



Faktor-Faktor Penghambat Kunjungan Masyarakat Desa ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Factors Hinder the Visits of Villagers to Oral and Dental Health Care Facilities

Cindy Lausa, Vonny N. S. Wowor, Dinar A. Wicaksono

Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Email: cindylausa10@gmail.com; vonnywowordrg@gmail.com; dinarwicaksono@unsrat.ac.id

Received: January 19, 2026; Accepted: March 22, 2026; Published online: March 27, 2026

Abstract: The low rate of community visits to dental healthcare facilities is a significant public health concern, particularly in areas with high prevalence of dental problems. The gap between the need for treatment and the low utilization of services highlights the existence of problems that must be identified and addressed to ensure optimal access to dental healthcare for the community. This study aimed to identify the factors that hinder community visits to public health centers in accessing dental and oral healthcare services, particularly in areas with low visitation rates such as Desa Maen. This was a descriptive study with a cross-sectional approach, involving 88 respondents selected using the stratified proportional random sampling method. Data were collected using a checklist and analyzed descriptively. The factors hindering community visits to dental and oral healthcare facilities in Desa Maen included healthcare service factors (62.5%), economic factors (54.5%), knowledge-related factors (52.3%), geographical factors (47.7%), transportation factors (28.4%), and the lowest factor being other reasons (17.05%). In conclusion, healthcare service, economic, knowledge, geographical, transportation, and time factors are the main hindrances to community visits to dental and oral healthcare facilities at Desa Maen. Among these, the quality and availability of healthcare services represent the most significant hindrance.

Keywords: hindering factors; community visit; dental healthcare facilities

Abstrak: Rendahnya kunjungan masyarakat ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut menjadi permasalahan kesehatan masyarakat yang penting, terutama di wilayah dengan prevalensi masalah gigi dan mulut yang tinggi. Ketimpangan antara kebutuhan perawatan dan rendahnya pemanfaatan layanan menunjukkan adanya masalah yang perlu diidentifikasi dan diatasi agar masyarakat dapat memperoleh layanan kesehatan gigi yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kunjungan masyarakat ke puskesmas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, terutama daerah dengan angka kunjungan yang rendah seperti Desa Maen. Jenis penelitian ialah deskriptif dengan desain potong lintang. Responden ialah 88 anggota masyarakat Desa Maen, diambil berdasarkan metode *stratified proportional random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan daftar tilik dan dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian mendapatkan faktor-faktor penghambat kunjungan masyarakat Desa Maen ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yaitu faktor pelayanan kesehatan (62,5%), faktor ekonomi (54,5%), faktor pengetahuan (52,3%), faktor geografis (47,7%), faktor transportasi (28,4%), dan yang paling rendah yakni faktor waktu (17,05%). Simpulan penelitian ini ialah pelayanan kesehatan, ekonomi, pengetahuan, geografis, transportasi, dan waktu merupakan faktor penghambat kunjungan masyarakat Desa Maen ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan ialah faktor penghambat terbesar kunjungan masyarakat ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Kata kunci: faktor penghambat; kunjungan masyarakat; fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut

PENDAHULUAN

Kesehatan berperan penting karena berkontribusi pada kualitas sumber daya manusia, termasuk kesehatan gigi dan mulut. Kondisi kesehatan gigi dan mulut yang buruk dapat menyebabkan nyeri, kesulitan makan dan berbicara, serta mengganggu produktivitas, yang dapat memengaruhi kualitas hidup seseorang secara menyeluruh. Gangguan berupa kehilangan gigi, terutama gigi depan dapat menyebabkan masalah psikologis seperti menurunnya rasa percaya diri. Perawatan medis di fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat diperlukan untuk mengatasi permasalahan ini.¹

Penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan peningkatan akses pelayanan merupakan wujud pemenuhan hak dasar warga negara. Pemerintah dalam hal ini bertanggung jawab memastikan seluruh masyarakat dapat menjangkau pelayanan kesehatan gigi dan mulut oleh dokter gigi, tanpa memandang status sosial, ekonomi, maupun geografis sesuai dengan kebutuhan perawatan yang dibutuhkan.

