

**JADWAL 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**

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																			
		Januari 2023				Februari 2023				Maret 2023				April 2023				Mei 2023			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pengajuan judul proposal	■																			
2	Penyusunan proposal	■	■	■	■	■	■	■	■												
3	Bimbingan proposal	■	■			■	■	■													
4	Pengumpulan proposal						■														
5	Seminar proposal						■														
6	Revisi proposal							■		■	■	■	■								
7	Pengurusan izin									■	■	■	■								
8	Penelitian													■	■	■	■				
9	Ujian KTI																	■			
10	Revisi KTI																	■	■	■	
11	Pengumpulan KTI																				■

Kuesioner  
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

IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Pengisian :  
Nama :  
Jenis Kelamin : L/P  
Umur :  
Pendidikan :  
Alamat :  
No. Hp :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pertanyaan di bawah ini sesuai dengan informasi yang Bapak/Ibu miliki tentang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara.
2. Beri tanda ceklist (√) pada setiap pilihan jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai.

KETERANGAN PILIHAN JAWABAN

SP = Sangat Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

3. Bila terdapat pertanyaan yang tidak dimengerti, dapat ditanyakan langsung kepada peneliti atau perawat yang bertugas.

Kuesioner Persepsi Kepuasan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Harapan)

No	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SP	P	TP	STP
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>tangibles</i> atau bukti fisik</b>					
1.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan				
2.	Penataan eksterior dan interior ruangan				
3.	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan				
4.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas				
Jumlah					
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>reliability</i> atau kehandalan tenaga kesehatan</b>					
5.	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat				
6.	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat				
7.	Jadwal pelayanan praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara dijalankan dengan tepat				
8.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit				
Jumlah					
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>responsiveness</i> atau ketangkapan</b>					
9.	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien				
10.	Petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti				
11.	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan				

12.	Waktu tunggu pelayanan tidak memakan waktu lama				
Jumlah					
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>assurance</i> atau jaminan atau kepastian</b>					
13.	Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit				
14.	Keterampilan dokter, dan perawat dalam bekerja				
15.	Pelayanan yang sopan dan ramah				
16.	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan				
Jumlah					
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>empathy</i> atau empati</b>					
17.	Memberikan perhatian secara khusus kepada pasien				
18.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan Keluarganya				
19.	Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain				
20.	Tenaga kesehatan gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien				
Jumlah					

Kuesioner Persepsi Kepuasan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Kenyataan)

No	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SP	P	TP	STP
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>tangibles</i> atau bukti fisik</b>					
1.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan				
2.	Penataan eksterior dan interior ruangan				
3.	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan				
4.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas				
Jumlah					
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>reliability</i> atau kehandalan tenaga kesehatan</b>					
5.	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat				
6.	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat				
7.	Jadwal pelayanan praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara dijalankan dengan tepat				
8.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit				
Jumlah					
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>responsiveness</i> atau ketangkapan</b>					
9.	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien				
10.	Petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti				
11.	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan				

12.	Waktu tunggu pelayanan tidak memakan waktu lama				
Jumlah					
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>assurance</i> atau jaminan atau kepastian</b>					
13.	Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit				
14.	Keterampilan dokter, dan perawat dalam bekerja				
15.	Pelayanan yang sopan dan ramah				
16.	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan				
Jumlah					
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>empathy</i> atau empati</b>					
17.	Memberikan perhatian secara khusus kepada pasien				
18.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan Keluarganya				
19.	Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain				
20.	Tenaga kesehatan gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien				
Jumlah					

Sumber : Permatasari, D . Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar Tahun 2022

TABEL INDUK  
 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

(HARAPAN)

