

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
DI JL. PERUM DALUNG PERMAI
NO. 15 KUTA UTARA
TAHUN 2023**



Oleh :
IDA AYU HADRI SASRIKA SANTI
NIM. P07125020009

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2023**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
DI JL. PERUM DALUNG PERMAI
NO. 15 KUTA UTARA
TAHUN 2023**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Kesehatan Gigi**

Oleh:

**IDA AYU HADRI SASRIKA SANTI
NIM. P07125020009**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
DI JL. PERUM DALUNG PERMAI
NO. 15 KUTA UTARA
TAHUN 2023**

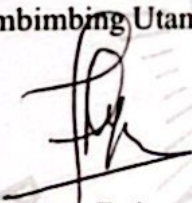
Oleh:

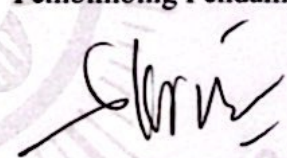
IDA AYU HADRI SASRIKA SANTI
NIM. P07125020009

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama:


Pembimbing Pendamping:


drg. I Gusti Ayu Raiyanti, M.Pd
NIP. 195812141984032001


I Nyoman Gejir, S.Si.T, M.Kes
NIP :196812311988031004

MENGETAHUI :

**KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**


drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes
NIP. 196604171992032001

**KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
DI JL. PERUM DALUNG PERMAI
NO. 15 KUTA UTARA
TAHUN 2023**

Oleh:

IDA AYU HADRI SASRIKA SANTI
NIM. P07125020009

TELAH DIUJI DIHADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : SENIN

TANGGAL : 15 MEI 2023

TIM PENGUJI :

1. drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes (Ketua)
2. I Made Budi Artawa, S.Si.T, M.Kes (Anggota)
3. drg. I Gusti Ayu Raiyanti, M.Pd (Moderator)



MENGETAHUI :

**KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes
NIP. 196604171992032001

*DESCRIPTION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
DENTAL AND MOUTH SERVICES SELF PRACTICE OF DENTISTS
ON THE ROAD PERUM DALUNG PERMAI
NUMBER 15 NORTH KUTA
YEAR 2023*

ABSTRACT

Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment after comparing reality with expectations. The purpose of this study was to describe the level of patient satisfaction with dental and oral health services in dentistry independent practice. The method used in this research is descriptive survey method. The number of respondents in this study were 30 people. The results showed that the most based on the tangibles dimension showed that 20 patients (66.7%) were satisfied, on the reliability dimension it showed that 14 patients were satisfied (46.7%), on the responsiveness dimension showed that 18 patients (60%) were satisfied, on the assurance dimension it showed that 26 patients were satisfied (86.7%), on the empathy dimension it was shown that 22 patients (73.3% were satisfied)). Based on this research, it can be concluded that the five dimensions of satisfaction obtained the results of the level of satisfaction mostly in the satisfied category.

Keywords: Satisfaction, Dental Health Services

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI
DI JL. PERUM DALUNG PERMAI
NO. 15 KUTA UTARA
TAHUN 2023

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kenyataan dan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode survei. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang paling banyak berdasarkan dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 20 orang (66,7%), pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 14 orang (46,7%), pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 18 orang (60%), pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 26 orang (86,7%), pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 22 orang (73,3%). Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi kepuasan didapatkan hasil tingkat kepuasan sebagian besar dengan kategori puas.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan Kesehatan Gigi

RINGKASAN PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI JL. PERUM DALUNG PERMAI NO. 15 KUTA UTARA TAHUN 2023

Oleh : Ida Ayu Hadri Sasrika Santi (P07125020009)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan suatu praktik mandiri dokter gigi. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tujuannya penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2023.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Penelitian dilaksanakan di salah satu praktik mandiri dokter gigi, yang terletak di Jl. Perum Dalung Permai No. 15, Kecamatan Kuta Utara pada bulan April tahun 2023. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Responden yang digunakan berjumlah 30 orang. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh langsung dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan diperoleh dengan cara jumlah total skor nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkan dengan jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15, Kecamatan Kuta