Data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menampilkan bahwa sebesar 66,5% masyarakat Sulawesi Utara memiliki masalah gigi dan mulut, sedangkan hanya 9,4% yang mengakses pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Data Riskesdas juga menunjukkan bahwa frekuensi masyarakat Sulawesi Utara yang berobat ke dokter gigi dengan kunjungan 1-7 kali sebanyak 1-2% dan sebesar 96,2% masyarakat tidak pernah mengunjungi dokter gigi untuk melakukan perawatan.² Rendahnya tingkat kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah masalah jika dikaitkan dengan tingginya masalah kesehatan gigi dan mulut. Hal tersebut tidak semata-mata disebabkan oleh kurang optimalnya upaya pemerintah, namun terdapat faktor internal lain yang berasal dari masyarakat yang turut memengaruhi sejauh mana kesulitan dan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan.³

Minahasa Utara merupakan salah satu kabupaten di Sulawesi Utara dengan prevalensi masalah gigi dan mulut yang tinggi, yaitu sebesar 54,5%.² Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di Puskesmas Likupang Minahasa Utara, data yang tercatat pada tahun 2023 menunjukkan bahwa hanya 0,05% masyarakat Desa Maen yang berkunjung guna memperoleh perawatan gigi dan mulut. Hal ini menunjukkan angka kunjungan yang rendah jika dibandingkan dengan prevalensi masalah kesehatan gigi mulut masyarakat di Minahasa Utara. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui faktor apa saja yang berperan terhadap rendahnya tingkat kunjungan masyarakat Desa Maen ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain potong lintang yang melibatkan 88 masyarakat Desa Maen Kecamatan Likupang Timur sebagai responden, diambil berdasarkan metode *stratified proportional random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan daftar tilik mengenai faktor-faktor penghambat kunjungan masyarakat ke fasilitas pelayanan kesehatan dan data dianalisis secara deskriptif.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Responden berjenis kelamin perempuan (n=62; 70,5%) lebih banyak daripada laki-laki (n=26; 29,5%). Responden penelitian dikelompokkan menjadi dua kategori. Responden kelompok usia 18–39 tahun (n=49; 55,7%) lebih banyak daripada kelompok usia 40–59 tahun (n=39, 44,3%). Mayoritas responden memiliki pendidikan akhir SMA (n=42; 47,7%), dan paling sedikit menempuh perguruan tinggi (n=7; 8,0%). Sebagian besar responden penelitian tidak bekerja (n=50; 56,8%), dan paling sedikit responden bekerja sebagai nelayan (n=6; 6,8%).

Tabel 2 memperlihatkan distribusi responden berdasarkan kunjungan terakhir responden ke puskesmas. Kunjungan tersebut dikategorikan menjadi kunjungan di tahun 2023, 2024 dan 2025. Sebagian besar responden melakukan kunjungan terakhir ke puskesmas pada tahun 2023 (n=40, 45,4%) dan paling sedikit berkunjung pada tahun 2025 (n=19, 21,6%).

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan

Karakteristik	n	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	26	29,5
Perempuan	62	70,5
Usia (tahun)		
18–39	49	55,7
40–59	39	44,3
Pendidikan		
SD	22	25,0
SMP	17	19,3
SMA	42	47,7
Perguruan Tinggi	7	8,0
Pekerjaan		
Tidak bekerja	50	56,8
PNS	7	8,0
Petani	9	10,2
Nelayan	6	6,8
Swasta	9	10,2
Wiraswasta	7	8,0

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan terakhir kunjungan

Kunjungan terakhir	n	Persentase (%)
2023	40	45,4
2024	29	33,0
2025	19	21,6
Total	88	100