No	Pendidikan	Umur	P/L	Jumlah Soal																				Jumlah Total Skor					
				<i>Tangibles</i>				Jumlah	<i>Reliability</i>				Jumlah	<i>Responsiveness</i>				Jumlah	<i>Assurance</i>				Jumlah		<i>Empathy</i>				Jumlah
				1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4			1	2	3	4	
1	SMA	21	P	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	78
2	SMA	20	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
3	S1	30	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
4	SMA	28	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
5	SMK	30	P	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	78
6	SMA	22	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
7	S1	30	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
8	S1	45	L	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	75
9	SMK	25	P	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	76
10	S1	50	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
11	SMK	25	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
12	SMK	30	P	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	75
13	SMP	33	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
14	SMP	50	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
15	S1	28	L	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	78

16	SMA	38	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
17	S1	46	P	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
18	S1	41	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
19	SMA	28	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
20	SMK	27	P	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	75
21	SMA	33	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
22	S1	25	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
23	SMA	23	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
24	SMA	49	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
25	SMK	48	P	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	75
26	SMK	25	L	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
27	SMK	43	L	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	76
28	S1	30	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
29	SMP	50	P	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	76
30	SMA	21	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
Jumlah				468				468				472				472				480				2360

Keterangan :

Sangat puas diberi bobot 4

Puas diberi bobot 3

Tidak puas diberi bobot 2

Sangat tidak puas diberi bobot 1



## (KENYATAAN)

No	Pendidikan	Umur	P/L	Jumlah Soal																				Jumlah Total Skor					
				<i>Tangibles</i>				Jumlah	<i>Reliability</i>				Jumlah	<i>Responsiveness</i>				Jumlah	<i>Assurance</i>				Jumlah		<i>Empathy</i>				Jumlah
				1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4			1	2	3	4	
1	SMA	21	P	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	71
2	SMA	20	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
3	S1	30	P	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	68
4	SMA	28	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
5	SMK	30	P	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	76
6	SMA	22	P	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	77
7	S1	30	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	79
8	S1	45	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
9	SMK	25	P	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	69
10	S1	50	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
11	SMK	25	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
12	SMK	30	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
13	SMP	33	P	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	65
14	SMP	50	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
15	S1	28	L	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	75
16	SMA	38	L	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	77
17	S1	46	P	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
18	S1	41	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
19	SMA	28	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	79

20	SMK	27	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
21	SMA	33	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
22	S1	25	P	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
23	SMA	23	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
24	SMA	49	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
25	SMK	48	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
26	SMK	25	L	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
27	SMK	43	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
28	S1	30	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
29	SMP	50	P	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
30	SMA	21	P	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
Jumlah				468				459				462				475				464				2328

Keterangan :

Sangat puas diberi bobot 4

Puas diberi bobot 3

Tidak puas diberi bobot 2

Sangat tidak puas diberi bobot 1

TINGKAT KEPUASAN MASING-MASING DIMENSI YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN YANG BERKUNJUNG KE  
PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI JL. PERUM DALUNG PERMAI  
NO.15 KUTA UTARA TAHUN 2023

No	PERTANYAAN	Harapan	Kenyataan	Kategori
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>tangibles</i> atau bukti fisik</b>				
1	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	119	120	Sangat Puas
2	Penataan eksterior dan interior ruangan	112	116	Sangat Puas
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan	117	116	Tidak Puas
4	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas	120	116	Tidak Puas
Jumlah		468	468	Puas
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>reliability</i> atau kehandalan tenaga kesehatan</b>				
5	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat	117	113	Tidak Puas
6	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat	115	118	Sangat Puas
7	Jadwal pelayanan praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara dijalankan dengan tepat	116	116	Puas
8	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	120	112	Tidak Puas
Jumlah		468	459	Tidak Puas
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>responsiveness</i> atau ketangkapan</b>				
9	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	118	119	Sangat Puas
10	Petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti	120	114	Tidak Puas
11	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	116	116	Puas

