



## Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Metode *Servqual*

### Analysis of Patient Satisfaction Level toward Dental and Oral Health Service Using *Servqual* Method

Denilson,<sup>1</sup> Tri E. Astoeti,<sup>2</sup> Yohana Yusra,<sup>3</sup> Indrayadi Gunardi<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program Magister Ilmu Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Gigi dan Mulut Pencegahan, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

<sup>3</sup>Departemen Ortodonsia Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

<sup>4</sup>Departemen Ilmu Penyakit Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia  
Email: denil.classic16@gmail.com

*Received: September 24, 2024; Accepted: May 30, 2025; June 2, 2025*

**Abstract:** Patient satisfaction is one of the best indicators for determining healthcare service quality. Factors such as age, gender, education, and occupation influence patient satisfaction. The *Servqual* questionnaire can measure expectations and the reality of services provided to determine patient satisfaction levels. This study aimed to assess the level of patient satisfaction, related factors, and factors influencing the patient satisfaction at the Academic Dental Clinic RSGM-P FKG Usakti. Data were obtained by using questionnaires before and after receiving treatment. Patient satisfaction levels, related factors, and influencing factors were analyzed using the Spearman's rank correlation and logistic regression. Data results were presented in Cartesian diagrams and the Rasch Model. The results obtained 293 patients as respondents. The patient satisfaction rate was 75%. Cartesian diagram and Rasch Model analyses highlighted cleanliness, waiting room comfort, and waiting time as aspects that management should address. The Spearman's rank correlation results indicated that age and education level were associated with patient satisfaction level. The logistic regression results did not show any influencing factors. In conclusion, patient satisfaction level at the Academic Dental Clinic at RSGM-P FKG Usakti fall within the satisfied category, with age and education level being significant factors.

**Keywords:** patient satisfaction; dental and oral health services; *Servqual*; Academic Dental Clinic

**Abstrak:** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator terbaik untuk menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Faktor seperti usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kuesioner *Servqual* dapat mengukur harapan dan realita pelayanan yang diberikan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien, faktor yang berhubungan, serta faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti. Pengambilan data penelitian diperoleh menggunakan kuesioner yaitu sebelum dan sesudah dilakukan perawatan di Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti. Tingkat kepuasan pasien serta faktor-faktor yang berhubungan dan berpengaruh dianalisis menggunakan uji Spearman dan regresi logistik. Hasil data dibuat dalam bentuk diagram Kartesius dan *Rasch Model*. Hasil penelitian mendapatkan 293 pasien sebagai responden penelitian. Tingkat kepuasan pasien diperoleh sebesar 75%. Analisis diagram Kartesius dan *Rasch Model* menunjukkan bahwa kebersihan, kenyamanan ruang tunggu serta waktu menunggu merupakan butiran pertanyaan yang harus diperbaiki oleh pihak manajemen. Hasil uji Spearman menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien ialah usia dan tingkat pendidikan. Hasil uji regresi logistik tidak menunjukkan ada faktor yang berpengaruh. Simpulan penelitian ini ialah tingkat kepuasan pasien pada Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti termasuk dalam kategori puas dengan faktor usia dan tingkat pendidikan yang berhubungan

**Kata kunci:** kepuasan pasien; pelayanan kesehatan gigi dan mulut; *Servqual*; klinik gigi akademik

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi suatu isu global karena adanya peningkatan kebutuhan pasien. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang baik juga akan meningkat.<sup>1</sup> Kepuasan pasien merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan fasilitas kesehatan.<sup>2</sup>

Tingkat kepuasan dari seseorang akan dipengaruhi oleh ekspektasi seseorang terhadap suatu pelayanan yang didapatkan. Jika layanan yang didapatkan oleh seseorang melebihi ekspektasi, maka akan terjadi peningkatan tingkat kepuasan seseorang.<sup>3</sup> Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan serta sosio-ekonomi pasien. Faktor-faktor lainnya seperti tempat dan lingkungan perawatan serta aksesibilitas fasilitas pelayanan kesehatan.<sup>4</sup> Komunikasi antara petugas medis dengan pasien juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut penelitian Kahana et al,<sup>5</sup> semakin baik komunikasi antara dokter dan pasien maka semakin tinggi kepuasan pasien. Menurut Asamrew et al,<sup>1</sup> kepuasan pasien adalah suatu prioritas bukan hanya untuk keuntungan pasien, tetapi juga dapat menjadi bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan di suatu layanan kesehatan. *Servqual* merupakan salah satu metode yang paling sering digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Pada metode *Servqual*, akan dilakukan dua kali pengukuran yaitu ekspektasi pasien terhadap layanan kesehatan dan kinerja layanan yang sudah didapatkan pasien. Terdapat lima dimensi pada *Servqual* yang diukur yaitu *tangible* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).<sup>6</sup>

