

**HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL
PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS II
DENPASAR TIMUR**



SKRIPSI

Oleh:

I GEDE ANGGA SUKANTARA

C1117080

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2020**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL
PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS II
DENPASAR TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

**I GEDE ANGGA SUKANTARA
C1117080**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
TAHUN 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL PERAWAT
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS II DENPASAR
TIMUR**

Diajukan Oleh:


I GEDE ANGGA SUKANTARA

C1117080

Mangupura, 7 Juli 2021

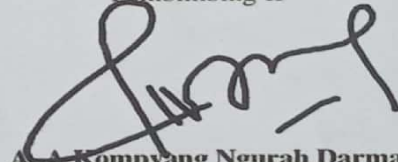
Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I




Ns. IGAA Sherlyna Priandhani, S.Kep. M.Kes
NIDN. 0801036801

Pembimbing II



A.A Kompok Ngurah Darmawan, SE, MM
NIDN. 0807108001

Mengetahui,
Program Studi S1 Keperawatan
Ketua



Ns. I Putu Aytha Wijaya, S.Kep.,M.Kep
NIDN. 0821058603

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN DI DEPAN DEWAN
PENGUJI PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN
BINA USADA BALI

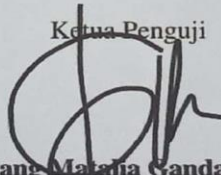
Tanggal: 14 Juli 2021

Diajukan Oleh:

I GEDE ANGGA SUKANTARA

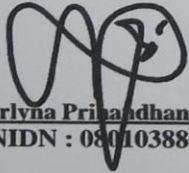
Disahkan oleh Tim Penguji Terdiri dari:

Ketua Penguji



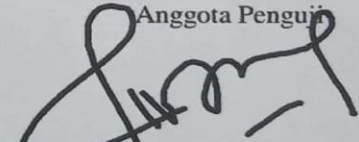
Ns. Ni Komang Mafaha Gandari, S.Kep, MH
NIDN : 0813098803

Sekretaris Penguji



Ns. IGAA Sherlyna Priandhani, S.Kep, M.Kes
NIDN : 0801038801

Anggota Penguji


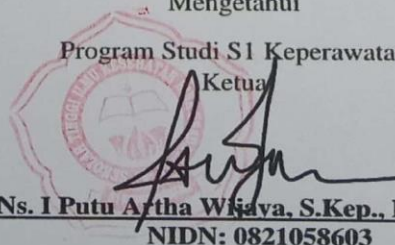


A.A Kompyang Ngurah Darmawan, SE, MN
NIDN : 0807108001

Mengetahui

Program Studi S1 Keperawatan

Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep
NIDN: 0821058603

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : I Gede Angga Sukantara

Nim : C1117080

Jurusan : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas II Denpasar Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.



Badung, Juli 2021

(I Gede Angga Sukantara)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA USADA BALI

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

Skripsi, Juli 2021

I Gede Angga Sukantara

Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas II Denpasar Timur

XI + 58 Halaman + 2 Gambar 9 Tabel + 16 Lampiran

ABSTRAK

Tercapainya asuhan keperawatan professional yang tercermin dalam tingkat kepuasan pasien diperlukan suatu pendekatan komunikasi verbal dan non verbal yang baik, namun kondisi pandemic covid-19 membuat keterbatasan perawat melakukan kontak secara maksimal dengan pasien yang menyebabkan turunnya tingkat kepuasan pasien, Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal perawat terhadap Tingkat Kepuasan pasien di puskesmas II Denpasar timur .

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode *cross sectional* , rancangan penelitian ini menggunakan kuisioner komunikasi verbal, komunikasi non verbal, dan kuisioner tingkat kepuasan pasien , teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenis *probability sampling* yaitu *simple random sampling* dengan jumlah 275 sampel.

Hasil penelitian ini yaitu menggunakan uji statistik *spearman rank* menunjukkan nilai $p=0,003$ ($p<0,05$) untuk komunikasi verbal, nilai $p=0,001$ ($p<0,05$) untuk komunikasi non verbal, artinya ada hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas II Denpasar timur. Saran kepada petugas kesehatan maupun mahasiswa kesehatan diharapkan untuk dapat meningkatkan kemampuan komunikasi dalam memberikan asuhan keperawatan, karena sangat penting bagi pasien untuk memperoleh informasi yang sesuai dan benar seperti situasi pandemi saat ini.