12	Waktu tunggu pelayanan tidak memakan waktu lama	118	113	Tidak Puas
Jumlah		472	462	Tidak Puas
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>assurance</i> atau jaminan atau kepastian</b>				
13	Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit	119	119	Puas
14	Keterampilan dokter, dan perawat dalam bekerja	113	118	Sangat Puas
15	Pelayanan yang sopan dan ramah	120	120	Puas
16	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	120	118	Tidak Puas
Jumlah		472	475	Sangat Puas
<b>Kepuasan terhadap dimensi <i>empathy</i> atau empati</b>				
17	Memberikan perhatian secara khusus kepada pasien	120	118	Tidak Puas
18	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	120	114	Tidak Puas
19	Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	120	120	Puas
20	Tenaga kesehatan gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	120	112	Tidak Puas
Jumlah		480	464	Tidak Puas

**TABEL ANALISIS DATA**  
**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**

1. Dimensi *Tangibles*

Responden	<i>Tangibles</i>		Keterangan	Kriteria
	Skor Harapan	Skor Kenyataan		
1	15	14	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
2	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
3	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
4	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
5	15	15	Kenyataan = Harapan	Puas
6	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
7	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
8	15	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
9	14	14	Kenyataan = Harapan	Puas
10	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
11	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
12	15	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
13	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
14	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
15	15	15	Kenyataan = Harapan	Puas
16	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
17	15	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
18	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
19	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
20	15	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
21	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
22	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
23	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
24	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
25	15	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
26	15	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
27	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
28	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
29	15	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
30	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas

## 2. Dimensi *Reliability*

Responden	<i>Reliability</i>		Keterangan	Kriteria
	Skor Harapan	Skor Kenyataan		
1	16	14	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
2	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
3	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
4	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
5	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
6	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
7	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
8	13	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
9	16	14	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
10	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
11	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
12	14	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
13	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
14	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
15	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
16	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
17	16	15	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
18	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
19	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
20	13	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
21	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
22	16	15	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
23	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
24	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
25	14	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
26	16	15	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
27	14	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
28	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
29	16	15	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
30	16	15	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas

### 3. Dimensi *Responsiveness*

Responden	<i>Responsiveness</i>		Keterangan	Kriteria
	Skor Harapan	Skor Kenyataan		
1	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
2	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
3	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
4	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
5	16	15	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
6	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
7	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
8	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
9	15	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
10	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
11	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
12	15	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
13	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
14	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
15	16	14	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
16	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
17	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
18	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
19	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
20	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
21	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
22	16	15	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
23	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
24	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
25	15	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
26	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
27	14	16	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
28	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
29	13	15	Kenyataan > Harapan	Sangat Puas
30	16	15	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas

#### 4. Dimensi Assurance

Responden	Assurance		Keterangan	Kriteria
	Skor Harapan	Skor Kenyataan		
1	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
2	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
3	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
4	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
5	15	16	Kenyataan = Harapan	Puas
6	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
7	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
8	15	16	Kenyataan = Harapan	Puas
9	15	14	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
10	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
11	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
12	15	16	Kenyataan = Harapan	Puas
13	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
14	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
15	15	16	Kenyataan = Harapan	Puas
16	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
17	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
18	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
19	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
20	15	16	Kenyataan = Harapan	Puas
21	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
22	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
23	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
24	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
25	15	16	Kenyataan = Harapan	Puas
26	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
27	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
28	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
29	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
30	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas



5. Dimensi *Empathy*

Responden	<i>Empathy</i>		Keterangan	Kriteria
	Skor Harapan	Skor Kenyataan		
1	16	14	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
2	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
3	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
4	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
5	16	14	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
6	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
7	16	15	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
8	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
9	16	14	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
10	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
11	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
12	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
13	16	13	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
14	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
15	16	14	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
16	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
17	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
18	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
19	16	15	Kenyataan < Harapan	Tidak Puas
20	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
21	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
22	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
23	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
24	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
25	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
26	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
27	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
28	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
29	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas
30	16	16	Kenyataan = Harapan	Puas

PETA LOKASI PENELITIAN DI PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI  
JL. PERUM DALUNG PERMAI NO. 15 KUTA UTARA



## INFORMED CONSENT

### LEMBAR PENJELASAN PENELITIAN

Yang terhormat Ibu/Bapak pengunjung atau pasien Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara, peneliti meminta kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Keikutsertaan dari penelitian ini bersifat sukarela/ tidak memaksa, saudara berhak menolak berpartisipasi dalam penelitian ini.

