakan empati tenaga medis cenderung menilai interaksi dengan penyedia layanan secara lebih positif, karena empati membangun keyakinan terhadap kebaikan dan kompetensi penyedia layanan, yang mendukung komunikasi dan interaksi yang harmonis (Wu *et al.*, 2021).

Komunikasi empatik, baik empati kognitif maupun emosional, meningkatkan pemahaman pasien, memberikan dukungan psikologis, serta mendorong keselamatan dan kepuasan selama pertemuan klinis (Gerger *et al.*, 2024; Zhang *et al.*, 2024). Selain itu, empati memperkuat aliansi terapeutik, khususnya dalam layanan kesehatan mental, di mana perhatian empatik oleh perawat meningkatkan keterlibatan dan kepatuhan pasien terhadap pengobatan (Moreno-Poyato & Rodríguez-Nogueira, 2021). Teknologi seperti *telehealth* dapat mendukung pemberian perawatan empatik dengan menjaga pengalaman intersubjektif meskipun jarak fisik, sehingga dimensi empati emosional dan kognitif tetap terjaga (Hvidt & Olesen, 2025). Pelatihan profesional kesehatan dalam komunikasi empatik dan kesadaran emosional telah terbukti meningkatkan tingkat empati, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pasien, kepuasan, dan kualitas perawatan secara keseluruhan, menyoroti pentingnya aspek psikososial di samping keterampilan teknis dalam perawatan kesehatan (Barker *et al.*, 2023; Guidi & Traversa, 2021; Nembhard *et al.*, 2023).

Faktor pendukung lainnya

Selain dimensi SERVQUAL, terdapat beberapa faktor tambahan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Handayani *et al.* (2024) dan Stephanie & Hutabarat (2024) menunjukkan harga yang terjangkau berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor ini dapat dikaitkan dengan persepsi nilai pelayanan (*service value*). Harga yang

dianggap adil dan sebanding dengan manfaat yang diterima pasien secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Persepsi nilai pelayanan (*service value*) yang mencerminkan kualitas layanan dengan biaya yang dikeluarkan membuat pasien merasa harga tersebut wajar dan memberikan rasa keadilan, yang berkontribusi pada pengalaman positif secara keseluruhan (Geopal & Handoyo, 2024; Valeriant *et al.*, 2025; Zulkarnain & Bernarto, 2024). Harga yang kompetitif tidak hanya memudahkan akses layanan, tetapi juga memperkuat kepuasan (Widiyanti *et al.*, 2025). Selain itu, harga adil yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja layanan (Laksmidewi, 2024; Zulkarnain & Bernarto, 2024).

Penelitian (Akbar *et al.*, 2020), Magdalena *et al.* (2025), Park *et al.* (2021), Othman & Kadasah (2025), dan Dusak & Jayanagara (2025) menegaskan bahwa pasien yang puas lebih cenderung loyal dan berniat kembali, serta memberikan rekomendasi positif (*word of mouth*). Kepuasan pasien merupakan faktor utama yang mendorong loyalitas pasien dan niat mereka untuk kembali menggunakan layanan kesehatan, serta memberikan rekomendasi positif (dari mulut ke mulut). Kepuasan pasien yang tinggi, yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, harga, fasilitas, dan interaksi dengan tenaga medis, secara signifikan meningkatkan loyalitas dan promosi dari mulut ke mulut (Coutinho *et al.*, 2020; Fairaq *et al.*, 2025; Stephanie & Hutabarat, 2024). Selain itu, loyalitas pasien juga berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kepuasan pasien dan *word of mouth*, sehingga pasien yang loyal cenderung lebih aktif merekomendasikan layanan kepada orang lain (Marcos & Coelho, 2021; Stephanie & Hutabarat, 2024; Sudarmini *et al.*, 2020).