Tabel 3 menunjukkan distribusi responden berdasarkan faktor penghambat yang dialami. Faktor penghambat masyarakat Desa Maen untuk melakukan kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut, ialah faktor pelayanan kesehatan (n=55, 62,5%), faktor ekonomi (n=48, 54,5%), faktor pengetahuan (n=46, 52,3, faktor geografis (n=42, 47,7%), faktor transportasi (n=25, 28,4 dan faktor terendah yaitu faktor lainnya (n=15, 17,1%)

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan faktor penghambat

Faktor penghambat	n	Persentase (%)
Pengetahuan	46	52,3
Ekonomi	48	54,5
Geografis	42	47,7
Transportasi	25	28,4
Pelayanan kesehatan	55	62,5
Faktor lainnya	15	17,1

BAHASAN

Penelitian ini melibatkan pasien yang berkunjung ke puskesmas dalam rentang waktu tahun 2023 hingga 2025 sebagai responden. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data relevan yang dapat menggambarkan pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap kondisi aktual pelayanan puskesmas, dikarenakan terjadinya pandemi COVID-19 pada tahun 2020 menyebabkan pelayanan yang diberikan saat itu mungkin berbeda dan tidak merepresentasikan kondisi pelayanan sebenarnya yang dimaksud peneliti.

Berdasarkan data hasil penelitian, mayoritas responden terakhir kali berkunjung ke Puskesmas Likupang untuk mendapatkan perawatan gigi dan mulut pada tahun 2023 sebanyak 40 dari total 88 responden, tahun 2024 sebanyak 29 responden, dan terakhir hanya 18 responden yang melakukan kunjungan pada tahun 2025 hingga saat pengumpulan data dilakukan. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak melakukan kunjungan secara rutin, bahkan terlihat kecenderungan penurunan jumlah kunjungan. Hal tersebut tidak sejalan dengan anjuran Kemenkes, yang merekomendasikan agar masyarakat memeriksakan kondisi gigi dan mulutnya rutin setiap enam bulan sekali, walaupun tidak terdapat keluhan.⁴ Kondisi ini mengindikasikan adanya masalah yang merupakan hambatan tertentu yang dialami oleh responden sehingga mereka tidak kembali mengunjungi Puskesmas Likupang secara berkala untuk kontrol ataupun mendapatkan perawatan kesehatan gigi dan mulut.

Faktor-faktor penghambat kunjungan masyarakat untuk melakukan perawatan ke puskesmas antara lain faktor pengetahuan, faktor ekonomi, faktor geografis, faktor transportasi dan faktor pelayanan kesehatan.⁵ Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui daftar tilik, ditemukan bahwa faktor penghambat terbesar bagi masyarakat untuk berkunjung ke Puskesmas Likupang ialah faktor pelayanan kesehatan. Tercatat 62,5% responden memilih faktor ini sebagai penghambat. Hal ini mungkin disebabkan karena pelayanan yang pernah diperoleh responden dianggap kurang memuaskan. Ketidakpuasan responden terhadap pelayanan kesehatan dapat bersumber dari faktor sumber daya, sarana dan prasarana serta fasilitas lain yang menunjang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan pasien setelah memperoleh suatu pelayanan kesehatan. Hal ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Penelitian oleh Jalias et al⁶ pada pasien dewasa pengunjung poliklinik gigi di Puskesmas Tamalate, Kota Makassar, menyatakan bahwa pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang diharapkan kemungkinan besar akan kembali menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan informasi dari pihak Puskesmas Likupang, diketahui bahwa poli gigi dilayani oleh satu orang dokter gigi dan dua orang perawat gigi yang memberikan pelayanan dua kali dalam seminggu, yakni setiap hari Senin dan Kamis mulai pukul 08.00 hingga 14.00 WITA. Keterbatasan hari pelayanan dalam operasional poli gigi di puskesmas dapat menyebabkan akumulasi jumlah pasien, sehingga menimbulkan banyaknya antrean yang dapat memperpanjang waktu tunggu responden untuk mendapatkan perawatan di poli gigi. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pasien yang dilayani poli gigi Puskesmas Likupang.