Kata Kunci : Komunikasi Verbal, Komunikasi Non Verbal, Tingkat Kepuasan

Daftar Pustaka : 34 (2010-2020).

INSTITUTE of HEALTH SCIENCE BINA USADA BALI

BACHELOR OF NURSING PROGRAM

Undergraduate Thesis, July 2021

I Gede Angga Sukantara

THE CORELATION BETWEEN VERBAL and NON VERBAL COMMUNICATION OF NURSES TO PATIENT SATISFACTION LEVEL at PUBLIC HEALTH CENTER II EAST DENPASAR

XI + 58 pages + 2 figures 9 tables + 16 appendixes

Abstract

The achievement of professional nursing care which is reflected in the level of patient satisfaction requires a good verbal and non- verbal communication approach, but the covid-19 pandemic conditions make it limited for nurses to make maximum contact with patients, in general this study aims to determine the relation ship of verbal and non-verbal communication nurses of the patient satisfaction at public health center II Denpasar Timur.

This research is quantitative research with *Cross sectional* method, the design of this research is using a verbal communication questionnaire, non-verbal communication questionnaire, and a patient stratification level questionnaire. The sampling technique uses *a probability type of sampling* technique, namely *simple random sampling* with a total 275 samples.

The result of this study using Spearman rank statistic test showed a value of $p=0.003$ ($p<0.05$) for verbal communication, value $p=0.001$ ($p<0.05$) for non-verbal communication, meaning that there was a relationship between verbal and non-verbal communication by nurses on patient satisfaction level at public health center II Denpasar Timur. Suggestion to the health workers and health students are expected to be able to improve communication skills in providing nursing care, because it is very important for patients to obtain appropriate and correct information such as the current pandemic situation.

Keywords : Verbal communication, Non-Verbal communication, Satisfaction Level

Bibliogrphy : 34 (2010-2020)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat *Asung Kerta Wara Nugraha Nyalah* peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir (SKRIPSI) ini yang berjudul “Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas II Denpasar Timur”.

Tugas Akhir (SKRIPSI) ini disusun dalam rangka untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan pada Program Studi Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali. Penyelesaian SKRIPSI ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. I Putu Santika, MM selaku ketua STIKES Bina Usaha Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan Program Ilmu Keperawatan di STIKES Bina Usaha Bali.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep selaku ketua program studi ilmu keperawatan di STIKES Bina Usaha Bali yang telah memberikan masukan, dan bimbingan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
3. Kepala UPTD Puskesmas II Denpasar Timur yang telah memberikan ijin dalam menyelenggarakan Studi Pendahuluan.
4. Ns. IGAA Sherlyna Prihandhani, S.Kep, M.Kes selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu nya untuk membimbing dengan penuh kesabaran dalam memberi pengetahuan, masukan dan bimbingan dalam menyelesaikan Tugas Akhir (SKRIPSI) ini.
5. A.A KOMPIANG Ngurah Darmawan, SE, MM selaku pembimbing II yang telah membantu dalam memberikan masukan, dan saran di dalam penyelesaian Tugas Akhir (SKRIPSI) ini.

6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir (SKRIPSI) ini.
7. Teman-teman *Complementary Class* yang telah memberi dukungan dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir (SKRIPSI) ini.
8. Kepada seluruh pihak yang turut serta membantu dalam penyusunan Tugas Akhir (SKRIPSI) ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa SKRIPSI ini masih jauh dari kata sempurna, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam rangka memperbaiki dan menyempurnakan SKRIPSI ini. Semoga SKRIPSI ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Mangupura, Juli 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Bagi Pelayanan dan masyarakat.....	4
2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan dan Pengembangan Ilmu Keperawatan	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan pasien	7
1. Definisi kepuasan	7
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan	7
3. Pengukuran kepuasan	12
B. Komunikasi verbal dan non verbal.....	13
1. Definisi komunikasi	13
2. Tujuan komunikasi	14