Variabel demografis juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien selain faktor finansial dan perilaku loyalitas. Penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin, tingkat pendapatan, kepemilikan asuransi, lokasi klinik, serta frekuensi kunjungan pasien dapat memediasi persepsi terhadap pelayanan. Penelitian Nurilawaty *et al.* (2021), Alhozgi *et al.* (2021), dan Wang *et al.* (2021) menemukan faktor seperti jenis kelamin, pendapatan, kepemilikan asuransi, lokasi klinik, dan frekuensi kunjungan memengaruhi kepuasan pasien. Faktor ini penting sebagai variabel demografis yang dapat memediasi persepsi terhadap pelayanan. Variabel demografi seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pendapatan, kepemilikan asuransi, dan lokasi klinik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Usia sering kali menjadi prediktor kuat kepuasan, dengan pasien yang lebih tua cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang berbeda dibandingkan pasien muda, tergantung pada konteks layanan (Adhikari *et al.*, 2021; Alhasan *et al.*, 2025; Nguyen *et al.*, 2020). Variabel demografis ini penting untuk dipertimbangkan penyedia layanan kesehatan agar strategi pelayanan dapat disesuaikan dengan karakteristik pasien, sehingga kepuasan dapat meningkat secara optimal (Istiono *et al.*, 2024; Sitepu & Kosasih, 2024)

KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien gigi. Dimensi yang paling berpengaruh meliputi keandalan pelayanan (*reliability*), empati (*empathy*), daya tanggap termasuk waktu tunggu (*responsiveness*), serta kualitas interaksi dokter dan keselamatan pasien (*assurance*, termasuk patient safety). Kepuasan pasien selanjutnya berperan penting dalam membangun loyalitas, termasuk niat kunjungan ulang dan penyebaran *word of mouth* positif. Faktor tambahan seperti harga, fasilitas, dan karakteristik pasien (misalnya jenis kelamin) juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, klinik gigi sebaiknya fokus pada peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan empati dan komunikasi bagi dokter serta staf, memperbaiki keandalan dan daya tanggap layanan termasuk pengelolaan waktu tunggu, serta memastikan keselamatan pasien melalui protokol patient safety yang baik. Selain itu, perbaikan

fasilitas dan penyesuaian harga yang kompetitif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). *Patient satisfaction and its socio- demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal : a cross-sectional study*. 3, 1–10.
- Akbar, F. H., Ulfah, U., & Maretta, Y. A. (2020). *The Effect of Health Services Quality on Satisfaction and Loyalty in West Sulawesi Province , Indonesia*. 8(D), 150–157.