Berdasarkan wawancara dengan responden, waktu tunggu yang lama menjadi salah satu alasan responden untuk tidak mengakses pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas. Semakin lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, semakin besar kemungkinan pasien merasa kurang puas dengan pelayanan dan memilih fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang lain untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih cepat di waktu yang akan datang. Hal ini didukung oleh penelitian Agustina⁷ yang dilakukan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kalongan, Kecamatan Ungaran Timur, yang menyatakan bahwa ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan antara lain disebabkan oleh efisiensi waktu, termasuk waktu tunggu di loket dan ruang pemeriksaan. Tingkat kepuasan pasien saat menerima suatu pelayanan kesehatan akan memengaruhi keputusan mereka untuk kembali memanfaatkan pelayanan di fasilitas tersebut.

Menurut Parasuraman et al,⁸ salah satu dimensi penilaian kualitas pelayanan kesehatan ialah bukti fisik (*tangibles*). Sarana dan prasarana berupa ketersediaan dan penampilan fasilitas, peralatan dan obat-obatan termasuk dalam aspek bukti fisik yang memengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan informasi dari pihak Puskesmas Likupang, bahan dan obat-obatan tersedia lengkap, namun kerusakan *dental unit* yang terjadi lebih dari 4 tahun terakhir mengakibatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Likupang menjadi terkendala. Dokter gigi hanya dapat melakukan tindakan sederhana yang tidak membutuhkan *dental unit*

seperti ekstraksi dan drainase, dengan penerangan seadanya menggunakan senter *handphone*. Perawatan yang membutuhkan bantuan *dental unit* seperti *scalling* dan penambalan gigi tidak dapat dilakukan, dan pasien harus dirujuk ke Rumah Sakit Sentra Medika. Kondisi ini membuat masyarakat yang sebelumnya terkendala, memilih untuk tidak mengunjungi puskesmas puskesmas ketika membutuhkan pertolongan untuk masalah kesehatan gigi dan mulutnya dan memilih untuk berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lain.

Faktor ekonomi merupakan faktor kedua terbesar yang dipilih responden sebagai penghambat untuk berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan, yaitu sebanyak 54,5% responden. Hambatan ini meliputi biaya perawatan, biaya transportasi untuk menjangkau puskesmas, dan ketidakikutsertaan dalam asuransi kesehatan seperti BPJS. Berdasarkan wawancara dengan beberapa responden, diperoleh informasi bahwa biaya perawatan dan biaya transportasi yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan perawatan di puskesmas dirasakan cukup tinggi. Sebagian responden menginformasikan bahwa mereka bukan peserta BPJS Kesehatan, sehingga memberatkan responden karena harus menanggung biaya perawatan secara mandiri. Keterbatasan ekonomi dan keharusan untuk mengeluarkan ongkos transportasi menuju puskesmas menambah alasan masyarakat untuk tidak berobat ke puskesmas ketika mengalami masalah gigi dan mulut. Masyarakat cenderung menunda pengobatan hingga keluhan memburuk atau memilih alternatif lain yang lebih praktis meskipun kurang aman secara medis. Penelitian Istiqomah et al⁹ yang dilakukan pada pasien Puskesmas Bobotsari, Kabupaten Purbalingga memperkuat temuan ini, bahwa hanya sebagian kecil masyarakat berstatus ekonomi rendah yang mengakses perawatan di puskesmas, sementara sebagian besar memilih untuk tidak berkunjung.