Pada data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 ditemukan bahwa masalah kesehatan gigi dan mulut yang paling banyak di Indonesia ialah karies sebesar 45,3%, diikuti oleh penyakit periodontal sebesar 14% dari populasi penduduk di Indonesia. Banyak dari masyarakat Indonesia yang menunda perawatan dengan berbagai alasan, salah satunya ialah waktu tunggu untuk berobat yang terlalu lama.<sup>7</sup>

Salah satu rumah sakit yang melayani di bidang kesehatan gigi dan mulut yang terletak di Jakarta ialah Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti (RSGM-P FKG Usakti). Klinik Gigi Akademik di RSGM-P FKG Usakti merupakan salah satu sarana penunjang bagi pendidikan dan pembelajaran mahasiswa program studi (prodi) profesi dokter gigi yang berfungsi sebagai sarana praktik mahasiswa profesi dan juga menjadi tempat memberikan layanan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat. Meskipun pengalaman mahasiswa prodi profesi dokter gigi tidak sebanyak dokter gigi yang sudah melakukan praktik, mahasiswa tetap akan memberikan pelayanan yang terbaik. Banyaknya opini yang bersifat negatif terhadap tingkat pelayanan yang diberikan pada Klinik Gigi Akademik menjadi suatu topik yang menarik untuk dipelajari kesahihannya.<sup>8</sup>

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik Gigi Akademik di RSGM-P FKG Usakti dengan menggunakan metode *Servqual*. Pada penelitian ini, dianalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan beberapa faktor yaitu usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan serta pekerjaan pasien di RSGM-P FKG Usakti, dan dilakukan analisis menggunakan diagram Kartesius dan *Rasch Model*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan layanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan ialah observasional analitik dengan desain potong lintang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus hingga Desember 2023 di Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti. Berdasarkan perhitungan pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow didapatkan:  $n = 267 + 10\% = 293 \text{ sampel}$

Kriteria inklusi pada penelitian ini ialah pasien yang berusia 17 tahun ke atas, akan mendapatkan pelayanan di Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti, serta berada dalam

keadaan sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi yaitu staf dan mahasiswa di RSGM-P FKG Usakti serta pasien yang tidak memiliki *handphone*.

Penelitian ini telah mendapatkan *ethical clearance* dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti (No. 734/S2/KEPK/FKG/8/2023). Sejumlah 30 responden pertama diambil untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian dimulai dengan menjelaskan *informed consent*, prosedur serta tujuan penelitian yang dilakukan kepada pasien dan dilanjutkan dengan tanda tangan persetujuan tanpa paksaan. Pasien kemudian diberikan kuesioner *Servqual* sebelum dan setelah dirawat di Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti. Setelah seluruh data terkumpul, maka dilakukan penilaian tingkat kepuasan pasien, dan faktor yang paling memengaruhi tingkat kepuasan pasien menggunakan uji Spearman. Setelah didapatkan faktor yang berhubungan, untuk faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dianalisis menggunakan analisis regresi logistik.

## HASIL PENELITIAN

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan taraf signifikansi 0,05. Pada uji validitas didapatkan kuesioner yang digunakan valid dimana  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel. Pada uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's alpha* didapatkan reliabel yaitu nilainya sudah berada di atas 0,60.

Tabel 1 memperlihatkan karakteristik demografi 293 subjek, terdiri dari 103 laki-laki (35,15%) dan 190 perempuan (64,85%). Kelompok usia yang paling dominan ialah rentang usia 20–24 tahun (20,82%). Terkait pekerjaan yang dikelompokkan menjadi bekerja dan tidak bekerja, didominasi oleh kelompok bekerja (61,43%). Tingkat pendidikan yang paling banyak ialah S1 (31,40%).