- Aladwan, M. A., Anuar, M. M., Aladwan, R. M., & Salleh, H. S. (2024). The Effect of Service Quality, Patient Trust and Hospital Reputation on Patient Satisfaction in Jordanian Public Hospital. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 21, 410–426. <https://doi.org/10.37394/23207.2024.21.36>
- Aldossary, M. S., Alahmary, M. A., Almutawaa, M. M., Alhajri, S. M., Alharbi, K. A., Almuaddi, A. M., & Dalatony, M. M. El. (2023). *Patient Satisfaction in Dental Healthcare Settings at Saudi Ministry of Health : A Descriptive Study*. September, 2377–2383.
- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., MCGarry, A., & Ahmad, A. (2025). *Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction in prosthetics and orthotics : a SERVQUAL- based cross-sectional study*.
- Alhasan, M. S., Alahmadi, I. M., Alhilali, H. F., Alyoubi, N. M., & Alkhoriji, N. A. (2025). *Determinants of patient satisfaction among outpatients with chronic illnesses in the region of medina , Saudi Arabia : a cross- sectional study*. 7.
- Alhozgi, A., Feine, J. S., Tanwir, F., Shrivastava, R., & Galarneau, C. (2021). Rural – urban disparities in patient satisfaction with oral health care : a provincial survey. *BMC Oral Health*, 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12903-021-01613-0>
- Alomari, F., & Hamid, A. B. A. (2022). Strategies to improve patient loyalty and medication adherence in Syrian healthcare setting : The mediating role of patient satisfaction. *PLoS ONE*, 1–27. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272057>
- Anggia, P., Yandi, S., Batura, I., & Mahata, E. (2020). Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi. *Padjadjaran Journal of Dentistry Researchers and Student*, 4(April), 51–56. <https://doi.org/10.24198/pjdrs.v3i2.25763>
- Ansyori, A., Rusdi, A. J., & Salsabila, T. A. (2025). *Analysis of the Level of Service Quality on Patient Satisfaction at drg . Dental Clinic . Delvi Fitriani Malang City*. 8(5), 694–699. <https://doi.org/10.32832/pro>
- Aryosyaputra, H., Hutomo, M. M. S., Chriswinanto, D., & Nugroho, A. (2025). The Impact of the Pandemic on Service Quality and Dental Patient Satisfaction. *Jurnal Kesehatan*, 16(2), 297–304.
- Barker, M.-E., Leach, K. T., & Levett-Jones, T. (2023). Patient’s views of empathic and compassionate healthcare interactions: A scoping review. *Nurse Education Today*, 131, 105957. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.nedt.2023.105957>
- Carvalho, M., Ximenes, L., Da, A., Paechecho, C., Pires, C. M., Anatolia, L., & Soares, M. (2025). *The Quality of Health Service Towards Patient Satisfaction in Liquidoe Health Centre , Aileu Municipality , Timor-Leste*. 3(4), 617–626.
- Coutinho, S., Prasad, C. V. V. S. N. V., & Prabhudesai, R. (2020). Antecedents and outcomes of patient satisfaction in healthcare: A conceptual model. *Health Marketing Quarterly*, 37(4), 300–315. <https://doi.org/10.1080/07359683.2021.1947068>