Adapun penjelasan mengenai penelitian ini sebagai berikut :

Nama Peneliti	Ida Ayu Hadri Sasrika Santi
NIM	P07125020009
Instansi Pendidikan	Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar
Judul 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.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien di praktik mandiri dokter gigi. Pada penelitian ini saudara akan diberikan kuesioner yang berjumlah 20 buah soal yang diberikan secara langsung untuk mengetahui kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Segala informasi yang saudara berikan akan digunakan sepenuhnya hanya dalam penelitian ini. Jika ada yang

belum jelas, saudara dapat bertanya pada peneliti. Jika saudara sudah memahami dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan saudara menandatangani lembar persetujuan yang akan dilampirkan.

Peneliti,

Ida Ayu Hadri Sasrika Santi

## LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan untuk turut berpartisipasi sebagai peserta penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar, yang berjudul “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” Tanda tangan saya menunjukkan bahwa saya sudah mendapatkan penjelasan dan informasi mengenai penelitian, sehingga saya memutuskan untuk ikut serta berpartisipasi dalam penelitian ini.

Denpasar, 2023

Responden

( )

**LAMPIRAN**  
**PENJELASAN SEBELUM PENELITIAN**

1. Nama saya Ida Ayu Hadri Sasrika Santi, mahasiswa Diploma III Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar, dengan ini meminta anda untuk berpartisipasi dengan sukarela dalam penelitian saya yang berjudul “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”
2. Latar belakang penelitian ini adalah berdasarkan hasil dari google review praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15, Dalung, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung diketahui bahwa tingkat kepuasan dari 35 pasien adalah sangat baik, karena pasien memberikan lima bintang pada aplikasi google tersebut, namun sebanyak dua orang memberikan empat bintang tanpa disertai alasan. Dari uraian tersebut, maka menjadi hal penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara.
3. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
4. Prosedur penelitian ini adalah peneliti melakukan pemeriksaan langsung terhadap responden dan responden diharap mengisi kuesioner yang berisi 20

pertanyaan. Responden memiliki hak untuk menarik diri dari penelitian ini setiap saat.

5. Semua informasi dan data yang diperoleh dari responden akan kami rahasiakan dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian saja.
6. Sebagai ucapan terimakasih telah berpartisipasi dalam penelitian ini, responden akan menerima souvenir.

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI REPOSITORY

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ida Ayu Hadri Sasrika Santi  
Nim : P07125020009  
Program Studi : DIII Kesehatan Gigi  
Jurusan : Kesehatan Gigi  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Alamat : Br. Denkayu Baleran, Desa Werdi Bhuwana,  
Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, Provinsi  
Bali  
Nomor Hp/Email : 081998066815/hadriidaayu@gmail.com

Dengan ini menyerahkan Karya Tulis Ilmiah berupa Tugas Akhir 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.

1. Dan Menyetujuinya menjadi hak milik Poltekkes Kemenkes Denpasar serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialihkan mediakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung pribadi tanpa melibatkan pihak Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Denpasar, Mei 2023  
Yang menyatakan

Ida Ayu Hadri Sasrika Santi  
NIM: P07125020009



Edit

**Data Skripsi Mahasiswa**

N I M : P07125020009

Nama Mahasiswa : Ida Ayu Hadri Sasrika Santi

Info Akademik : Fakultas : Jurusan Kesehatan Gigi - Jurusan Program Studi Kesehatan Gigi Program Diploma Tiga  
Semester : 6