**Tabel 1.** Sosiodemografi subjek Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti

Karakteristik demografi	Jumlah (%)
Jenis kelamin	
Laki-laki	103 (35,15%)
Perempuan	190 (64,85%)
Usia (tahun)	
15-19	7 (2,39%)
20-24	61 (20,82%)
25-29	29 (9,90%)
30-34	27 (9,22%)
35-39	33 (11,26%)
40-44	40 (13,65%)
45-49	34 (11,60%)
50-54	21 (7,17%)
55-59	16 (5,46%)
60-64	15 (5,12%)
65-69	8 (2,73%)
70-74	2 (0,68%)
Pekerjaan	
Bekerja	180 (61,43%)
Tidak bekerja	113 (38,57%)
Pendidikan terakhir	
Tidak sekolah	6 (2,05%)
SD	43 (14,68%)
SMP	60 (20,48%)
SMA	90 (30,72%)
D3	1 (0,34%)
S1	92 (31,40%)
S3	1 (0,34%)

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien yaitu nilai rerata tingkat kepuasan pasien sebesar 75% yang dapat dikategorikan sebagai puas.

Pada hasil analisis *Rasch Model*, didapatkan dua hal yang menjadi prioritas diperbaiki yaitu mengenai kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti serta ketepatan waktu menunggu. Pada analisis statistik menggunakan *Wilcoxon Sign Rank for Related Sample*, dimensi empati merupakan dimensi yang mengalami perubahan bermakna pada sebelum dan setelah perawatan dengan nilai  $p < 0,05$ .

Tabel 3 memperlihatkan hasil uji Spearman yang menunjukkan bahwa faktor sosiodemografi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien ialah kelompok usia dan pendidikan. Hasil analisis regresi logistik untuk mencari faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa tidak didapatkan adanya faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

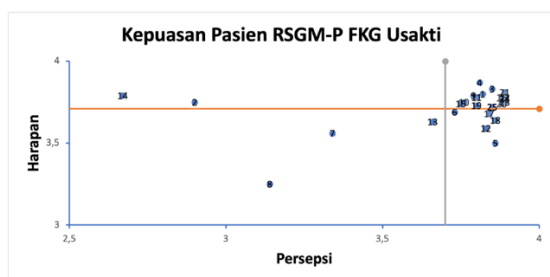
**Tabel 3.** Hasil analisis uji Spearman hubungan faktor sosiodemografi terhadap kepuasan pasien\

Sosiodemografi	R	Nilai p
Kelompok usia	0,127	0,029*
Jenis kelamin	0,003	0,952
Pekerjaan	0,030	0,607
Pendidikan	-0,124	0,034*

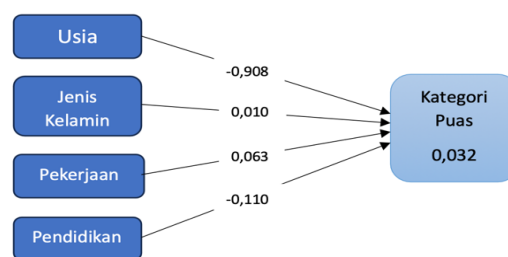
\*  $p < 0,05$

Gambar 1 memperlihatkan bahwa hasil analisis diagram Kartesius sejalan dengan hasil analisis *Rasch Model*. Terdapat dua hal yang harus diperbaiki dari kedua diagram tersebut yang terdapat di kuadran 4 diagram Kartesius yaitu ketepatan waktu menunggu serta kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti.

Gambar 2 memperlihatkan pemodelan menggunakan program *SmartPLS* (versi 3.2.9) yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan kelompok usia berbanding terbalik dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin rendah usia dan tingkat pendidikan seseorang maka tingkat kepuasannya akan semakin tinggi.



**Gambar 1.** Diagram Kartesius tingkat kepuasan pasien



**Gambar 2.** Pemodelan *SmartPLS* pada sosiodemografi terhadap tingkat kepuasan pasien

## BAHASAN

Penelitian ini menggunakan *Rasch Model* untuk menganalisis setiap butiran pernyataan yang harus segera diperbaiki pada Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti oleh pihak manajemen rumah sakit. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan di Bagian Ilmu Penyakit Mulut RSGM-P FKG Usakti dengan menggunakan *Rasch Model*, didapatkan hasil yang sejalan dengan penelitian ini yaitu pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.<sup>9</sup>

Pada hasil analisis diagram Kartesius dan *Rasch Model*, butiran pertanyaan yang harus diperbaiki ialah ketepatan waktu menunggu serta kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti. Dua butiran pertanyaan tersebut termasuk dalam dimensi *tangible* dan *reliability*. Hal tersebut dapat terjadi karena alur penerimaan pasien sampai pasien selesai dirawat kurang efisien sehingga antrian menjadi panjang yang menyebabkan waktu

menunggu menjadi lama. Pada penelitian Riaz dan Sughra<sup>10</sup> di Pakistan, didapatkan bahwa *gap* terbesar secara bermakna ialah dimensi *tangible* dan *reliability*. Peralatan dan bahan yang tidak lengkap serta pelayanan yang tidak tersedia menjadi alasan waktu menunggu pasien menjadi lama.