Hasil selanjutnya memperlihatkan sebanyak 52,3% responden memilih pengetahuan sebagai faktor penghambat ke fasilitas pelayanan kesehatan. Hambatan yang melatarbelakangi faktor pengetahuan sebagai faktor penghambat kunjungan masyarakat ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat berupa rendahnya pemahaman responden mengenai kesehatan gigi dan mulut, kurangnya informasi terkait layanan yang tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan, ketidaktahuan bahwa asuransi atau BPJS bisa menanggung biaya perawatan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas, atau bahkan adanya kepercayaan dalam masyarakat mengenai penggunaan obat tradisional untuk mengatasi permasalahan gigi dan mulut.

Pengetahuan berperan penting dalam membentuk sikap yang kemudian akan memengaruhi tindakan dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan. Rendahnya pengetahuan responden tentang pentingnya kesehatan gigi dan mulut mendukung terbentuknya perilaku tidak memanfaatkan layanan kesehatan. Ketidaktahuan akan pentingnya menjaga dan memeriksakan kesehatan gigi secara rutin menurunkan kecenderungan masyarakat untuk berkunjung ke puskesmas. Hal ini didukung oleh penelitian Fatimah et al¹⁰ terhadap pasien dewasa di Puskesmas Bangetayu, Kota Semarang yang menyatakan bahwa semakin rendah pengetahuan individu tentang kesehatan gigi dan mulut, maka minat untuk mengunjungi fasilitas kesehatan semakin berkurang.

Faktor geografis merupakan hambatan berikutnya yang dipilih oleh 47,7% responden dalam mengakses fasilitas pelayanan kesehatan. Akses geografis berkaitan dengan jarak lokasi tempat tinggal dengan puskesmas. Faktor jarak yang jauh dikeluhkan oleh sebagian besar responden yang harus menempuh jarak kurang lebih delapan kilometer untuk menjangkau Puskesmas Likupang. Jauhnya jarak dan minimnya kepemilikan transportasi dikeluhkan oleh beberapa responden, sehingga membuat mereka harus mengeluarkan biaya tambahan untuk transportasi umum seperti ojek. Kondisi ini membuat sebagian responden menunda, bahkan tidak melakukan kunjungan, terutama jika keluhan yang dirasakan belum mendesak. Temuan ini didukung oleh penelitian Akbar et al¹¹ terhadap masyarakat di wilayah perkotaan dan pedesaan di Kabupaten Gowa, yang menyatakan bahwa semakin jauh jarak tempat tinggal dari lokasi puskesmas, semakin rendah tingkat pemanfaatannya.

Faktor penghambat lainnya yang teridentifikasi, yaitu faktor transportasi. Sebanyak 28,4%

responden menyatakan transportasi sebagai faktor penghambat untuk berkunjung ke puskesmas. Jarak tempat tinggal yang cukup jauh dari lokasi puskesmas membuat masyarakat membutuhkan sarana transportasi yang memadai. Hal ini menjadi kendala untuk responden yang tidak memiliki kendaraan pribadi, sementara transportasi umum di wilayah Desa Maen sangat terbatas. Faktor ekonomi yang relatif rendah turut mendukung alasan faktor transportasi sebagai penghambat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas. Jauhnya jarak responden ke puskesmas mengakibatkan puskesmas tidak bisa dijangkau hanya dengan berjalan kaki sehingga menyulitkan masyarakat yang tidak memiliki akses transportasi. Hal ini didukung oleh penelitian Su'udi et al¹² pada pasien dewasa di Puskesmas Beji, Kota batu yang menyatakan bahwa kesulitan transportasi membuat masyarakat cenderung tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Sebanyak 17,05% responden menyatakan alasan lainnya sebagai penghambat kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan, yang dikelompokkan sebagai faktor waktu sesuai dengan yang dituliskan responden dalam kelompok faktor lain. Responden merasa tidak memiliki waktu cukup untuk ke puskesmas karena kesibukan, terutama kesibukan responden sebagai ibu rumah tangga. Waktu operasional puskesmas yang terbatas sering tidak sesuai dengan aktivitas harian mereka mengerjakan pekerjaan rumah tangga, terlebih pelayanan poli gigi hanya tersedia pada jam kerja. Hal ini dapat menjadi salah satu penyebab rendahnya kunjungan, khususnya dari kelompok ibu rumah tangga. Temuan ini sejalan dengan penelitian Febriawati et al¹³ yang dilakukan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Betungan, Kota Bengkulu yang menyatakan bahwa faktor waktu menjadi hambatan karena kesibukan yang bertepatan dengan jam operasional puskesmas.