Skripsi Bimbingan Jurnal Ilmiah Seminar Proposal Syarat Sidang

Bimbingan				
No	Dosen	Topik	Tanggal Bimbingan	Validasi Dosen
1	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	Judul Proposal Karya Tulis Ilmiah	2 Jan 2023	✓
2	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	BAB I, BAB II, dan BAB III	16 Jan 2023	✓
3	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	BAB IV	13 Feb 2023	✓
4	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV	15 Feb 2023	✓
5	196812311988031004 - I NYOMAN GEJIR, S.Si.T, M.Kes	Tata tulis	15 Feb 2023	✓
6	196812311988031004 - I NYOMAN GEJIR, S.Si.T, M.Kes	Tata tulis	16 Feb 2023	✓
7	196812311988031004 - I NYOMAN GEJIR, S.Si.T, M.Kes	Tata tulis	17 Feb 2023	✓
8	196812311988031004 - I NYOMAN GEJIR, S.Si.T, M.Kes	Tata tulis	20 Feb 2023	✓
9	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	Bab V dan VI	5 Mei 2023	
10	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	Ringkasan dan Abstrak	8 Mei 2023	
11	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	Bab I sampai bab VI, Ringkasan dan Abstrak	9 Mei 2023	✓
12	196812311988031004 - I NYOMAN GEJIR, S.Si.T, M.Kes	Bab I sampai bab VI, Ringkasan dan Abstrak	9 Mei 2023	✓
13	196812311988031004 - I NYOMAN GEJIR, S.Si.T, M.Kes	Bab I sampai bab VI, Ringkasan dan Abstrak	10 Mei 2023	✓
14	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	Bab I sampai bab VI, Ringkasan dan Abstrak	22 Mei 2023	
15	195812141984032001 - drg. I GUSTI AYU RAIYANTI, M.Pd	Acc bab I sampai bab VI, Ringkasan dan Abstrak	23 Mei 2023	
16	196812311988031004 - I NYOMAN GEJIR, S.Si.T, M.Kes	Acc tata tulis bab I sampai bab VI, Ringkasan dan Abstrak	23 Mei 2023	✓

# Tingkat Kepuasan Pasien di Praktik MandiriDokter Gigi

by Ida Ayu Hadri Sasrika Santi

Submission date: 01-Jun-2023 09:34AM (UTC+0700)  
Submission ID: 2106418214  
File name: HADRI\_SASRIKA\_TURNTIN.docx (172.25K)  
Word count: 7714  
Character count: 54245

## Tingkat Kepuasan Pasien di Praktik MandiriDokter Gigi

ORIGINALITY REPORT

**22%** SIMILARITY INDEX  
**20%** INTERNET SOURCES  
**6%** PUBLICATIONS  
**8%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.poltekkes-denpasar.ac.id Internet Source	15%
2	ecampus.poltekkes-medan.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Muhammadiyah Purwokerto Student Paper	1%
4	jdih.lumajangkab.go.id Internet Source	1%
5	docplayer.info Internet Source	1%
6	idoc.pub Internet Source	1%
7	es.scribd.com Internet Source	1%
8	yankes.kemkes.go.id Internet Source	<1%

9	Submitted to stipram Student Paper	<1%
10	ejournal.poltekkesjakarta1.ac.id Internet Source	<1%
11	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%
12	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1%
13	www.scribd.com Internet Source	<1%

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On  
Exclude matches  < 15 words



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN**  
**SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN**  
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR  
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN (KEPK)  
Alamat : Jl. Sanitasi No 1 Sidakarya Denpasar Selatan  
Telp : (0361) 710447 Faximili : (0361) 710448  
Laman (website) : [www.poltekkes-denpasar.ac.id](http://www.poltekkes-denpasar.ac.id)



### **PERSETUJUAN ETIK / ETHICAL APPROVAL**

Nomor : LB.02.03/EA/KEPK/ 0342 /2023

Yang bertandatangan di bawah ini Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Denpasar, setelah dilaksanakan pembahasan dan penilaian, dengan ini memutuskan protokol penelitian yang berjudul :

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

yang mengikutsertakan manusia sebagai subyek penelitian, dengan Ketua Pelaksana/Peneliti Utama :

Ida Ayu Hadri Sasrika Santi

**LAIK ETIK.** Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan batas waktu pelaksanaan penelitian seperti tertera dalam protokol dengan masa maksimum selama 1 (satu) tahun