Pencahayaan, desain ruangan, warna, suhu ruangan serta sirkulasi udara pada ruang tunggu dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan.<sup>11</sup> Pada studi yang dilakukan Collins et al,<sup>12</sup> kursi pada ruang tunggu yang disarankan ialah kursi dengan bantalan yang lebih empuk. Pencahayaan juga akan lebih baik jika menggunakan cahaya matahari atau lampu yang nyaman agar pasien dapat membaca berkas yang harus diisi sebelum perawatan. Letak ruangan juga harus diatur dengan baik agar pasien tidak terganggu jika sedang berada di ruang tunggu tersebut.

Pada hasil uji *Wilcoxon Sign Rank for Related Sample*, empati merupakan dimensi yang paling berbeda bermakna antara ekspektasi dan kinerja. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Perera dan Dabney<sup>13</sup> dimana dimensi yang paling berbeda bermakna antara ekspektasi dan kinerja ialah *reliability* dan *assurance*. Hal ini dapat terjadi karena kedua penelitian dilakukan di negara yang berbeda. Pada penelitian sebelumnya, didapatkan perbedaan bermakna jika responden yang dibandingkan dari daerah berbeda.<sup>14</sup>

Pada penelitian ini didapatkan bahwa kelompok usia secara bermakna berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien tetapi tidak berpengaruh. Penelitian oleh Ghanem et al<sup>15</sup> sejalan dengan hasil penelitian ini, yaitu kelompok usia secara bermakna berhubungan dengan kepuasan pasien. Demikian pula Adhikari et al<sup>16</sup> di Nepal yang menyatakan bahwa usia berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Jenis kelamin pada penelitian ini tidak berhubungan dan tidak berpengaruh secara bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azharuddin et al<sup>17</sup> di RS Zainoel Abidin juga menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian Wencheslaus et al<sup>18</sup> di *university dental clinic* di Tanzania juga menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Pada penelitian ini pekerjaan dibagi menjadi dua kelompok yaitu bekerja dan tidak bekerja, dan didapatkan bahwa pekerjaan tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian Azharuddin et al<sup>17</sup> mendapatkan hasil yang tidak sejalan dengan penelitian ini yaitu pekerjaan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut dapat terjadi karena klasifikasi kelompok pekerjaan pada penelitian ini, yang hanya dibagi menjadi bekerja dan tidak bekerja. Pada penelitian sebelumnya, kelompok pekerjaan diklasifikasikan menjadi kelompok yang lebih spesifik sehingga hasil yang didapatkan berbeda dengan penelitian ini.

Tingkat pendidikan pada penelitian ini berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien tetapi tidak berpengaruh. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa makin rendah tingkat pendidikan seseorang, maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian Wencheslaus et al<sup>18</sup> yang melaporkan bahwa tingkat pendidikan berhubungan dengan kepuasan pasien. Demikian pula penelitian Azharuddin et al<sup>17</sup> dan Al Ghanem et al<sup>15</sup> yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, serta makin rendah pendidikan seseorang, maka tingkat kepuasannya akan semakin tinggi. Hal tersebut dapat terjadi karena pasien dengan pendidikan tinggi lebih kritis dan menuntut lebih dari suatu kualitas pelayanan yang diberikan kepada mereka, yang dapat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Aljarallah et al<sup>19</sup> di Riyadh, Saudi Arabia juga menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, serta semakin rendah pendidikan dari pasien maka tingkat kepuasan akan semakin rendah.

## SIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Gigi Akademik RSGM-P FKG Usakti tergolong kategori puas. Butiran pertanyaan mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta waktu menunggu pasien menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki oleh pihak manajemen rumah sakit. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan yang diberikan ialah kelompok usia dan tingkat pendidikan. Tidak terdapat faktor sosiodemografi yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

### Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*. 2020;2020:2473469. Doi: 10.1155/2020/2473469
2. Thanh DN, Anh MyBT, Xiem CH, Quynh AP, Tien PH, Thi PTN, et al. Patient satisfaction with healthcare service quality and its associated factors at one polyclinic in Hanoi, Vietnam. *Int J Public Health*. 2022;67:1605055. Doi: 10.3389/ijph.2022.1605055
3. Cao B, Wang D, Wang Y, Hall BJ. Patient expectation in China: Exploring patient satisfaction in online and offline patient-provider communication. *Front Psychol*. 2022;13:888657. Doi: 10.3389/fpsyg.2022.888657
4. Alhozgi A, Feine JS, Tanwir F, Shrivastava R, Galameau C, Emami E. Rural-urban disparities in patient satisfaction with oral health care: a provincial survey. *BMC Oral Health*. 2021;21(1):261. Doi:10.1186/s12903-021-01613-0
5. Kahana B, Yu J, Kahana E, Langendoerfer KB. Whose advocacy counts in shaping elderly patients' satisfaction with physicians' care and communication? *Clin Interv Aging*. 2018;13:1161-8. Doi:10.2147/CIA.S165086
6. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. The Servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected Asian countries. *Int J Environ Res Public Health*. 2022;19(13):7831. Doi: 10.3390/ijerph19137831
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2018. Hasil utama RISKESDAS 2018. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Available from: <https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/3514>
8. Widyawati H. Aspek hukum mahasiswa pendidikan profesi dokter gigi dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Juristic*. 2021;2(02):166–77. Doi:10.35973/jrs.v2i02.2407
9. Amtha R, Gunardi I, Astoeti TE, Roeslan MO. Satisfaction level of the oral medicine patients using teledentistry during the COVID-19 pandemic: a factor analysis. *J Int Soc Prev Community Dent*. 2021;11(4):414–20. Doi: 10.4103/jispcd.JISPCD\_72\_21
10. 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):751-6. Doi: 10.12669/pjms.37.3.3436
11. Ismayadi H, Tutuko P, Winansih E. Affecting waiting rooms as key to patient satisfaction in public health centers. *Proceedings of International Conference of Graduate School on Sustainability*. 2022;7(1):64–72. Doi:10.26905/icgss.v7i1.9100. Available from: <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/icgss/article/view/9100>
12. Collins PB, Coren JS, Dinzeo TJ, Lehrman S. Improving the waiting room experience. *Fam Pract Manag*. 2020;27(1):14-8. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31934731/>
13. Perera S, Dabney BW. Case management service quality and patient-centered care. *J Health Organ Manag*. 2020 Jun 24;ahead-of-print(ahead-of-print). Doi: 10.1108/JHOM-12-2019-0347
14. Yu NL, Pei PL, Chun MW. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health*. 2018;18:15. Doi: 10.1186/s12903-018-0477-7
15. Al Ghanem EJ, Al Ghanem NA, Al Faraj ZS, Al Shayib LY, Al Ghanem DA, Al Qudaihi WS, et al. Patient satisfaction with dental services. *Cureus*. 2023;15(11):e49223. Doi: 10.7759/cureus.49223
16. Adhikari M, Paudel NR, Mishra SR, Shrestha A, Upadhyaya DP. Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2021;21(1):135. Doi: 10.1186/s12913-021-06155-3
17. Azharuddin A, Sasmita NR, Idroes GM, Andid R, Raihan R, Fadlilah T, et al. Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in Zainoel Abidin Hospital, Indonesia: a cross-sectional study. *Unnes Journal of Public Health*. 2023;12(2):57-67. Available from: <https://doi.org/10.15294/ujph.v12i2.69233>
18. Wencheslaus L, Mtaya-Mlangwa M, Sohal KS. Patients' satisfaction with oral health care provided at the university dental clinic in Tanzania: a cross-sectional analytical study. *Health Sci Rep*. 2024;7(5):e2101. Doi: 10.1002/hsr2.2101
19. Aljarallah NA, Almuqbil M, Alshehri S, Khormi AMS, Al Reshaidan RM, Alomran FH, et al. Satisfaction of patients with health care services in tertiary care facilities of Riyadh, Saudi Arabia: a cross-sectional approach. *Front Public Health*. 2023;10:1077147. Doi: 10.3389/fpubh.2022.1077147