3. Elemen komunikasi	15
a. Komunikator	15
b. Informasi	15
c. Komunikan	15
d. Umpan balik	15
e. Konteks	15
4. Bentuk atau jenis komunikasi	17
a. Komunikasi verbal	17
b. Komunikasi non verbal	21
C. Hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal dengan kepuasan pasien	24
D. Kerangka Teori.....	28

BAB III : KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI

OPERASIONAL

A. Kerangka Konsep	29
B. Hipotesis.....	30
C. Definisi Operasional.....	30

BAB IV: METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi Penelitian	32
2. Sampel Penelitian	33
C. Tempat Penelitian.....	35
D. Waktu Penelitian	35
E. Etika Penelitian.....	35
1. <i>Autonomy</i>	35
2. Tanpa Nama/ <i>Anonymity</i>	36
3. Kerahasiaan	36
4. Memperhitungkan Manfaat dan Kerugian	36
F. Alat Pengumpulan Data.....	36
1. Instrumen Penelitian.....	36
2. Validitas dan Reliabilitas.....	38
G. Prosedur Pengumpulan Data	39
1. Prosedur Administrasi	39

2. Prosedur Teknis	39
H. Pengolahan Data.....	40
1. <i>Editing</i>	40
2. <i>Coding</i>	40
3. <i>Entry</i>	41
4. <i>Cleaning</i>	41
5. <i>Tabulasi</i>	41
I. Rencana Analisis Data.....	42
1. Analisis Univariat.....	42
2. Analisis Bivariat	42
BAB V : HASIL	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
B. Analisis Univariat	43
C. Analisis Bivariat	47
BAB VI : PEMBAHASAN	
A. Intepretasi Penelitian	49
1. Komunikasi Verbal dan Non Verbal	49
2. Tingkat Kepuasan Pasien.....	51
3. Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	54
B. Keterbatasan Penelitian	55
C. Implikasi Terhadap pelayanan, Pendidikan, dan Penelitian	56
BAB VII : PENUTUP	
A. Simpulan.....	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DOKUMENTASI	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel Penelitian	29
Tabel 4.1 <i>Blue Print</i> Kuisisioner Kepuasan SERVQUAL.....	37
Tabel 5.1 Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Umur di Puskesmas II Denpasar Timur.....	43
Tabel 5.2 Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 5.3 Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel 5.4 Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 5.5 Distribusi komunikasi verbal dan non verbal perawat.....	45
Tabel 5.6 Distribusi kepuasan pasien.....	46
Tabel 5.7 Hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas II Denpasar Timur.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Kerangka teori.....	27
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1. Jadwal Penelitian
Lampiran	2. Surat Permohonan Ijin Studi Pendahuluan
Lampiran	3. Surat Balasan Permohonan Ijin Studi Pendahuluan di Puskesmas II Denpasar Timur
Lampiran	4. Surat Ijin Penelitian STIKES Bina Usaha Bali
Lampiran	5. Surat Ijin Penelitian KESBANGPOL Provinsi Bali
Lampiran	6. Surat Balasan Ijin Penelitian di Puskesmas II Denpasar Timur
Lampiran	7. Surat Ijin Uji Validitas dan Reliabelitas Instrumen Penelitian
Lampiran	8. Surat Balasan Ijin Uji Validitas dan Reliabelitas di Puskesmas I Denpasar Timur
Lampiran	9. Surat Persetujuan menjadi Responden
Lampiran	10. Kuisisioner Komunikasi Verbal Perawat
Lampiran	11. Kuisisioner Komunikasi Non Verbal Perawat
Lampiran	12. Kuisisioner Kepuasan Pasien
Lampiran	13. Pertanyaan Studi Pendahuluan
Lampiran	14. Table Blue Print Kuisisioner SERVQUAL
Lampiran	15. Table Distribusi Hasil Penelitian
Lampiran	16. Dokumentasi
Lampiran	17. Ethical Approval
Lampiran	18. Lembar Bimbingan Skripsi