- Danara, W., & Nurwijayanti, S. (2025). Analysis of service quality, waiting time, and patient safety on patient satisfaction at the dental polyclinic of Tk. II Dr. Soepraoen Hospital. *Jurnal Keperawatan*, 16(2), 114–122. <https://doi.org/10.22219/jk.v16i2.36500>
- de Medeiros, M. M. D., Pinheiro, M. A., de Figueredo, O. M. C., de Oliveira, L. F. S., Wanderley, R. L., Cavalcanti, Y. W., & Rodrigues Garcia, R. C. M. (2020). Masticatory function in nursing home residents: Correlation with the nutritional status and oral health-related quality of life. *Journal of Oral Rehabilitation*, 47(12), 1511–1520.
- Dinur, R. A., & Girsang, E. (2025). *Proceeding of The International Conference of Analysis of Hospital Health Service Quality Towards Patient Loyalty Through Leadership Style at Tgk . Chik Ditiro Sigli Regional General Hospital*.
- Du, L., Xu, J., Chen, X., Zhu, X., Zhang, Y., Wu, R., Ji, H., & Zhou, L. (2020). Rebuild doctor – patient trust in medical service delivery in China. *Scientific Reports*, 1–11. <https://doi.org/10.1038/s41598-020-78921-y>
- Dusak, P. K., & Jayanagara, O. (2025). The Effects of Service Quality and Additional Factors to Electronic *Word of mouth* and Revisit Intention at Dental Clinics Mediated by Patient Satisfaction. *Eduvest – Journal of Universal Studies*, 5(9), 11405–11422.
- Exposto, L. A. S. M., Mulyati, M. I., Magno, J., & Carvalho, M. (2023). Choosing Service Facilities In The Hospital Interior To Increase Patient Satisfaction. *Asian Journal of Healthy and Science*, 2(5), 213–224.
- Fairaq, M., Afeef, M. A., Ashi, H. M., Natto, Z. S., Subahi, R. H., Alattas, K. G., & Binhuraib, H. M. (2025). *Patient Satisfaction and Loyalty : Key Drivers of Positive Word-of-Mouth in Dental Primary Care Within Jeddah First Health Cluster , Saudi Arabia*. 12, 1–8. <https://doi.org/10.1177/23743735251360574>
- Flavin, K., Paulson, D. R., Vandewiele, M., Evans, M., & Stull, C. (2025). Oral health status and oral health-related quality of life among a convenience sample of individuals receiving inpatient psychiatric care : a retrospective cross-sectional study. *BMC Oral Health*, 25, 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12903-025-06499-w>
- Geopal, J. R., & Handoyo, S. E. (2024). The Influence of Service Quality , Price , and Hospital Image on Outpatient Satisfaction at the Internal Medicine Clinic of RSD Wongsonogoro Semarang. *American Journal of Economic and Management Business*, 3(11), 418–428.
- Genger, H., Munder, T., Kreuzer, N., & Locher, C. (2024). Lay Perspectives on Empathy in Patient-Physician Communication : An Online Experimental Study Lay Perspectives on Empathy in Patient-Physician Communication : An Online. *Health Communication*, 39(6), 1246–1255. <https://doi.org/10.1080/10410236.2023.2210380>
- Ghanem, E. J. Al, Alghanem, N. A., Alfaraj, Z. S., Alshayib, L. Y., Alghanem, D. A., Alqudaihi, W. S., & Alghanem, S. Z. (2023). *Patient Satisfaction With Dental Services*. 15(11), 1–9. <https://doi.org/10.7759/cureus.49223>
- Gift, E. O., Helena, O. W., & Gloria, B. B. (2025). *Correlates of Responsiveness and Empathy on Antenatal Patients ' Satisfaction in Primary Healthcare Facilities*. 7(1), 1–11.
- Golahi, G., Mulyadi, E., Suwigyoputro, S. G. H., & Erlilis. (2025). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi X Di Jakarta Barat. *Syntax Literate*, 10(2), 1226–1237.
- Greene, J., & Ramos, C. (2021). A Mixed Methods Examination of Health Care Provider Behaviors That Build Patients' Trust. *Patient Education and Counseling*, 104(5), 1222–1228. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.09.003>
- Guidi, C., & Traversa, C. (2021). Empathy in patient care : from ‘ Clinical Empathy ’ to ‘ Empathic Concern .’ *Medicine, Health Care and Philosophy*, 24(4), 573–585. <https://doi.org/10.1007/s11019-021-10033-4>
- Hameed, A. Z., Balamurugan, R., Rizwan, A., & Shahzad, M. A. (2025). *Analyzing And Prioritizing Healthcare Service Performance In Hospitals Using Serqual Model*. 32(1),