Pada akhir penelitian, peneliti menyerahkan laporan akhir kepada KEPK-Poltekkes Denpasar. Dalam pelaksanaan penelitian, jika ada perubahan dan/atau perpanjangan penelitian, harus mengajukan kembali permohonan kaji etik penelitian (amandemen protokol)

Denpasar, 17 April 2023

Ketua,



Dr. Ni Komang Yuni Rahyani, S.Si.T., M.Kes



**PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
PUSAT PEMERINTAHAN KABUPATEN BADUNG "MANGUPRAJA MANDALA"  
JALAN RAYA SEMPIDI, MENGWI, BADUNG BALI (80351)  
Telp. (0361) 4715259, Email : [dpmptspbadungkab@gmail.com](mailto:dpmptspbadungkab@gmail.com)  
Website : <http://dpmptsp.badungkab.go.id>

Nomor : 976/SKP/DPMPTSP/IV/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada :  
Yth. drg. I Gede Nanda Pradana  
(Pengelola Praktik Mandiri  
Dokter Gigi di Desa Dalung)  
di -  
Mangupura

Berdasarkan permohonan dengan nomor pendaftaran 230418213511, maka Bupati Badung memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :

Nama : IDA AYU HADRI SASRIKA SANTI  
Pekerjaan : MAHASISWA  
Alamat Pemohon : BANJAR DENKAYU BALERAN, DESA WERDI BHUWANA, KECAMATAN MENGWI, KABUPATEN BADUNG  
Nama Instansi : POLTEKES KEMENKES DENPASAR  
Alamat Instansi : JALAN SANITASI NOMOR 1, DESA SIDAKARYA, KECAMATAN DENPASAR SELATAN, KOTA DENPASAR  
Judul Penelitian : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI JALAN PERUM DALUNG PERMAI NOMOR 15 KUTA UTARA TAHUN 2023  
Jumlah Peneliti : 1 ORANG  
Lokasi Penelitian : PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI JALAN PERUM DALUNG PERMAI NOMOR 15, DESA DALUNG, KECAMATAN KUTA UTARA, KABUPATEN BADUNG  
Tujuan Penelitian : KARYA TULIS ILMIAH  
Lama Penelitian : 30 APRIL 2023 s/d 28 APRIL 2023

dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum mengadakan Penelitian agar melapor kepada Instansi yang dituju serta instansi yang tercantum pada tembusan surat ini.
2. Saat mengadakan Penelitian agar mentaati dan menghormati ketentuan yang berlaku pada lokasi Penelitian dan wilayah setempat.
3. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan tujuan penelitian dan apabila melanggar ketentuan yang berlaku maka Surat Keterangan Penelitian ini akan dicabut serta dihentikan segala kegiatannya.
4. Apabila masa berlaku Surat Keterangan Penelitian telah berakhir, sedangkan penelitian belum selesai agar mengurus kembali Surat Keterangan Penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Setelah kegiatan Penelitian selesai, agar melapor ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung secara daring serta mengunggah hasil penelitian melalui aplikasi [www.laperon.badungkab.go.id](http://www.laperon.badungkab.go.id).

Dikeluarkan di : Mangupura  
Pada Tanggal : 27 APRIL 2023

**IZIN INI TIDAK  
DIPUNGUT BIAYA**



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BADUNG,

**I MADE AGUS ARYAWAN, S.T., M.T.**  
NIP. 19720828 199803 1 018

Jangan berikan informasi dalam bentuk apapun kepada petugas kami sebagai upaya mewujudkan Zona Integritas & Pelayanan Prima

ID:230418213511

Tembusan disampaikan kepada :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.
2. Yang bersangkutan.
3. Arsip.

1. Dokumen ini diterbitkan sistem LAPERON berdasarkan data dari Pemohon, tersimpan dalam sistem LAPERON, yang menjadi tanggung jawab Pemohon
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya
3. Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSN-E-INSIN