DAFTAR PUSTAKA

- Alinda, A., Syed Norris, H., Marlia, P., Siti Hamisah, T., Cotet, G. B., Balgiu, B. A., Zaleschi (Negrea), V. – C., Matushevych, T., Abu Ahmad, I., Teknologi, U., Bandar, M., Abdul, TunAli, S., Rose, Pahang, R., Pendidikan, F., National Education Association (NEA), Information Management Department, HASSAN, C. N. B., Luthfi, A., ... Othman, A. (2018). <https://doi.org/10.1051/mateconf/201712107005>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Arianto. 2017. “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.[Skripsi]. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Ahmad Yani.” 87(1,2):149–200.
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.
- Astutik, A. R. (2018). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Keperawatan*, 1–103.
- Basri, A. H., & Leoganda, D. F. (2016). Hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien bpjs (The Relationship Between in Ward Facilities with the Level of BPJS Patient Satisfaction). *Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs*, 07(01), 47–54.
- Budiman. (2010). Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor. *Penelitian*.
- Desak Putu Yuli Kurniati. (2016). *Modul Komunikasi Verbal Dan Non Verbal*. 13.
- Hajriani. (2013). Hubungan Komunikasi Perawat dengan tingkat kepuasan Pasien yang Dirawat Diruang perawatan Bedah RSUD hajimakassar. *Penelitian*.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Hasanah, U. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pada Tindakan Perawatan Saluran Akar (PSA) Di Klinik Gigi Joy Dental Yogyakarta. *Skripsi*, 20. <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/239/>

- Hernández. (2014). *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Tarakan Propinsi Kalimantan Timur.*
- Heryana, A. (2019). Buku Ajar Metodologi Penelitian pada Kesehatan Masyarakat. *Bahan Ajar Keperawatan Gigi, June*, 1–187.
- Junaidi Edy Purwanto, P. G. F. (2012). *Kata Kunci : Kepuasan pasien, rawat jalan.* 2(1), 28–39.
- Komala. 2016. “Komala, A. (2015). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak Tahun 2015.[Skripsi]. Pontianak : Universitas Tanjungpura.” III(2):2016.
- Komunikasi, K., & Perawat, T. (2015). *Pengaruh daya tanggap (responsiveness) dan kemampuan komunikasi terapeutik perawat terhadap loyalitas pasien diruang rawap inap dahlia ii rsud ngudi waluyo wlingi.*
- Montol, S. A. (2018). Hubungan Antara Status Demografi dengan Kepuasan dalam Pelayanan Pasien JAMKESMAS Di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *E-Conversion - Proposal for a Cluster of Excellence.*
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Keperawatan Profesional Edisi 4.* 342.
- Oktavianus Plewan Tanapuan, Dkk. 2019. “Relationship of the Patient Perception of Verbal Communication and Non-Verbal Nursing With Patient Satisfaction Levels.” *Nursing News* 4(1).
- Pangemanan, B., Widodo, D., & Widiani, E. (2017). *Nursing News* Volume 4, Nomor 1, 2019. *Nursing News*, 2(2), 118–123.
- Permana, I. Gede Abdi Sarya, Komang Menik Sri Krisnawati, and Kadek Eka Swedarma. 2020. “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar.” *Coping: Community of Publishing in Nursing* 8(3):312.

- Prihandhani, I. S., Hakim, N. R., & Wirajaya, I. G. (2018). *DI PUSKESMAS II DENPASAR SELATAN Relationship Service Quality Into Patient ' Satisfaction Of The National Healthcare Security In Public Health Centre Ii South Denpasar. 2, 32–36.*
- Profil Kesehatan Indonesia. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia 2018* (Vol. 1227, Issue July). <https://doi.org/10.1002/qj>
- Purwanto, D., & Anggraeni, T. (2014). Intisari Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan RSUD Kabupaten Sragen. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 1–12.
- Randi. (2017). *hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.*
- Rorie, P., L. Pondaag, and R. Hamel. 2014. “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Irina a Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.” *Jurnal Keperawatan UNSRAT* 2(2):110968
- Sarfika, N. R., Maisa, E. A., & Windy Freska. (2018). Keperawatan Dasar Dasar Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan. In *Buku Ajar Keperawatan Dasar 2.*
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan* (2nd ed.). Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta, CV.
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(4), 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23156/22851>
- Tombi. (2012). Hubungan Antara Karakteristik Masyarakat Kelurahan Sindulang I Dengan Pemanfaatan Puskesmas Tuminting. *Skripsi.*
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>

Wulan, I. G. A. S., Pertiwi, N. K. F. R., & Prasetya, M. A. (2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*, 3(2), 64–69. <https://doi.org/https://doi.org/10.37466/bdj.v3i2.166>