165–175.

- Handayani, A., Rohendi, A., & Asril, J. (2024). The Impact of Service Quality and Price to Satisfaction of Patient at FDC Clinic Alam Sutera. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 8(2), 175–182.
- Hannawa, A. F., Wu, A. W., Kolyada, A., Potemkina, A., & Donaldson, L. J. (2021). Patient Education and Counseling The aspects of healthcare quality that are important to health professionals and patients : A qualitative study. *Patient Education and Counseling*, xxx, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.10.016>
- Harahap, M. H. A., Girsang, E., & Nasution, S. L. R. (2024). Analysis of the quality of dental clinic services in increasing patient satisfaction and interest in Re-Treatment at Ali Dental Care Tebing Tinggi. *World Journal of Biology Pharmacy and Health Sciences*, 20(3), 206–212. <https://doi.org/10.30574/wjbphs.2024.20.3.0986>
- Hassan Ali Abdi, Warsame, M. O., Adan, M. A., & Hassan, M. A. (2024). Assessment of Patient Satisfaction Attaining Primary Health Care Services at Health Centers in Mogadishu , Somalia. *Patient Preference and Adherence*, December, 2529–2543.
- Haura, D., Hidayat, Z., Azmi, V. Z., Nadira, P., Umniyatun, Y., Mimanda, Y., & Maikel, M. P. (2025). The Impact Of Reliability On Patient Satisfaction In The Unit Of Hemodialysis At Hajj Hospital Jakarta. *Jurnal Ners*, 9, 3185–3189.
- Haura, D., Hidayat, Z., Mimanda, Y., & Paranadipa, M. (2025). *The Impact of Responsiveness on Patient Satisfaction : Ensuring Healthy Lives and Well-Being Through Sustainable Development Goal 3*. 6(1), 21–30. <https://doi.org/10.46456/jisdep.v6i1.640>
- Helmi, M. (2025). *Impacts of oral health on life quality metrics : correlations with job function , psychological dietary behavior*. May. <https://doi.org/10.3389/froh.2025.1586868>
- Herudiansyah, G., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *MOTIVASI Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8, 09–17.
- Hvidt, E. A., & Olesen, F. (2025). *Empathy in technologically mediated patient- provider communication : a phenomenological and postphenomenological exploration*. 4.
- Hwang, S., Armendariz, J., Argueta, J., Fruiht, V., Chan, T., & State, C. (2021). Piloting An Augmented Reality Life Review Experience To Promote Mental Health Outcomes In Aging Asian American Women. *Innovation in Aging*, 5, 860.
- Istiono, W., Sutomo, A. H., Izhar, M. D., & Welembuntu, M. (2024). *Strategi Penerapan Patient Centered Care pada Pelayanan Kesehatan Primer*. UGM PRESS.
- Judijanto, L., Apriyanto, A., Haryanti, T., Badruddin, S., Halim, P., Baga, M., Zainal, H., & Wulandari, F. T. (2025). *Dasar-Dasar Ilmu Sosial*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Kaur, U. (2025). *Evaluating Patients ' Perceptions of Service Quality and Its Impact on Satisfaction in Multispecialty Hospitals : An Empirical Analysis*. 11(14), 192–206.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Survei Kesehatan Indonesia (SKI) Dalam Angka. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, 1–965. https://drive.google.com/file/d/1rjNDG_f8xG6-Y9wmhJUnXhJ-vUFevVJC/view
- Kusumaningtyas, K. (2020). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas. *Public Policy and Management Inquiry*, 4, 33. <https://doi.org/10.20884/1.ppmi.2020.4.1.3214>
- Laksmidewi, D. (2024). The Role Of Pharmacist Attitude, Medication Supply, Location, And Price Fairness In Improving. *Manajemen*, 21(2), 200–220. <https://doi.org/10.25170/jm.v21i2.6052>
- Li, H., Sim, C. P. C., Figueiredo, D. de R., & Peres, K. G. (2025). General health-related quality of life and oral health in older adults: A systematic review. *Journal of Dentistry*, 161, 105942. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jdent.2025.105942>
- Lixandru, C. I., Maniu, I., Cernuşcă-Miţariu, M. M., Făgeţan, M. I., Cernuşcă-Miţariu, I. S.,