Utara didapatkan hasil bahwa pada dimensi *tangibles* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak tujuh orang (23,3%), puas yaitu sebanyak 20 orang (66,7%) dan tidak puas yaitu sebanyak tiga orang (10%). Pada dimensi *reliability* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak lima orang (16,6%), puas yaitu sebanyak 14 orang (46,7%) dan tidak puas yaitu sebanyak sebelas orang (36,7%). Pada dimensi *responsiveness* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak empat orang (13,3%), puas yaitu sebanyak 18 orang (60%) dan tidak puas yaitu sebanyak delapan orang (26,7%). Pada dimensi *assurance* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak nol orang (0%), puas yaitu sebanyak 26 orang (86,7%) dan tidak puas yaitu sebanyak empat orang (13,3%). Pada dimensi *empathy* diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak nol orang (0%), puas yaitu sebanyak 22 orang (73,3%) dan tidak puas sebanyak delapan orang (26,7%).

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi Tahun 2023, peneliti dapat menarik simpulan, yaitu: Pada dimensi *tangibles* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 66,7%, pada dimensi *reliability* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 46,7%, pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 60%, pada dimensi *assurance* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 86,7%, dan pada dimensi *empathy* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 73,3%.

Berdasarkan kesimpulan, maka diharapkan, praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15, Kecamatan Kuta Utara tetap mempertahankan dimensi yang merupakan unsur yang sangat diinginkan pasien. Mengingat ada faktor yang dikategorikan puas, dan tidak puas, maka praktik mandiri harus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mutu pelayanan, antara lain: prosedur penerimaan pasien, tindakan cepat saat pasien membutuhkan, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, memberikan perhatian khusus pada pasien serta perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya dan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kriteria tidak puas menjadi puas, dan puas menjadi sangat puas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena Asung Ketha Wara Nugraha-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul **"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara Tahun 2023"** dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.Kp., Ns, S.Tr.Keb, M.Kes. selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
2. Ibu drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes. selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
3. Ibu drg. I Gusti Ayu Raiyanti, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak I Nyoman Gejir, S.Si.T., M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Pemilik Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara yang telah bersedia tempat praktiknya dijadikan tempat penelitian.
6. Seluruh masyarakat yang berkunjung ke praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

7. Orang Tua, saudara, dan semua pihak yang telah memberikan dorongan, dukungan moral dan material, serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Teman-teman Angkatan XXIII Jurusan Kesehatan Gigi dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Teman-teman KKN IPE Desa Belancan Kintamani dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa, Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan karya tulis ilmiah ini.

Denpasar , Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
RINGKASAN PENELITIAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pengetahuan Kepuasan	8
B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	15
C. Praktik Mandiri Dokter Gigi	18
BAB III KERANGKA KONSEP	20
A. Kerangka Konsep.....	20
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	21
BAB IV METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Alur Penelitian	23

C. Tempat dan Waktu Penelitian	24
D. Populasi dan Sampel	25
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	25
F. Pengolahan dan Analisis Data	26
G. Etika Penelitian	28
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	30
B. Pembahasan.....	36
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Simpulan	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	21
Tabel 2	Analisis Data Tingkat Kepuasan.....	27
Tabel 3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara Tahun 2023 Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	34
Tabel 4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara Tahun 2023 Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	34
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara Tahun 2023 Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	35
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara Tahun 2023 Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	35
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara Tahun 2023 Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara Tahun 2023 ...	20
Gambar 2	Alur Penelitian	23
Gambar 3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Gambar 4	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	32
Gambar 5	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Kuesioner
- Lampiran 3 Tabel Kuesioner Harapan
- Lampiran 4 Tabel Kuesioner Kenyataan
- Lampiran 5 Lembar Tabel Induk
- Lampiran 6 Tingkat Kepuasan Masing-masing Dimensi
- Lampiran 7 Tabel Analisis Data
- Lampiran 8 Peta Lokasi Penelitian
- Lampiran 9 Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 10 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 11 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian
- Lampiran 12 Lembar Persetujuan Etik
- Lampiran 13 Lembar Surat Izin Penelitian