SIMPULAN

Faktor-faktor penghambat kunjungan masyarakat Desa Maen ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terdiri dari faktor pelayanan kesehatan, ekonomi, pengetahuan, geografis, transportasi, dan faktor waktu. Faktor pelayanan kesehatan ialah faktor penghambat terbesar kunjungan masyarakat Desa Maen ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan dalam studi ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Kemenkes tingkatkan layanan kesehatan gigi dan mulut yang aman dari penularan COVID-19 [Internet]. Sehat negeriku. 2021 Sep 12 [cited 2024 Nov 21]. Available from: <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20210912/3338465>
2. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Laporan nasional riskesdas 2018. Jakarta: Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan; 2019:195–6. Available from: <https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/3514>
3. Susilawati S, Azzahra D. Faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah pesisir. Zahra: Journal of Health and Medical Research. 2023;3(3):267-72. Available from: <https://adisampublisher.org/index.php/aisha/article/view/366>
4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pentingnya pemeriksaan gigi dan mulut 6 bulan sekali [Internet]. Ayo Sehat. 2016 Sep 23 [cited 2025 Jun 2]. Available from: <https://ayosehat.kemkes.go.id/pentingnya-pemeriksaan-gigi-dan-mulut-6-bulan-sekali>
5. Laksono AD, Mubasyiroh R, Laksmiarti R, Suharmiati EN, Sukoco NE. Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia. Yogyakarta: PT Kanisius; 2016. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/326439465>
6. Jalias SJF, Arman, Idris FP. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. Journal of Muslim Community Health. 2020;1(2):37–49. Available from: <http://repository.umi.ac.id/id/eprint/1092>
7. Agustina S. Persepsi sakit, pengetahuan dan kepuasan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas. HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development). 2019;3(2), 274-85. Doi: <https://doi.org/10.15294/higeia.v3i2.24089>

8. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press; 1990. Available from: <https://archive.org/details/deliveringquality00zeit>
9. Istiqomah A, Jayanti IP, Wijayanti R, Hidayatullah F, Oktadewi FD. Telaah artikel: Implementasi sistem pembayaran kapitasi pada Jaminan Kesehatan Nasional sebagai strategi dalam mengatasi kesenjangan pelayanan kesehatan. *Stomatognatic*. 2023;20(1):24–31. Doi: <https://doi.org/10.19184/stoma.v20i1.38596>
10. Fatimah S, Indrawati F. Faktor pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas. *Higeia J Public Health Res Dev*. 2019;3(1):1–10. Doi: <https://doi.org/10.15294/higeia.v3i1.24747>
11. Akbar FH, Pasinringi S, Awang AH. Relationship between health service access to dental conditions in urban and rural areas in Indonesia. *Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr*. 2019;19(1):1–7. Doi: <https://doi.org/10.4034/PBOCI.2019.191.83>
12. Su'udi A, Hendarwan H. Pemanfaatan pelayanan kesehatan sasaran program Jaminan Tabalong Sehat di Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan. *J Peneliti Pengembang Pelayanan Kesehatan*. 2017;1(2):102–12. Doi: <https://doi.org/10.22435/jpppk.v1i2.552>
13. Febriawati H, Yanuarti R, Oktarianita O, Yandrizal Y, Angraini W. Tingkat kualitas pelayanan di puskesmas Betungan Kota Bengkulu tahun 2020. *Window of Health*. 2021;4(3):261–71. Doi: <https://doi.org/10.33368/woh.v4i03.685>