- Domnariu, H. P., Lixandru, M., & Domnariu, C. D. (2024). Patient Satisfaction with the Quality of Oral Rehabilitation Dental Services: A Comparison between the Public and Private Health System. *Dentistry Journal*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/dj12030045>
- Magdalena, S., Zulfikar, T., & Rahmiyati, A. L. (2025). Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu dan Kualitas Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien yang Berimplikasi pada Loyalitas Pasien (Studi pada Klinik HK Dentist Kota Malang). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5, 6188–6203.
- Maramis, J. L., Yuliana, N. M., & Tobeonda, F. I. (2023). Pelayanan Tenaga Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien. *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy*, 4, 18–24. <https://doi.org/10.36082/jdht.v4i1.1008>
- Marcos, A. M. B. de F., & Coelho, A. F. de M. (2021). Service quality, customer satisfaction and customer value: holistic determinants of loyalty and word-of-mouth in services. *The TQM Journal*, 34(5), 957–978. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2020-0236>
- Mei, Y., Xu, X., & Li, X. (2020). *Encouraging Patient Engagement Behaviors from the Perspective of Functional Quality*. 1–15.
- Moreno-Poyato, A. R., & Rodríguez-Nogueira, Ó. (2021). The association between empathy and the nurse-patient therapeutic relationship in mental health units: a cross-sectional study. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 28(3), 335–343. <https://doi.org/10.1111/jpm.12675>
- Mwebesa, E., Kayemba, C. N., & Mutanda, N. J. (2025). *Patient satisfaction with services at dental out patient department - mulago hospital , Uganda*. 1–8.
- Nembhard, I. M., David, G., Ezzeddine, I., Betts, D., & Radin, J. (2023). A systematic review of research on empathy in health care. *Health Services Research*, 58(2), 250–263.
- Nguyen, T., Nguyen, H., & Dang, A. (2020). Determinants of patient satisfaction : Lessons from large-scale inpatient interviews in. *PLoS ONE*, September, 1–17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239306>
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2024). Exploring patients' perspectives on healthcare service quality in outpatient settings at a public hospital in Palembang, Indonesia: A qualitative study. *Belitung Nursing Journal*, 10(6), 703–711. <https://doi.org/10.33546/bnj.3594>
- Nurilawaty, V., Priharti, D., Purnama, T., & Milan, R. L. (2021). How Do Patient Satisfaction in Dental Polyclinic ? - Patient Characteristics and Quality of Dental Health Services. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 15(4), 2814–2819.
- Othman, B. M., & Kadasah, N. A. (2025). Patient satisfaction, willingness to revisit, and implications for dental clinic education : service quality perception in Jeddah, KSA. *BMC Oral Health*, 25(1724).
- Page, M. J., Mckenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-wilson, E., Mcdonald, S., ... Moher, D. (2021). *The PRISMA 2020 statement : an updated guideline for reporting systematic reviews Systematic reviews and Meta-Analyses*. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Panditi, M., Anusha, K., Palle, E., & Kodali, P. B. (2025). *Availability and utilization of oral healthcare services at rural community health centers in South India : a mixed methods study*. 1–11.
- Park, J., & Kim, J. (2025). Identification of key factors influencing patient satisfaction for practical prioritization in healthcare settings: a nationwide survey analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 37(3), mzaf052. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaf052>
- Park, S., Kim, H., & Lee, M. (2021). Factors affecting revisit intention for medical services at

- dental clinics. *PLOS ONE*, 1–15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250546>
- Pasya, A. R. (2024). The Mediating Effect of Patient Satisfaction in The Effect of Service Quality on Patient Loyalty. *Return : Study of Management, Economic and Bussines*, 3(2), 76–91. <https://doi.org/10.57096/return.v3i1.207>
- Paul, J., Khatri, P., & Kaur Duggal, H. (2024). Frameworks for developing impactful systematic literature reviews and theory building: What, Why and How? *Journal of Decision Systems*, 33(4), 537–550. <https://doi.org/10.1080/12460125.2023.2197700>
- Paul, J., Lim, W. M., O’Cass, A., Hao, A. W., & Bresciani, S. (2021). Scientific procedures and rationales for systematic literature reviews (SPAR-4-SLR). *International Journal of Consumer Studies*, 45(4), O1–O16.
- Pradnyani, P. E., KM, S., Putri, R. S. M., KM, S., Walimah, E., & Fauzi, M. J. (2024). *Kesehatan Masyarakat dalam Aspek Continuum of Care dan Mutu Layanan Kesehatan*. Nuansa Fajar Cemerlang.
- Prayogo, C., Aini, I., Kristianingrum, D. Y., Fatoni, I., Program, V., & Program, V. (2025). *Patient Satisfaction Based on Inpatient Service Experience at Momby Kids Maternity Hospital Jombang*. 17(01), 16–27.
- Rafiqul, M., Chowdhury, I., & Chowdhury, T. R. (2024). *Strategies for Improving Patient Experience and Satisfaction in Healthcare Facilities in USA*. 9(December), 357–369.
- Raikhola, P. S. (2025). *Decoding Patient Satisfaction : Examining the Hospital Facilities , Staff*. 8(1), 134–150.
- Rosita, C., Prakoeswa, S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). *A Systematic Review on Hospital ’s Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia*. 10, 655–664.
- Rosyida, H. L., Suprpto, S. I., & Ellina, A. D. (2025). *Building Patient Loyalty : The Role of Brand Image and Service Quality in Outpatient Healthcare Revisit Behavior-A Systematic Review*. 7(1), 23–34.
- Sabang, N., & Fitriani, A. D. (2024). *Analysis of Health Service Factors on Patient Satisfaction at The Dental Clinic*. 7(1), 132–142.
- Salim, N. A., Asda, P., & Meirina, N. (2023). Kualitas Pelayanan Dapat Meningkatkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Gentan Surakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (J-KESMAS)*, 09(1), 97–108. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v9i1.3855>
- Samat, N. (2024). *Assessing Patient Satisfaction In Public Healthcare : The Impact Of Professional Relationships , Skills , And Facility Amenities*. 6(1), 365–377.
- Shen, X., Zhang, H., Li, Y., Qu, K., Zhao, L., Kong, G., & Jia, W. (2023). Building a satisfactory indoor environment for healthcare facility occupants: A literature review. *Building and Environment*, 228, 109861. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2022.109861>
- Shie, A., Huang, Y., Li, G., Lyu, W., Yang, M., & Dai, Y. (2022). *Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality , Patient Trust , and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases*. 10(May). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Simamora, F. D. (2023). *Relationship between oral health service quality and patient satisfaction at community health centers in Kupang city during COVID-19 pandemic*. 35(1), 86–90. <https://doi.org/10.24198/pjd.vol35no1.40111>
- Simanihuruk, P., Tamba, D., Sipahutar, R., Parhusip, P. T., & Sitorus, P. D. A. (2024). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *KUKIMA : Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*, 3(1), 144–158.
- Sitepu, M., & Kosasih. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 4(4), 2047–2058.
- Sophon, T. (2025). A study of service quality affecting the re-use of services of those who use

- the services of the Internal Medicine Clinic , Department of Internal Medicine , Faculty of Medicine , Vajira Hospital , Navamindradhiraj University. *Journal of Education and Learning Reviews*, 2(February), 59–68.
- Stephanie, S., & Hutabarat, Z. (2024). *The Influence Of Factors In Dental Practice : Price , Facilities , Dentist Services , Staff Services , And Word of mouth With Patient Satisfaction And Patient Loyalty As Mediators At YDC Dental Clinic , East Jakarta*. 511–525.
- Su, N., Wijk, A. Van, & Visscher, C. M. (2021). *Psychosocial oral health-related quality of life impact : A systematic review*. June 2020, 282–292. <https://doi.org/10.1111/joor.13064>
- Sudarmini, K., Sariyani, N. K., & Ganawati, N. (2020). *The Influence of Service Quality on Satisfaction , Loyalty , and Word of mouth of Patients at Bali Mandara Hospital , Bali Province , Indonesia*. 5(12), 23–31.
- Suja Sundram, Sunil E. Tambvekar, S.Sekar, Ghada-elkady, Shiv Kant Tiwari, & R.Gopinathan. (2022). The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 9(April), 1393–1400. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.s06.184>
- Sulviana, F., Harokan, A., Suryani, L., & Priyatno, A. D. (2024). Analysis of Patient Satisfaction with Dental Health Services at the Community Health Centre Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi di Puskesmas. *Lentera Perawat*, 5(2).
- Tairas, J. S. R., Wahongan, G. J. P., & Kristanto, E. G. (2024). The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction in RSGM-P UNSRAT Outpatient Unit. *Jurnal Kesehatan, Kebidanan, Dan Keperawatan*. <https://doi.org/10.35960/vm.v17i3.1752>
- Umoke, M., Christian, P., Umoke, I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Ifeanyi, N. E., & Olaoluwa, A. S. (2020). *Patients ' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State , Nigeria , using SERVQUAL theory*. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Valeriant, L. A., Sri, D., & Wuisan, S. (2025). Determinants Of Customer Loyalty In Murni Teguh. *MORFAI Journal*, 1(1), 128–136.
- Wang, Y., Bäumer, D., Ozga, A. K., Körner, G., & Bäumer, A. (2021). Patient satisfaction and oral health - related quality of life 10 years after implant placement. *BMC Oral Health*, 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12903-020-01381-3>
- Wardani, I. K., Norfitriah, E., & Dewi, R. K. (2022). Patient Satisfaction of Dental Services in Banjarmasin During The COVID-19 Pandemic. *DENTINO*, VII(2), 150–157.
- Wardiati, D., Zulkarnain, & Widiyatsari, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Di Rsud Indrasari Rengat. *Jurnal Economica*, 8, 32–40. <https://doi.org/10.46750/economica.v8i1.27>
- Widiyanti, M., Oktini, D. R., Amalia, I., & Adwiyah, R. (2025). The Effect of Price and Location on Patient Satisfaction (Survey of Outpatient Patients of Tata Sehat Clinic in Bandung). *Journal of Information System, Technology and Engineering*, 3(2), 483–488.
- World Health Organization. (2022). *Global oral health status report: Towards universal health coverage for oral health by 2030*. World Health Organization. <https://www.paho.org/sites/default/files/2022-11/global-oral-health-status-report-towards-universal-health-coverage-oral-health-2030.pdf>
- Wu, Q., Jin, Z., & Wang, P. (2021). The Relationship Between the Physician-Patient Relationship , Physician Empathy , and Patient Trust. *Journal of General Internal Medicine*, 1388–1393. <https://doi.org/10.1007/s11606-021-07008-9>
- Wulan, A. T. M., Wiyadi, Adji, I. S., & Nasir, M. (2025). Analyzing the Impact of Service Quality and Patient Trust on Loyalty: The Mediating Role of Satisfaction in a Healthcare

- Setting. *International Journal of Social Science Research and Review*, 8(4), 136–149.
<https://doi.org/10.47814/ijssrr.v8i4.2577>
- Wulandari, N., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in the Clinic: a Systematic Review. *Berajah Journal*, 1075–1086.
<https://ojs.berajah.com/index.php/go/article/view/407%0Ahttps://ojs.berajah.com/index.php/go/article/download/407/325>
- Ye, Y., Wu, J., Dai, Y., Tan, Y., You, Y., & Tan, J. (2024). Heliyon Psychological problems and their impact on oral mucosal disease patients ' quality of life : A cross-sectional study in the Chinese population. *Heliyon*, 10(19), e38210.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e38210>
- Yunus, N. M., Abdullah, M. Z., Ramdan, N. F. binti, & Alnuaimi, H. A. S. B. S. (2024). The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction at University Health Center *Noor'ain. *Information Management and Business Review*, 16(3), 440–451.
- Zenthöfer, A., Ehret, J., Zajac, M., Kilian, S., Rammelsberg, P., & Klotz, A.-L. (2020). The Effects of Dental Status and Chewing Efficiency on the Oral-Health-Related Quality of Life of Nursing-Home Residents. *Clinical Interventions in Aging*, 15, 2155–2164.
<https://doi.org/10.2147/CIA.S273671>
- Zhang, X., Li, L., Zhang, Q., Le, L. H., & Wu, Y. (2024). Physician Empathy in Doctor-Patient Communication: A Systematic Review. *Health Communication*, 39(5), 1027–1037.
<https://doi.org/10.1080/10410236.2023.2201735>
- Zulkarnain, P. B., & Bernarto, I. (2024). The Relationship between Response Time, Service Quality, Price Fairness and Facilities on Patient Satisfaction in the Dental Clinic of Sitanala Tangerang Hospital. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 6(1), 382–390.